

**รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ที่ผ่านการประเมินในระดับดี: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Model of educational quality assurance of the university at good
level : A case study of nakhonpathomrajabhat university**

สุนันทา แก้วสุข **

ดร. เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม***

ดร. บุปผา ศิริศรีศรี****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ข้อมูลปฐมภูมิรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยบุคคล 7 กลุ่ม รวมจำนวน 55 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิโดยศึกษาจาก เอกสาร และเว็บไซต์

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วย บริบท ได้แก่ สภาพแวดล้อม ปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานหลักของมหาวิทยาลัย ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา งบประมาณ หลักสูตร และอาคารสถานที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อกระบวนการที่ใช้ ซึ่งได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอนกระบวนการวิจัย กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทำให้เกิดผลผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในทุกๆ ด้านของกระบวนการ และอาจเกิดผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ ความศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย

*วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**นิสิตหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

****รองศาสตราจารย์สถาบันวิจัยประชากรสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

และการสนองด้านกำลังคนของประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาดำเนินการตามปกติ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินการโดยยึดหลักวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปี และทำการประเมินคุณภาพการศึกษากายนอกทุก 5 ปี และพบว่าปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ทำให้ผ่านการประเมิน ในระดับดี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านทางโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยทางด้านการประกันคุณภาพ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม และปัจจัยด้านการเมือง

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the model of Educational Quality Assurance of Nakhon Pathom Rajabhat University and to find out some factors enhancing the execution of educational quality assurance of the university at good level. This qualitative research employed the three major methods of collecting data namely In-depth interview, Group interview and Nonparticipant observation. The primary data were collected from the fifty-five key informants divided into seven groups; whereas, the secondary data were collected by reviewing the pertinent documents and websites.

The result obtained from this research indicated that the model of Educational Quality Assurance of Nakhon Pathom Rajabhat University comprised of two main factors namely the Contexts and the Input. The Contexts of the model included the environment, the philosophy, the policy, the objectives, the vision and the strategic working plan of the university. In addition, the Input of the model included administrators, teaching staff, supporting staff, students, budget, curricular and infrastructures. It was found that all of these factors influenced both of the quality and quantity of the outputs of the six important processes namely the administration process, the teaching and learning process, the research process, the academic service for society process as well as the art and culture restoration process. The factors also caused the trust of people as well as the human resource supply to the university. It was also found that the Internal Educational Quality Assurance was considered part of the educational administration of the university. A committee was set to implement the Internal Educational Quality Assurance complying with the PDCA Cycle with four stages namely Planning, Doing, Checking and Acting. The university has done the Internal Self Assessment Report once a year and also the External Self Assessment Report once every five year. It was also found that two factors enhancing the execution of educational quality assurance of the university at good level namely: 1) the Internal

Factors including the leadership of administrators, the organizational structure, human resources, technologies, organizational culture, physical factors and the process of Quality Assurance and 2) the External Factors including the socio-economy and the politics of the country.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) ส่งผลกระทบมายังสังคมไทยทำให้การศึกษาต้องปรับตัว เร่งพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนในประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลกโดยยังคงดำรงรักษาความเป็นไทยไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ประเทศไทยได้ประกาศ ใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดบทบาทหน้าที่ที่เป็นนโยบายในการปรับเปลี่ยนไว้อย่างชัดเจน และเป็นกฎหมายแม่บทของการจัดการศึกษาของประเทศไทย ที่เป็นการปฏิรูปการศึกษาเกือบทั้งฉบับทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับของประเทศ (เกษม วัฒนชัย, 2544, หน้า 3) โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา หรือมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษา มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนาากำลังคนระดับกลางและระดับสูง ทำการวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนางานองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำ การเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด (ภาวิช ทองโรจน์, 2550, หน้า 1) เพราะเป็นการศึกษาขั้นสูงที่มุ่งพัฒนาค้นเข้าสู่อาชีพในสาขาวิชาต่างๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา ก็คือ บัณฑิตนั้นเปรียบเสมือนขุมกำลังสำคัญที่มีภาระหน้าที่ในการพัฒนาประเทศ

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งจึงยึดหลักและดำเนินการตามวัตถุประสงค์และภาระหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 รวมทั้งคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ ในระยะที่ผ่านมาประสบปัญหาวิกฤตทั้งภายในสถาบันและผลกระทบจากปัจจัยภายนอก เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรแต่ละประเทศเป็นอย่างมาก จึงทำให้การแข่งขันในเรื่องต่างๆ นับวันจะมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้น การพัฒนาประเทศจึงเน้นที่การพัฒนาคุณภาพของประชากรเป็นสำคัญ การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกิจกรรมที่แสดงถึงศักยภาพในระบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีหลักฐานที่สังคมสามารถประเมินและตรวจสอบได้ ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการทุกระดับโดยในหมวดที่ 6 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก ตามมาตรา 49 ซึ่งกำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, 2547, หน้า 30)

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรก พ.ศ. 2544 -2548 ผลที่ปรากฏแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าเชิงนโยบาย แต่ผลการสำรวจก็ยังพบว่า บุคลากร อาจารย์ และผู้บริหารสถาบัน อุดมศึกษาจำนวนไม่น้อยที่มีความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษา คณะหรือหน่วยงานเป็นสิ่งที่น่าหนักใจ สับสน กังวล และยังมีข้อที่ไม่เข้าใจอีกมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรเหล่านั้นคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานใหม่ และเป็นภาระที่นอกเหนือไปจากงานประจำที่ต้องทำ จึงทำให้เกิดความเครียด และต่อต้านการปฏิรูปการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาไปด้วย (รุ่ง แก้วแดง, 2544, หน้า 3) จากการติดตามความเคลื่อนไหวของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยพบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงาน คือ ปัญหาในเรื่องบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเด่นชัดที่สุด (ชลัช จงสัพพันธ์, 2545, หน้า 1)

สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่ 2 พ.ศ. 2549 -2553 กรรประเมินยังดำรงหลักการของการประเมินแบบกัลยาณมิตรที่ยึดมั่นในหลักการ “มิตรแท้ย่อมบอกในสิ่งที่ เป็นจริงโดยไม่ลืมหินที่จะให้กำลังใจเพื่อการพัฒนาอย่างถูกต้องทิศทาง” และเป็นการประเมินที่มีความเป็นปรนัยสูง มีความชัดเจนของมาตรฐานตัวบ่งชี้ และที่สำคัญ คือ มีเกณฑ์สำหรับตัดสินผลการประเมิน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ผันแปรไปตามแต่ละกลุ่มสถาบัน โดยหลักการพื้นฐานที่ว่ามุ่งให้สถาบันได้มีการพัฒนาจนเป็นเลิศตามอัตตลักษณ์ของสถาบัน ที่สมศ. ได้เปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาได้ประกาศจุดเน้นตามพันธกิจ ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่ต้องผ่านการเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย/สถาบันด้วย เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินผลการประเมินยึดหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 เกณฑ์ คือ เกณฑ์มาตรฐานทุน เกณฑ์พัฒนาการ และเกณฑ์การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของการปฏิบัติราชการตามแผน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 2-3)

ในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง รุ่นแรก ตั้งแต่ปี 2549- 2550 มีสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ารับการประเมิน 70 สถาบัน ผลการประเมินมีมหาวิทยาลัยราชภัฏ 7 แห่ง ที่ได้รับรองแสดงถึงการมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้เลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ผ่านการประเมินในกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม ที่มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนรวม 4.10 (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2550 , หน้า 12) และทางมหาวิทยาลัยยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาในเบื้องต้น พบว่า มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีรูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปแบบเฉพาะของตน การที่มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากองค์กรภายนอก คือ สมศ. และมีผลการประเมินในระดับดี ทำให้ได้รับการรับรองจาก สมศ. นั้น ย่อมแสดงถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ในการนี้ผู้วิจัย จึงสนใจและเห็นสมควรได้ศึกษาเชิงลึกถึงการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณากำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพในบริบทของไทยที่ควรจะเป็นที่ช่วยเอื้อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ ที่มีบริบทคล้ายกันจะสามารถนำรูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพที่ได้นี้ไปประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยของตนในอนาคตต่อไป

คำถามในการวิจัย

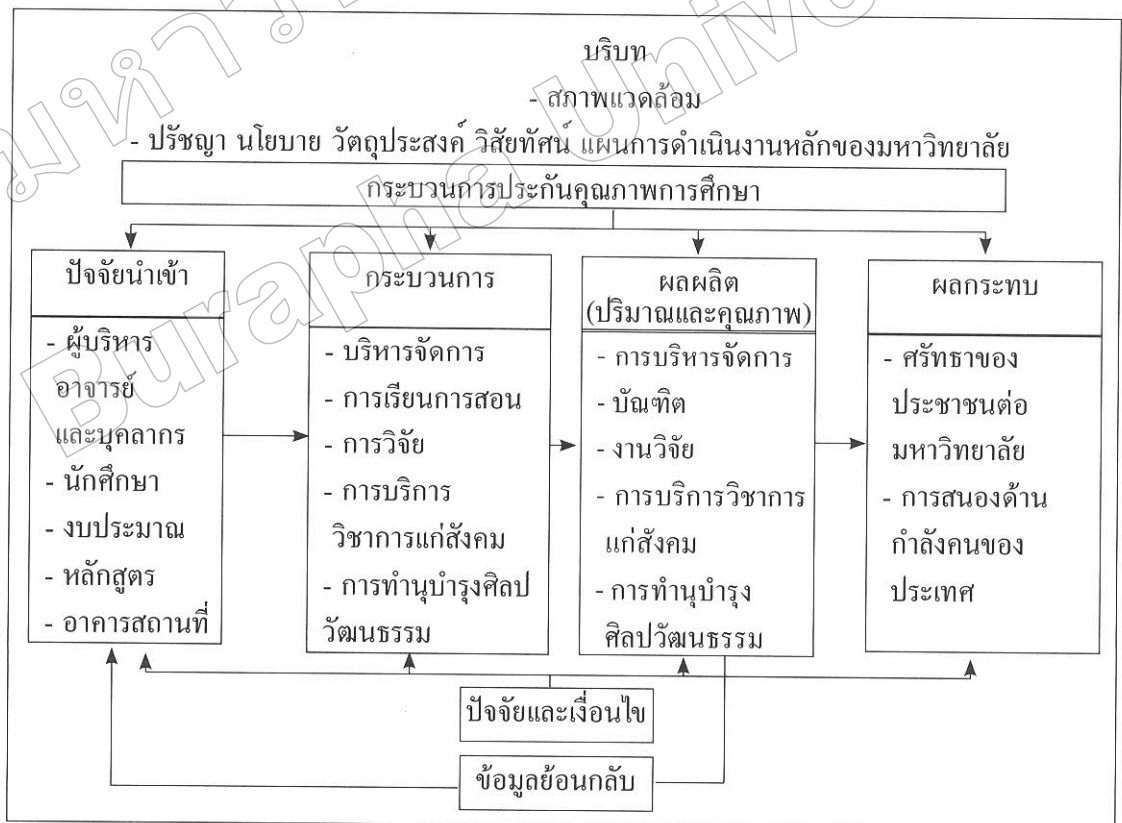
1. รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีลักษณะอย่างไร
2. มีปัจจัยและเงื่อนไขอะไรบ้าง ที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี

กรอบความคิดในการวิจัย

การศึกษาที่มีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบ ด้านปัจจัยตัวป้อน ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ และด้านผลผลิต ดังนั้นผู้วิจัยได้จึงได้นำรูปแบบทฤษฎีระบบเปิดที่ได้ศึกษามาสังเคราะห์ โดยอาศัยกรอบแนวคิดรูปแบบการประเมินคุณภาพการศึกษาเชิงระบบ คือ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome) และกำหนดเป็นกรอบความคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

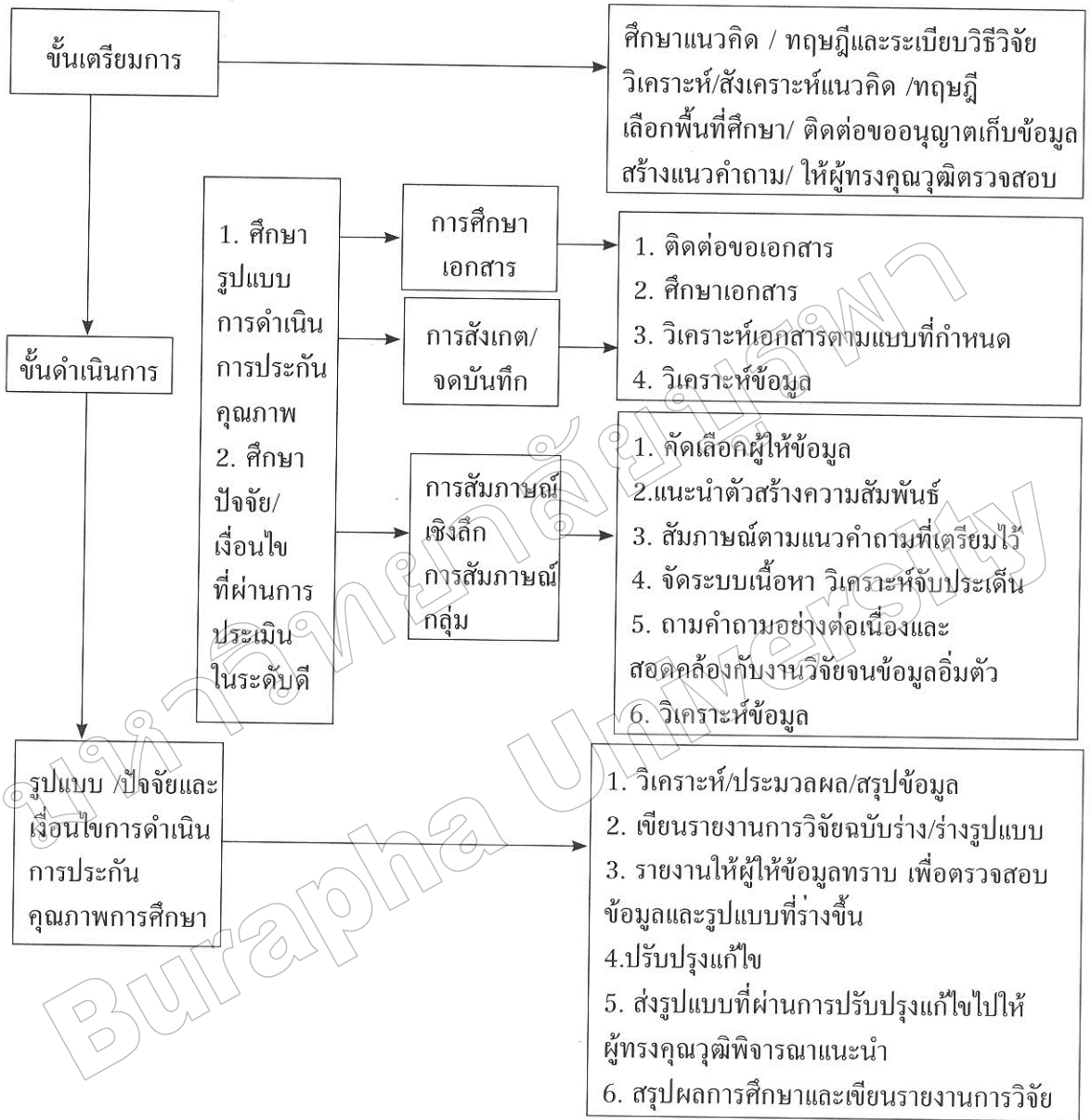


ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ต้องศึกษาอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ได้ภาพที่เป็นองค์รวม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ที่ศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีลักษณะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีผลการประเมินในระดับดี คือ มีผลการประเมินคุณภาพระดับสถาบันตามมาตรฐานค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับดี และผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานทั้ง 7 มาตรฐานอยู่ในระดับดีทุกมาตรฐาน โดยเฉพาะมาตรฐานที่ 7 ด้านระบบการประกันคุณภาพ มีผลการประเมินค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงระบบของการประกันคุณภาพที่ดี และมีคุณภาพ และทางมหาวิทยาลัยทั้งผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพต้องการข้อมูลเชิงลึก ที่ต้องใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายวิธี และเก็บซ้ำหลายๆ ครั้ง กับบุคคลต่างๆ หลายฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน สมบูรณ์ และลึกซึ้งพอที่จะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การเก็บข้อมูลปฐมภูมิจึงรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยบุคคล 7 กลุ่ม รวมจำนวน 55 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิโดยศึกษาจาก เอกสาร และเว็บไซต์ การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยการนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบ (Member Checks) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้หลักของการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) และใช้โปรแกรม ATLAS/Ti ช่วยในการประมวลผลข้อมูลพื้นฐานในการเขียนรายงานการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตาม Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ได้ดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาตามปกติที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารมหาวิทยาลัยในทุก

ภารกิจ ผู้วิจัยจึงได้เสนอผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดทั้งในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์/ผลกระทบ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) ได้แก่ ในด้านสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในทำเลที่ดี การคมนาคมสะดวก ใกล้กรุงเทพฯ เป็นแรงจูงใจให้อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษาสนใจเข้ามาทำงาน หรือศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ได้มีการประชุมทบทวนปรัชญา กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ วางแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน หลักของมหาวิทยาลัย นำแผนไปปฏิบัติ และประเมินโครงการต่างๆ ตามแผนทุกปี

2. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ผู้บริหารมีบุคลิกดี เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือศรัทธา บริหารงานแบบ เดินไปเยี่ยมเยียนตามหน่วยงานต่างๆ (Management by Walking Around) เป็นประจำ มหาวิทยาลัยมีแผน มีกฎ ระเบียบปฏิบัติในการรับ/พัฒนาอาจารย์ และบุคลากรที่ชัดเจน ทำให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม นักศึกษา ที่เข้ามาเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน เป็นคนในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งนักศึกษามาเข้าเรียนส่วนใหญ่ครอบครัวตามแผนการรับทุกปี ทำให้มหาวิทยาลัยเก็บเงินบำรุงการศึกษาได้ตามแผน และยังมีเงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดินทำให้มหาวิทยาลัยมีเงินเพียงพอที่จะใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย ด้านหลักสูตร มหาวิทยาลัย ได้จัดทำหลักสูตรอย่างหลากหลายสนองต่อความต้องการของคนในชุมชน ท้องถิ่น และประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งทุกหลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ. และในส่วนของอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยได้สร้างและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีเพียงพอต่อการใช้งาน และมีสถานที่ที่ร่มรื่นและสวยงาม

3. กระบวนการ (Process) มหาวิทยาลัยมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้ 1) กระบวนการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมีแผน มีกฎ ระเบียบปฏิบัติในการรับ/พัฒนาอาจารย์ และบุคลากรที่ชัดเจน ทำให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม การพัฒนาและให้ขวัญกำลังใจได้จัดทำในหลายรูปแบบ เช่น การจัดอบรมสัมมนา ให้ไปศึกษาดูงาน ให้ทุนศึกษาต่อ และมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง 2) กระบวนการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยโดยมีการจัดสรรทุนให้ การสอนยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเน้นการสอนตาม แนว Active Learning โดยมีอาจารย์คณะครุศาสตร์เป็นต้นแบบ ส่งเสริมให้อาจารย์สอนโดยใช้ IT พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งค้นคว้าที่มีคุณภาพ ทันสมัย และได้จัดดำเนินการทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และจัดหาทุนสนับสนุน การเรียนการสอน 3) กระบวนการวิจัย มหาวิทยาลัยได้พัฒนานักวิจัยหน้าใหม่โดยจัดระบบสนับสนุนการทำวิจัย เป็น 3 ระยะๆ และจ้างที่ปรึกษาในการทำวิจัยให้ สร้างแรงจูงใจโดยการให้ทุน ทำให้อาจารย์ผลิตผลงานวิจัยเพิ่มขึ้นมาก 4) กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยได้มีการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน ที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ในหลายรูปแบบ รวมทั้งความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย และองค์กรในชุมชนเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน และ 5) กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย มีแผนปฏิบัติการในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่นของจังหวัด นครปฐม โดยมีสำนักศิลปวัฒนธรรม และคณะต่างๆ ได้ร่วมกันดำเนินงานโดยบูรณาการงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมเข้ากับพันธกิจด้านการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

4. ผลผลิต/ผลการดำเนินงาน (Output) มีดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับดี 2) ด้านการเรียนการสอน มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านคุณภาพบัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับดี 3) ด้านการวิจัย มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้าน งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับดี 4) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม มีผลการดำเนิน

งานตามมาตรฐานด้านการบริการวิชาการและวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับดี และ5)ด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ ในระดับดี

5. ผลลัพธ์/ผลกระทบ (Outcome) ได้แก่ ความศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย มีหลายปัจจัย ได้แก่ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยที่มีมาแต่เดิม ความศรัทธาในคณะผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัย ที่มีคุณสมบัติ ส่วนตัวดี เป็นที่ยอมรับ เอาใจใส่ในการสอน และมีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีชื่อเสียง และการ สนองด้านกำลังคนของประเทศ โดยทำการผลิตครูและบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆ เป็นทางเลือกให้คนในชุมชนที่มีที่เรียน ในระดับอุดมศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะยากจน และพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้ทันสมัย ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

สำหรับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกระดับมีลักษณะเป็นวงจร PDCA คือ Plan-Do-Check-Act ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1)การวางแผน (Plan = P) 2) การปฏิบัติ (Do = D) 3) การตรวจสอบ (Check = C) และ 4) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา (Act = A) ในการดำเนินงานจะมีวงจร PDCA หลายๆ วงเชื่อมโยงซ้อนกันอยู่ วงใหญ่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยเป็นแผนงาน (Plan = P) ซึ่งอาจครอบคลุมต่อเนื่องหลายปีจึงบรรลุผล การจะผลักดันให้ วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยปรากฏเป็นจริงได้ก็ต้องมีการปฏิบัติ (Do = D) โดยมีมหาวิทยาลัยได้นำแผน ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบัน แผนปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิด วงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ เมื่อ มีการปฏิบัติแล้วได้มีการติดตามตรวจสอบ (Check = C) แล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข (Act = A) จุดที่เป็นปัญหา หรืออาจต้องปรับเปลี่ยนใหม่ในแต่ละปี เพื่อให้ วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏเป็นจริง และทำให้ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ และ เมื่อมีการประเมินผลภายในทุกปีแล้ว ในทุก 5 ปีให้มีการประเมินผลภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประกันคุณภาพการศึกษา(สมศ.) ดังนั้น กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เริ่มตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการ และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวงจร PDCA ดังนี้ คือ

1. การวางแผน ทำดังนี้ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
2. การปฏิบัติ ทำดังนี้ 1) พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา 2) จัดให้มีกลุ่มงานวิจัย และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน 3) กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน 4) จัดทำคู่มือประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน 5) เสริมสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร เน้นให้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ 6) จัดให้มีการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 7) จัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปีการศึกษาในทุกระดับ ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์ สำนัก 8) จัดทำข้อมูล ข่าวสาร จัดกิจกรรมและผลการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษา และ9) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาอื่นในการประกันคุณภาพการศึกษา

3. การตรวจสอบ ทำดังนี้ จัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษา และจัดให้มีการ ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายนอกอย่างน้อยทุก 5 ปี ต่อ1 ครั้ง

4. การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ทำดังนี้ นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการทำงานและวางแผนในการพัฒนางาน

2. ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี

พบปัจจัยและเงื่อนไข จำแนกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และในแต่ละกลุ่ม มีปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่

1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารเป็นคนเก่ง มุ่งมั่น ทุ่มเทและจริงจังในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ระยะสั้น และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน มีการบริหารจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ และมีการกำกับติดตามและการจัดการกับปัญหาได้อย่างดี

2) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร เป็นโครงสร้างการดำเนินงานที่มีอำนาจ และมีความคล่องตัวมากขึ้น และมีการมอบหมายงานตามตำแหน่ง ตามความเหมาะสม และมีการกำหนดปรัชญาวิสัยทัศน์ และมีการทบทวนปรัชญาวิสัยทัศน์ทุกปีโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3) ปัจจัยด้านบุคลากร ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเทคโนโลยีใช้ในการจัดการศึกษา

5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ในด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มข้าราชการมีความรู้ลึกซึ้งมั่นคง แต่พนักงานอาจารย์ มีความรู้สึกไม่ค่อยมั่นคงนัก ความสัมพันธ์ของอาจารย์กลุ่มหนึ่งรักใคร่กลมเกลียว ช่วยเหลือกันดี และอีกกลุ่มหนึ่งมีวิถีที่ใกล้เคียงกับปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน การมีตัวแบบของความเป็นอาจารย์ที่ดี อาจารย์เก่าสอนดี มีจิตวิญญาณของการเป็นครู ผู้บริหารทุ่มเทและเสียสละ มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีความร่วมแรงร่วมใจและการแบ่งปันช่วยเหลือกัน

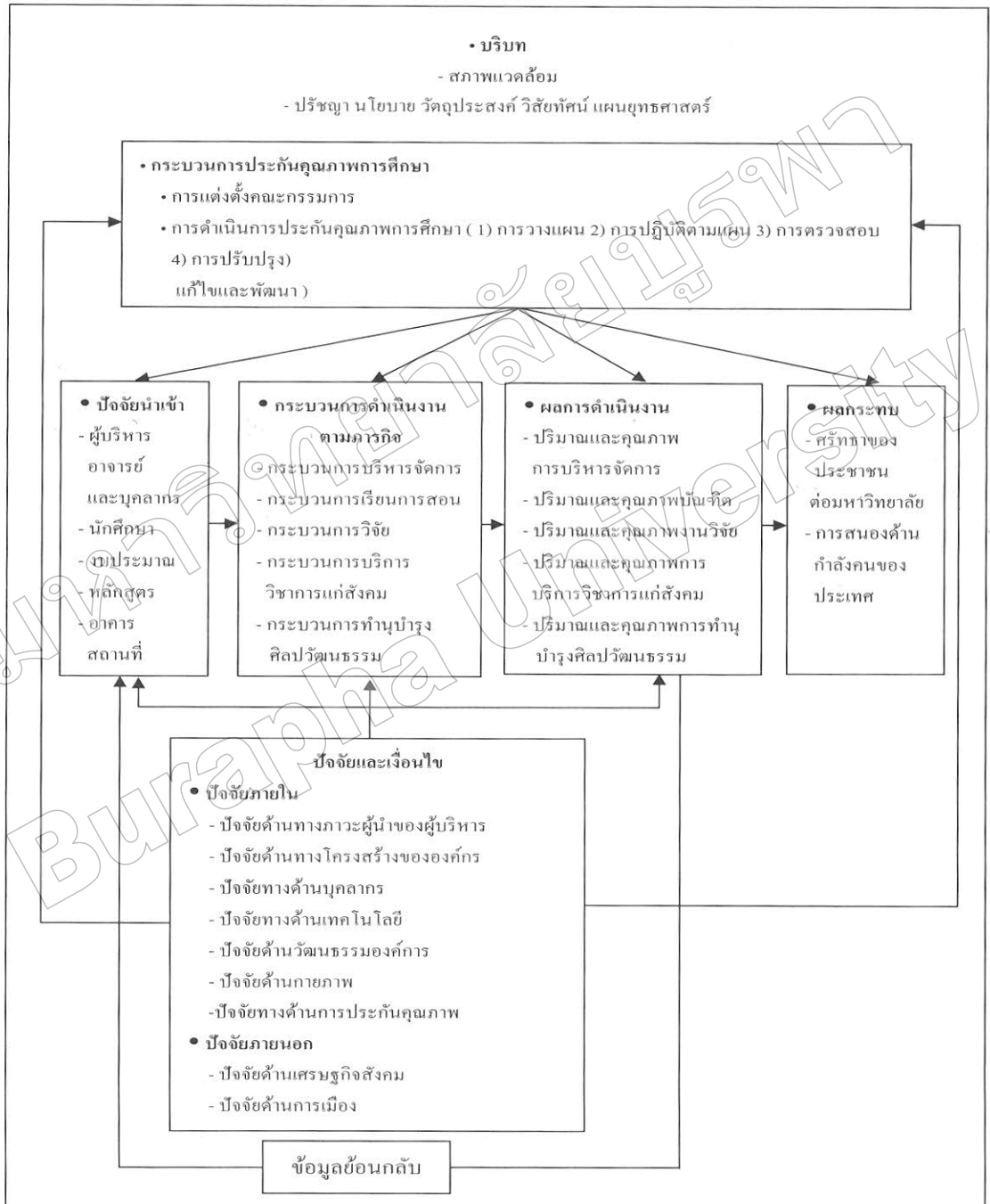
6) ปัจจัยด้านกายภาพ มหาวิทยาลัยมีทำเลที่ตั้งดี การคมนาคมสะดวก และใกล้กรุงเทพมหานครมีสภาพแวดล้อมภายในที่สวยงาม มีบริเวณที่เขียวและสะอาด ร่มรื่น มีอาคารเรียน ห้องเรียนและ ห้องปฏิบัติการต่างๆอย่างเพียงพอ มีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้

7) ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพ มีการสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีการวางแผนและการกำกับดูแล และมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในโดยการบูรณาการตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกเขาด้วยกัน และมีเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง

2.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม ที่ส่งผลต่อปัจจัยตัวบ่งชี้ คือ ผู้เรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) พวกที่ตั้งใจมาสมัครเรียนก็เพราะมีโปรแกรมวิชา/หลักสูตรให้เลือกเรียนตรงกับที่ต้องการ หรือที่เป็นนักศึกษาที่รับทุน หรือนักศึกษาระบบโควตาพิเศษ หรืออยู่จังหวัดใกล้เคียงที่เดินทางมาสะดวก

2) ปัจจัยด้านการเมือง มีการกำหนดนโยบายให้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จากการศึกษาทำให้ได้รูปแบบ (Model) ของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนี้



ภาพที่ 3 รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

อภิปรายผล

รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาตามปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) และ ผลลัพธ์ (outcome) มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้หลัก PDCA มี 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา โดยเริ่มตั้งแต่

ขั้นตอนที่ 1) การวางแผน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการในทุกระดับ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบันฯ และระดับโปรแกรมวิชา ได้ร่วมกันกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพการศึกษา และได้มีการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติในทุกระดับ ได้กำหนดกลยุทธ์ในการประกันคุณภาพ และจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลพื้นฐานให้เป็นปัจจุบัน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับที่ เมอกาทรอยด์ และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, pp. 63-65) ได้วิเคราะห์องค์การที่นำ TQM ไปปฏิบัติงานได้ดี พบว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จ มีการดำเนินตามแนวทางเดียวกันขององค์การ ทุกคนมุ่งสู่จุดหมายด้วยกลยุทธ์เดียวกัน และยอมรับในวิสัยทัศน์ขององค์การ และการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายทำให้องค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2) การปฏิบัติ ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ มหาวิทยาลัยได้บูรณาการองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์ของ สกอ.ให้เชื่อมโยงกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ.ได้เป็น 8 มาตรฐาน 57 ตัวบ่งชี้ และรองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก และบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้จัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามแผนงาน/โครงการเป็นระยะๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2545, หน้า 2) ได้กล่าวไว้ว่า “อาจารย์หรือบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ร่วมกันกำหนดนโยบายและเป็นผู้ปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพ ดังนั้น การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น” ในการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้นำผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยและผลการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก รอบแรกมาปรับปรุง/พัฒนาในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้จัดทำเอกสาร/หลักฐานอย่างทันท่วงที เพิ่มกำลังความสามารถ

ขั้นตอนที่ 3) การตรวจสอบ สำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ในปี 2548 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน 2 ชุด เพื่อให้มีมาตรฐานในการประเมินใกล้เคียงกัน ชุดหนึ่งประเมินคณะ อีกชุดหนึ่งประเมินสถาบัน/สำนัก ซึ่งการสร้างทีมงานการตรวจประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม หลังการประเมินมีการประชุมวิเคราะห์ว่าที่ดำเนินการผ่านมาแล้วการประเมินเป็นอย่างไร เหมาะสมหรือไม่ และได้มีการปรับเปลี่ยนมาหลายครั้ง สอดคล้องกับที่ คัฟแมน และซาทน์ (Kaufman & Zahn, 1993, p. 25) กล่าวว่า “ปัจจัยสำคัญในการนำการบริหารคุณภาพไปสู่ความสำเร็จ สมาชิกจะเรียนรู้จากกันและกันและร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารคุณภาพ รวมทั้งต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง”

ขั้นตอนที่ 4) ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบันและโปรแกรมวิชา ได้นำผลการตรวจประเมินไปปรับแผนปฏิบัติงานประจำปีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี และได้สร้าง

ความตระหนัก ความเข้าใจให้กับอาจารย์และบุคลากรในการประกันคุณภาพเป็นระยะๆ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้มีเครือข่ายด้านประกันคุณภาพที่เข้มแข็งกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคตะวันตกอีกด้วย

จากการจัดกระบวนการ**ประกันคุณภาพการศึกษา** ดังกล่าว จึงทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีแผนงานการประกันคุณภาพที่ชัดเจนและได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพที่ทุ่มเท บุคลากรทุกฝ่ายให้ความร่วมมือทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับที่สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ กล่าวไว้ คือ “อาจารย์ และบุคลากร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ถือเป็นบุคลากรที่เป็นกลไกสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะถึงแม้จะมีระบบกระบวนการและเทคนิคที่ดีเพียงใด แต่ถ้าขาดคนที่มีคุณภาพก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จ” (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2545, หน้า 25) จึงทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ควรกำหนดกรอบแนวทางการประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมิน รวมทั้งเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน และแจ้งให้หน่วยงานที่จะต้องถูกประเมินทราบล่วงหน้า เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมรับการประเมินต่อไป

ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏอื่น ที่มีบริบทคล้ายกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ควรนำรูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร

2. ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ผู้บริหาร และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพในองค์กรของตนเอง พัฒนาสถานศึกษา พัฒนาผู้เรียน พัฒนาอาจารย์ และพัฒนาระบบการดำเนินงาน ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น และทันยุคสมัยของความเปลี่ยนแปลง

3. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ควรประยุกต์ใช้รูปแบบปัจจัย และเงื่อนไขการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ

4. มหาวิทยาลัยควรมีระบบ และวิธีการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจ และให้ทุกคนในสถาบันตระหนักในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- เกษม วัฒนชัย. (2544). *การปฏิรูปการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชลัช จงสืบพันธ์ และคนอื่นๆ. (2545). *รายงานการวิจัย เรื่องการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวิธ ทองโรจน์ (2550). *สถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา.วันที่ค้นข้อมูล 12 กรกฎาคม 2550, เข้าถึงได้จาก. <http://heaven.dusit.ac.th/Course 1/standard/No.3>*.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). *ประกันคุณภาพการศึกษา: ทุกคนทำได้ไม่ยาก*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2545). *วิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2550, 5 มิถุนายน). 14 ม.รัฐ-เอกชนผ่านประเมินสมศ. *คมชัดลึก*, หน้า12.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2549). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- Kaufman, R., & Zahn, D. (1993). *Quality Management plus: The continuous improvement of education*. Newbury Park: Corwin Press.
- Murgatroyd, S., & Morgan. C. (1994). *Total Quality Management and The School*. Buckingham Philadelphia: The Open University Press.