

ทัศนคติและการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Attitudes towards and Participation in Internal Quality Assurance of
Personnel in the Faculty of Humanities and Social Science,
Nakhon Pathom Rajabhat University

อุษา น้อยทิม¹ ไตรภพ สุวรรณศรี¹ และ วลัยลักษณ์ อมรสิริพงษ์^{1*}

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*walailucka@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ในระดับมาก มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Abstract

The objectives of this research were to study attitudes and level of participation in internal quality assurance of personnel in the Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Pathom Rajabhat University. The findings were that the respondents had the attitudes towards internal quality assurance at a high level. They were also participated in internal quality assurance at a high level. They participated in planning process at a moderate level, doing process, checking process and acting process at a high level.

Keywords: attitudes, participation, internal quality assurance, personnel in Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Pathom Rajabhat University

1. บทนำ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีประวัติความเป็นมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2518 ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในยุคนั้น คือ วิทยาลัยครูนครปฐม ได้เริ่มดำเนินการและบริหารงานตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ทำให้เกิดคณะวิชาจำนวน 3 คณะวิชา ได้แก่ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์ และคณะวิชาครุศาสตร์ สำหรับคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนหมวดวิชาสังคมศึกษา หมวดวิชาภาษาไทย หมวดวิชาภาษาอังกฤษ หมวดวิชาศิลปศึกษา ดนตรี และนาฏศิลป์ รวมเป็นคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเริ่มดำเนินงานอย่างเป็นทางการตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2519 ผู้บริหารคณะวิชาในขณะนั้น คือ “หัวหน้าคณะวิชา” ภายหลังมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูนครปฐมเปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏ

นครปฐม” และมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานครั้งใหญ่อีกครั้งหนึ่ง คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์” และผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารคณะให้ใช้คำว่า “คณบดี” ต่อมา ในปี พ.ศ. 2547 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันราชภัฏนครปฐมจึงได้เปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ม.ป.ป.)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีการกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษา รวมถึงผลผลิตทางการศึกษาอื่น ๆ ว่ามีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะจึงมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น ต่อมา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 บัญญัติไว้ในหมวด 6 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย “ระบบประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบประกันคุณภาพภายนอก” โดยกำหนดให้ “หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน” และกำหนดให้ “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกโดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของทุกสถาบันอย่างน้อยหนึ่ง ครั้งทุก 5 ปี” (งานประกันคุณภาพ สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2556, หน้า 3-4)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทาง ส่งเสริม และติดตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ

สำหรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถาบัน โดยคณะบุคคลที่สถาบันแต่งตั้งขึ้น มีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เสนอแนวทางเสริมจุดแข็งและแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่องในการจัดการศึกษาของคณะ/สำนักและของสถาบัน โดยดำเนินการประเมินทุกปีการศึกษา มีกิจกรรมหลัก 3 ด้าน คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (quality control)
2. การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit)
3. การประเมินคุณภาพ (quality assessment)

นอกจากนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยังได้นำแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน โดยการดำเนินงานการประกันคุณภาพแต่ละตัวบ่งชี้ มีการดำเนินงานครบวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจากการวางแผน (plan) การดำเนินงานตามแผน (do) การตรวจสอบ (check) และการนำผลการตรวจสอบมาพัฒนา (act) เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันตามตัวบ่งชี้ขึ้น ๆ บรรลุเป้าหมาย และมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบัน การประกันคุณภาพภายใน การศึกษาภายใน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จึงเน้นประเมินทั้งปัจจัย นำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ ด้วยเหตุนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีหน้าที่กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในระดับมหาวิทยาลัย พร้อมกับจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ วางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กระตุ้นให้มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน เตรียมเอกสาร และหลักฐานต่างๆ รวมถึงการเตรียมบุคลากร นักศึกษา เพื่อรับการติดตามและประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมควบคุม และประเมินคุณภาพการศึกษาหน่วยงาน จัดทำรายงานและข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เสนอมหาวิทยาลัย ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อทราบทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายใน และเพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. ระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. ทราบระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

4. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ทัศนคติและการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านการวางแผน (P : plan) การดำเนินงาน (D : do) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C : check) และการปรับปรุงการดำเนินงาน (A : act)

ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 130 คน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตประการหนึ่งที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่งดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531, หน้า 65) ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทางการรู้ประเมินค่า (cognitive component) องค์ประกอบทางความรู้สึก (affective component) และองค์ประกอบทางการมุ่งกระทำ (action tendency component) องค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติสามารถใช้ในการทำนาย และอธิบายพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลได้ เพราะเชื่อว่าหากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใด (ร่วมกับบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่เหมาะสม) ก็จะกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในเรื่องนั้นมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดี สำหรับการมีส่วนร่วมเป็นพลังสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลแต่ละคน และผลผลิตของสังคม ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ความผูกพันของบุคคลในสังคม นวัตกรรมของสังคมที่เกิดขึ้นในอดีตจนถึงปัจจุบัน และจะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตเป็นผลจากแนวคิดของการมีส่วนร่วมเกือบทั้งสิ้น นอกจากนั้น การมีส่วนร่วมยังช่วยยกระดับแรงจูงใจ (motivation) การสร้างข้อผูกพันของการเปลี่ยนแปลง (commitment to change) การให้ความร่วมมือ (co-operation) และคุณภาพของการตัดสินใจ แนวคิดหลักของการมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เข้าไปเกี่ยวข้อง (involvement) การช่วยเหลือและการทำประโยชน์ (contribution) ความรับผิดชอบ (responsibility) ซึ่งเกี่ยวข้องทางจิตใจมากกว่าทางร่างกาย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2538, หน้า 182) ปัจจุบันแนวคิดการมีส่วนร่วมมีกระแสการยอมรับที่จะนำมาใช้เป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนา นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้กล่าวไว้ว่า หัวใจสำคัญของการพัฒนาชุมชน คือ ให้ชุมชนนั้นรวมตัวกัน ซึ่งมีได้หมายถึงการรวมตัวเพื่อผลประโยชน์ ร่วมกันทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่เป็นการรวมตัวกันด้วยจิตสำนึก และค่านิยมร่วมกันบางอย่าง ซึ่งจะก่อให้เกิดพลังที่ยั่งยืน เป็นศิลปะแห่งการพัฒนาชุมชนที่กล่าวในที่นี้รวมถึง บ้าน สถาบันศาสนา โรงเรียนและสถาบันอื่น (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2541, หน้า 72) ดังนั้น

บุคคลที่มีทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน สามารถประเมินค่าว่าเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ รู้สึกพอใจ และพร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติและการมีส่วนร่วมไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

ประจักษ์ ไม้เจริญ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการศึกษา พบว่า ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับปานกลาง ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อจำแนกสถานภาพทั้งในด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับราชการในสถาบันราชภัฏ และสถาบันราชภัฏที่สังกัด พบว่า มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

ฉัตรชัย มีเกศ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของครูและผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน” ผลการวิจัย พบว่า 1. ด้านการวางแผนงานการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วนโรงเรียนขนาดกลางมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของครู พบว่า ครูโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครูโรงเรียนขนาดใหญ่อยู่ในระดับมาก 2. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วนโรงเรียนขนาดกลางมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของครูพบว่า ครูโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครูโรงเรียนขนาดใหญ่อยู่ในระดับมาก 3. ด้านการตรวจสอบติดตามของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของครู พบว่า ครูโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครูโรงเรียนขนาดกลางอยู่ในระดับมาก 4. ด้านการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนโรงเรียนขนาดกลางมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของครูพบว่า ครูโรงเรียนขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครูโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่อยู่ในระดับมาก ในส่วนของสภาพการดำเนินงานตามขนาดของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ จะเห็นได้ว่าโรงเรียนขนาดเล็กจะมีความเห็นต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับปานกลางซึ่งแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2551) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม” ผลจากการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอยู่ในขั้นตอนของการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพ โดยสถาบันราชภัฏนครปฐมได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในระดับสถาบัน ระดับคณะ ศูนย์ สำนัก พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและอนุกรรมการดังกล่าว สำหรับการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในสถาบันให้หน่วยงานกำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง มีการพิจารณากำหนดปัจจัยตัวชี้วัดและหลักฐานแสดงให้มีความเหมาะสมทั้งกับหน่วยงาน มีการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับอาจารย์และบุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งการเตรียมการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานของตนเอง ผลการดำเนินการในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพที่กำหนดไว้ทั้ง 13 ปัจจัย พบว่าสถาบันได้มีการดำเนินการตามปัจจัยดังกล่าวแล้วทั้ง 13 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ 1 (ปรัชญา พันธกิจและวัตถุประสงค์) มีผลการดำเนินงานทุกอย่างอยู่ในระดับที่พอใช้ได้ ปัจจัยที่ 2 (หลักสูตร) ปัจจัยที่ 3 (อาจารย์) ปัจจัยที่ 5 (การจัดการเรียนการสอน) และปัจจัยที่ 9 (การเงินและงบประมาณ) มีผลการดำเนินงานทุกอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พอใช้ได้ ปัจจัยที่ 12 (การวิจัย) มีผลการดำเนินงานอยู่ทั้งในระดับที่พอใช้ได้และต้องปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยที่ 6 (กิจการนักศึกษา) ปัจจัยที่ 8 (การบริหารและการจัดการ) ปัจจัยที่ 10 (บุคลากรสนับสนุน) และปัจจัยที่ 11 (อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม) มีผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยที่ 4 (นักศึกษา) ปัจจัยที่ 7 (แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้) และปัจจัยที่ 13 (การติดตามและรายงาน) มีผลการดำเนินงานทั้งหมดอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันได้แก่ ปัจจัยหลัก 13 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพมากที่สุด คือ อาจารย์

รองลงมา คือ การจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของสถาบัน อุปสรรคที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ได้แก่ การขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการประกันคุณภาพการศึกษา ความไม่ชัดเจนในเรื่องนโยบายและระบบประกันคุณภาพการศึกษา คุณภาพของนักศึกษาต่ำกว่าสถาบันอุดมศึกษา อาจารย์และบุคลากรของสถาบันยังไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบันต้องให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยถือเป็นนโยบายสำคัญ สถาบันต้องมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของสถาบันทุกด้าน มีการติดตามงานอย่างจริงจัง รวมทั้งบุคลากรจากทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ โดยสถาบันต้องสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันได้รับทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการให้ความรู้และคำแนะนำในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเพียงพอจากผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

สาวิตรี ไชยสมบัติ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณารายด้านและจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และที่มีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือ ด้านการวางแผน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับของปัจจัยต่าง ๆ ตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยทั้งสามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) และเมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมสูงสุด คือ ด้านการจูงใจ ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{x} = 3.09$) และที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหาร ($\bar{x} = 3.08$) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (X_3) และปัจจัยจูงใจ (X_2) ซึ่งนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 0.945 + 0.372 (X_3) + 0.302 (X_2)$$

ใจชนก ภาคออต (2554) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษากรณีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553” ผลการสำรวจ พบว่า บุคลากรของสถาบัน มีความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 77.1 มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ของบุคลากรต่างก็มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 กับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.309 – 0.692) และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (multiple regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (stepwise) ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 63.2 ($R^2 = 0.632$) ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1. บทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ 2. ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3. เป็นคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4. ระดับการศึกษา 5. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และ 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

จากการศึกษาวิจัยทั้งหมด สรุปได้ว่า ข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและครูโรงเรียนขนาดเล็กมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครูโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

6. การกำหนดประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 130 คน ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 122 คน (ซึ่งไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อเต็มเวลา และอาจารย์ชาวต่างชาติ) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 76 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.46 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จึงถือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

7. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหนังสือ บทความวารสาร เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ การมีส่วนร่วม และการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ศึกษา แบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการเป็นกรรมการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ลักษณะของแบบสอบถามตอนนี้เป็นแบบเลือกคำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามวัดระดับ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามวัดระดับ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 5 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 4 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มาก

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 3 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 2 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ น้อย

ระดับค่าคะแนน เท่ากับ 1 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ คำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3. คณะกรรมการวิจัยประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร่วมกันพิจารณาและแก้ไขแบบสอบถาม

4. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินแบบสอบถาม

5. แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยซึ่งเป็นคณะกรรมการวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นตัวแทนจากโปรแกรมวิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ส่งแบบสอบถามให้แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด หลังจากนั้น ทำการตรวจสอบ พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 76 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.46 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

9. สรุปผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 76 คน เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 67.11 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 มีระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่ำกว่า 1-3 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาคือระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 เป็นอาจารย์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 93.42 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 สังกัดโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือโปรแกรมวิชาภาษาไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่ำกว่า 1-3 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.321 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4-6 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 เคยเป็นกรรมการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 และไม่เคยเป็นกรรมการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านมีความกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านคิดว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่เสียไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

2. การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (D : do) สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และมีส่วนร่วมในการวางแผน (P : plan) ต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการวางแผน (P : plan) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมสารสนเทศเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (D : do) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อที่ระบุว่า ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และข้อที่ระบุว่า ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งสามข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เท่ากัน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77, 0.66 และ 0.70 ตามลำดับ มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C : check) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือเขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน (A : act) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ระบุว่า ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

สำหรับปัญหาและอุปสรรค ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุไว้ดังนี้

- บันทึกข้อความจะระบุวันเวลา สถานที่ อย่างชัดเจนว่าขออนุญาต ซึ่งสถานที่ที่จะจัดโครงการอาจไม่ได้อยู่ในความดูแลของคณะ และทางคณะก็ลงนามอนุมัติแล้ว จึงขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดต่อสถานที่ที่จัดโครงการให้ทราบพร้อมลงนามอนุญาตให้ใช้สถานที่ แล้วจึงบันทึกส่งคืนให้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ

- จัดทำระบบการจองใช้สถานที่แบบออนไลน์ เหมือนกับฝ่ายยานพาหนะจะได้ลดภาระงานอาจารย์และเจ้าหน้าที่

- หน่วยงานบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำและหาข้อมูล
- ไม่ให้ความร่วมมือในการทำประกันคุณภาพ
- เวลาร่น้อย
- ไม่มีที่เก็บเอกสารเป็นสัดส่วน
- ความไม่เข้าใจรายละเอียดตัวชี้วัดบางตัว จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดและไม่ได้คะแนนในตัวชี้วัดนั้น
- ไม่มีการทำ milestone กำหนดแผนงานในแต่ละภาคเรียนอย่างละเอียด
- ไม่มีการอบรมวิธีการเก็บหลักฐานเพื่อการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด
- ยากให้การอ้างอิงเอกสารต่าง ๆ สามารถใช้ร่วมกันได้ และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ
- กรรมการที่มาตรวจประกันคุณภาพการศึกษาระดับโปรแกรมวิชาในแต่ละปี มีมาตรฐานในการตรวจที่ต่างกัน
- การประกันคุณภาพการศึกษาในบางข้อ เช่น เกี่ยวกับการวิจัย คณะยังไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุนในการทำวิจัยได้ด้วยตนเอง หากพบปัญหาในการวิจัย จะต้องทำเรื่องเสนอต่อมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่ทันต่อสถานการณ์
- ไม่มีประสบการณ์การประกันคุณภาพการศึกษา
- จำนวนโครงการไม่สอดคล้องกับการทำประกันคุณภาพการศึกษา
- อาจารย์มีภาระงานสอนมากจึงไม่มีเวลาในการทำโครงการและศึกษางานประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วน of ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ คือ

- บันทึกข้อความจะระบุวันเวลา สถานที่ อย่างชัดเจนว่าขออนุญาต ซึ่งสถานที่ที่จะจัดโครงการอาจไม่ได้อยู่ในความดูแลของคณะ และทางคณะก็ลงนามอนุมัติแล้ว ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดต่อสถานที่ที่จัดโครงการให้ทราบพร้อมลงนามอนุญาตให้ใช้สถานที่ แล้วจึงนำบันทึกมาส่งคืนให้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ

- จัดทำระบบการจองใช้สถานที่แบบออนไลน์ เหมือนกับฝ่ายยานพาหนะจะได้ลดภาระงานอาจารย์และเจ้าหน้าที่ด้วยค่ะ

- มหาวิทยาลัยควรจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้

- เมื่อหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะต้องการข้อมูลแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละฝ่ายควรให้ความร่วมมือในการทำงานประกันคุณภาพ

- ควรมีการจัดอบรมเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่ผู้รับผิดชอบ 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง
- ควรทำ milestone กำหนดแผนงานในแต่ละภาคเรียนอย่างละเอียด
- อบรมวิธีการเก็บหลักฐานเพื่อการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด
- กรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาคควรใช้มาตรฐานในการตรวจเหมือนกัน ในทุก ๆ ปี
- ควรจัดตั้งกองทุนวิจัยของคณะเอง เพื่อสะดวกในการของบประมาณ
- ควรมีเจ้าหน้าที่ในการดูแลและจัดเก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชา
- ควรมีเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดที่คงที่

9. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ประจักษ์ ไม้เจริญ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับปานกลาง ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อจำแนกสถานภาพทั้งในด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับราชการ ในสถาบันราชภัฏ และสถาบันราชภัฏที่สังกัด พบว่า มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับ ใจชนก ภาคออต (2554) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษากรณีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553” คน ผลการสำรวจ พบว่า บุคลากรของสถาบัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก แตกต่างจาก สาวิตรี ไชยสมบัติ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา” ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องกับ ใจชนก ภาคออต (2554) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษากรณีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553” ผลการสำรวจ พบว่า บุคลากรของสถาบันมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

จากผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผู้อื่น อาจเป็นเพราะจากการวิจัยของ ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม” ผลจากการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอยู่ในขั้นตอนของการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพ โดยสถาบันราชภัฏนครปฐมได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในระดับสถาบัน ระดับคณะ ศูนย์ สำนัก พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและอนุกรรมการดังกล่าว สำหรับการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในสถาบันให้หน่วยงานกำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง มีการพิจารณากำหนดปัจจัยตัวชี้วัดและหลักฐานแสดงให้มีความเหมาะสมทั้งกับหน่วยงาน มีการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับอาจารย์และบุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งการเตรียมการติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานของตนเอง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพมากที่สุด คือ อาจารย์ รองลงมา คือ การจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของสถาบัน อุปสรรคที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ได้แก่ การขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการประกันคุณภาพการศึกษา ความไม่ชัดเจนในเรื่องนโยบายและระบบประกันคุณภาพการศึกษา คุณภาพของนักศึกษาต่ำกว่าสถาบันอุดมศึกษา อาจารย์และบุคลากรของสถาบันยังไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบันต้องให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยถือเป็นนโยบายสำคัญ สถาบันต้องมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของสถาบันทุกด้าน มีการติดตามงานอย่างจริงจัง รวมทั้งบุคลากรจากทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ โดยสถาบันต้องสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันได้รับทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการให้ความรู้และคำแนะนำในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเพียงพอจากผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ ผู้บริหารได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ สร้างความรู้ความเข้าใจกับบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมยอมรับถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและเต็มใจให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีดังนี้

1. ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงาน และรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุตัวชี้วัด
2. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดกับบุคลากร และการทำประกันคุณภาพการศึกษาควรเป็นไปโดยธรรมชาติ โดยทำให้เป็นวัฒนธรรมแห่งคุณภาพขององค์กร
3. ควรเปิดโอกาสให้ทุกส่วนไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ได้เข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทุกคนเข้าใจและยอมรับหลักการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกัน
4. จัดอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด รายการเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
5. ควรมีการหมุนเวียนให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
6. ควรจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้

11. เอกสารอ้างอิง

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ค้นเมื่อ มกราคม 12, 2558 จาก <http://hm.npru.ac.th/history2.php>
- งานประกันคุณภาพ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2556). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2556. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ใจชนก ภาคอืด. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: ศึกษากรณีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรชัย มีเกศ. (2546). ความคิดเห็นของครูและผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ฉวีวรรณ บุญคุ้ม. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ดวงเดือน พันธุนาวิน. (2531). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์, 5, (1), หน้า 65.
- ประจักษ์ ไม้เจริญ. (2545). เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สาวิตรี ไชยสมบัติ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2538). ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อมรวิรัช นาคทรพร. (2541). ความจริงของแผ่นดิน ลำดับที่ 1: กระบวนการเรียนรู้เพื่อเด็ก ๆ และชุมชนของเรา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ “การศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์”.