

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1)วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจำแนกตามตำแหน่งงาน และคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัด ใช้วิธีการวิจัยแบบพรรณนา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 206 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

#### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัยคือ ด้านบุคลากรและด้านภาวะผู้นำ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยด้านการเมือง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ

1.1 ปัจจัยภายในด้านบุคลากรที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และการพัฒนางานด้านต่างๆ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนางานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรมีความเชื่อว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้

1.2 ปัจจัยภายในด้านภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลและมีแนวคิดในการพัฒนา ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารที่เน้นให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน ดำเนินการตามแผน กำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ปัจจัยภายนอกด้านการเมืองที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ การมีผลการประเมินในระดับต่างๆ ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา การมีระบบการประเมินคุณภาพจากหน่วยงาน สมศ.ทุก 5 ปีเป็นการช่วยกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การมี พ.ร.บ.การศึกษาทำให้มหาวิทยาลัยมีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และการมีนโยบายตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัดทุกปีส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การมีนโยบายและการสนับสนุนที่ชัดเจนและจริงจังจากรัฐบาล ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545

2. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การและด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยคือ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง

3. ข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในประเด็นที่สำคัญคือ ควรต้องมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมกับบุคลากรทั้งใหม่และเก่า การจัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกันทุกฝ่าย และการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการดำเนินงาน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานและคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัด

4.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อมีปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อมีปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านสภาพทางกายภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านสภาพทางกายภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่อยู่ในคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่อยู่ในคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่อยู่ในคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่อยู่ในคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้นมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ซึ่งได้นำเสนอเป็น 3 ประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัยคือ ด้านบุคลากร และด้านภาวะผู้นำ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยด้านการเมือง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง มีประเด็นที่ควรพิจารณาดังนี้

1.1 ปัจจัยภายในด้านบุคลากรที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และการพัฒนางานด้านต่างๆ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนางานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรมีความเชื่อว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพการศึกษาและเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะ

เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาให้การศึกษาได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้นซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน อีกทั้งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ได้กำหนดไว้ในหมวด 6 มาตรา 47 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ และมาตรา 48 ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยจึงต้องพัฒนาบุคลากรให้ต้องมีความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรรุ่ง อยู่เจริญและคนอื่นๆ (2554) ที่ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติมากที่สุดคือ เจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ซึ่งถ้าบุคลากรมีเจตคติที่ดีแล้วก็จะให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ เกลิมพล พินทอง (2542, อ้างถึงใน กัทรารณณ์ โพนเงิน, 2548) กล่าวว่า สถานศึกษาต้องเตรียมความพร้อมทั้งสภาพการณ์ทางด้านกายภาพ และเจตคติของบุคคลในการที่จะทำการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สถานศึกษาต้องเตรียมความพร้อมพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพซึ่งการเตรียมบุคลากรนั้นมีความสำคัญอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โจชนก ภาคอัด (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1) บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ 2) ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3) เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4) ระดับการศึกษา 5) บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและ 6) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตาม ลำดับ

1.2 ปัจจัยภายในด้านภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลและมีแนวคิดในการพัฒนา ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้น จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารที่เน้นให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน ดำเนินการตามแผน กำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์และเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาก็เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ผู้บริหารพยายามชี้้นำสิ่งที่ควรส่งเสริม เอาใจใส่ต่อการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยเน้นการบริหารจัดการทุกด้านที่มุ่งไปสู่การพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และนำผลการประเมินมาดำเนินการปรับปรุงพัฒนามหาวิทยาลัยในทุกด้านอย่างต่อเนื่องตลอดมา ซึ่ง

เห็นได้จากคะแนนผลการประเมินซึ่งมีคะแนนเพิ่มมากขึ้นในทุกตัวบ่งชี้ในทุกครั้งที่มีการประเมินคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Moorhead and Griffin (1998) ที่ว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยส่งเสริมต่อความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างหนึ่ง เพราะความร่วมมือในองค์กรที่มีพลังต้องอาศัยกลไกการควบคุมและกลไกการแก้ปัญหาของผู้บริหาร และสอดคล้องกับการวิจัยสถาบันการพลศึกษา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากคือ ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 ปัจจัยภายนอกด้านการเมืองที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ การมีผลการประเมินในระดับต่างๆ ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา การมีระบบการประเมินคุณภาพจากหน่วยงาน สมศ.ทุก 5 ปีเป็นการช่วยกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การมี พ.ร.บ.การศึกษาทำให้มหาวิทยาลัยมีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และการมีนโยบายตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัดทุกปีส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การมีนโยบายและการสนับสนุนที่ชัดเจนและจริงจังจากรัฐบาล ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เป็นเสมือนสิ่งเข้ามากระตุ้นให้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพได้อย่างจริงจัง ประกอบกับการกำหนดนโยบายดังกล่าวได้มีการปฏิบัติในหน่วยงานทางการศึกษาทุกหน่วยงานอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอาชีวศึกษา รวมทั้งระดับอุดมศึกษา มีทั้งการประกันคุณภาพจากภายในหน่วยงานเองอย่างจริงจังและการรองรับการตรวจประเมินจากภายนอกด้วยซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงการประเมินเป็นรอบที่สามคือตั้งแต่ปี 2554 – 2558 และมหาวิทยาลัยเองก็ได้รับการประเมินรอบที่สามในปี 2554 และมีผลการประเมินในระดับคุณภาพที่ดีขึ้นตลอดมา (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2554) ประกอบกับบุคลากรในหน่วยงานเองได้เล็งเห็นว่าการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนสำคัญในการที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจึงให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพมาเป็นอย่างดีและอย่างต่อเนื่อง และในส่วนผู้บริหารเองก็มีการติดตามการดำเนินการในเรื่องนี้มาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ สมัย และในขณะนี้เอง สมศ.ได้ดำเนินการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบที่สี่ และได้เริ่มที่จะทำการประชาสัมพันธ์ตัวบ่งชี้ในรอบที่สี่แล้ว ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาก็ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอและมีการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์อย่างเข้มข้น จึงส่งผลให้มหาวิทยาลัยเองต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาของตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบที่สี่ต่อไป

2. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การและด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยคือ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง จะเห็นได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากบุคลากร มีการจัดเตรียมด้านบุคลากรสำหรับทำหน้าที่ในเรื่องของการประกันคุณภาพรวมทั้งอาจารย์ผู้สอนเองก็ได้ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการที่จะเรียนรู้งานจะมีปัญหาบ้างตรงที่มีอาจารย์และบุคลากรใหม่บรรจุเข้ามาในแต่ละคณะเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจารย์และบุคลากรเหล่านี้ยังมีความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการประกันคุณภาพอาจยังไม่ดีพอ จึงต้องให้ทางมหาวิทยาลัยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาก่อน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านภาวะผู้นำ รวมทั้งในด้าน ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดีและเห็นการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นการยกระดับคุณภาพของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารเองก็ให้ความสำคัญสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ เป็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีทุกสมัย จึงทำให้สิ่งที่จะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานนั้นมีน้อยหรือไม่ค่อยมี ประกอบกับหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และจัดเตรียมการรับการประเมินในทุกครั้งไว้เป็นอย่างดีและปฏิบัติจนถือว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องทำในชีวิตประจำวัน เมื่อมีการประเมินทุกครั้งจึงพร้อมที่รับการประเมิน จึงทำให้อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีน้อยหรือไม่มากนักในแต่ละองค์กร

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานและคณะ/หน่วยงานอื่นๆที่สังกัด

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อมีปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อมีปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านสภาพทางกายภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการบริหารจัดการในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น แต่ละตำแหน่งงานจะมีบทบาทหน้าที่หลักในการทำงานที่แตกต่างกัน เมื่อต่างคนต่างบทบาทหน้าที่

ก็ทำให้มีวิธีดำเนินงานที่แตกต่างกัน ตำแหน่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะบริหารจัดการโดยใช้วิธีระดมความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงาน มีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน และบริหารงานโดยมุ่งเน้นตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ การบริหารเน้นการมีส่วนร่วม เริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายการดำเนินการของมหาวิทยาลัย โดยให้อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ปรึกษาหารือกันอย่างกลมกลืนมิตร ผู้บริหารให้การสนับสนุนในทุกเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การเตรียมสถานที่ แหล่งเรียนรู้ต่างๆ บรรยายภาพสภาพแวดล้อมภายในที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้ร่มรื่น ใกล้เคียงธรรมชาติ การควบคุมไม่ให้มีอบายมุขภายในมหาวิทยาลัย การจัดวางผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม การจัดการเรียนการสอนมี มีบรรยากาศความเป็นกันเองมิตร ผู้บริหารได้มีการเตรียมการสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้เป็นอย่างดี ส่วนอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างจากผู้บริหารสถานศึกษาเนื่องจากการเป็นผู้ปฏิบัติจริงพบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติ ต้องคอยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ การแก้ปัญหาที่ดำเนินการได้ค่อนข้างยาก และต้องใช้เวลา เช่นในเรื่องของสภาพทางกายภาพที่แวดล้อมมหาวิทยาลัย ต้องขอความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือแม้แต่เรื่องการจัดการเรียนการสอน ซึ่งพบว่า บางครั้งแหล่งเรียนรู้ สภาพห้องเรียนไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน สภาพอาคารสถานที่ต่างๆ มีความพร้อมน้อย เป็นต้น บุคลากรสายสนับสนุนก็มีบทบาทเพียงแค่ว่าเป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับอาจารย์ผู้สอนให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้ จึงทำให้อาจารย์ผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นในเรื่องของปัจจัยส่งเสริม แตกต่างกันและแตกต่างกับผู้บริหารสถานศึกษาในหลายด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคิดว่าในตำแหน่งอื่น

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านสภาพทางกายภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ตำแหน่งงานต่างกันมีบทบาทรับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน และมีอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการประกันคุณภาพแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วมีเพียงด้านสภาพทางกายภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการเมืองที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาระดับความแตกต่างก็อยู่ในระดับปานกลาง จึงพิจารณาได้ว่า ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยเองได้ดำเนินการเรื่องนี้มาตั้งแต่ปี 2546 และดำเนินการปรับปรุง

พัฒนาเรื่อยมาจนเข้าสู่การประเมินคุณภาพในรอบที่สามผ่านไปแล้ว และเข้าสู่การประเมินในรอบที่สี่ ในปี 2559 ซึ่งได้ทำอย่างต่อเนื่อง จนอาจารย์ผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน ถือเป็นเนื้อเดียวกับงานที่ต้องทำอยู่แล้ว มีปัญหาบ้างก็เป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ ก็ค่อยๆ แก้ปัญหากันไป และสามารถดำเนินการแก้ไขให้ผ่านพ้นอย่างดีในทุกงาน โดยทุกฝ่ายจะเข้ามาร่วมแรงร่วมใจกันดำเนินงานให้มหาวิทยาลัยประสบผลสำเร็จ

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่อยู่คณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าในแต่ละคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด จะมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน บางองค์การอาจมีลักษณะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว บางองค์การก็ยอมรับได้ช้าแต่ก็สามารถยอมรับได้ ลักษณะของการทำงาน การสร้างมาตรฐานการทำงานของคนในองค์การที่แตกต่างกัน การมีมุมมองในเรื่องของการประเมินที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีโครงสร้างการบริหารงานที่คล้ายกันก็ตาม บทบาทในการจัดการเรียนการสอนและการทำหน้าที่ที่แตกต่างกัน รวมทั้งสภาพทางกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ สภาพห้องเรียน แหล่งเรียนรู้ต่างๆ รวมถึงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด ก็มีความแตกต่างกัน ส่วนในเรื่องของด้านสังคม ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเองก็ไม่ได้หยุดนิ่ง ได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดึงชุมชนองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ได้เห็นผลเป็นรูปธรรมเท่าที่ควรจึงทำให้คณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด มีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องของชุมชน สังคม เข้ามามีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่อยู่คณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมจำแนกตามคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริหารจัดการในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด นั้น แต่ละคณะ/หน่วยงานอื่นๆ จะมีบทบาทหน้าที่หลักในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยแต่ละคณะจะรับผิดชอบดูแลในสาขาวิชาการที่แตกต่างกัน การจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกันความ



จำเป็นในการใช้วัสดุอุปกรณ์ก็มีความแตกต่างกัน บางคณะก็มีความพร้อม บางคณะก็มีงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด เช่น คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนที่ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีราคาที่สูงและหาซื้อยาก บางครั้งงบประมาณในการดำเนินการในเรื่องนี้อาจมีไม่เพียงพอ ซึ่งแตกต่างจากคณะ/หน่วยงานอื่น ที่อาจมีความจำเป็นในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่น้อยกว่า และอุปกรณ์ก็สามารถหาซื้อได้ง่ายกว่า เป็นต้น และก็ยังมีความแตกต่างกันในลักษณะของการใช้งาน ส่วนในด้านของสภาพทางกายภาพ ทุกคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัด มีสภาพทางกายภาพที่แตกต่างกันถึงแม้จะอยู่ในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ซึ่งมหาวิทยาลัยเองมีพื้นที่ที่ค่อนข้างจำกัดไม่สามารถขยายอาณาบริเวณให้มีสภาพทางกายภาพให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับทุกคณะ/หน่วยงานได้ แต่ก็มีมีการปรับปรุงพัฒนาเรื่อยมา รวมถึงสภาพทางกายภาพอื่นๆ ที่มีส่วนในการจัดการเรียนการสอนและอื่นๆ และบางคณะ/หน่วยงานอื่นๆ ก็ไม่มีบุคลากรทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงต้องให้อาจารย์มาทำหน้าที่ ซึ่งบางครั้งก็เป็นการเพิ่มภาระอื่นให้อาจารย์มากเกินไป ขณะเดียวกันบางคณะก็จะมีบุคลากรมาทำหน้าที่นี้โดยตรงอาจารย์เป็นเพียงช่วยให้คำแนะนำและจัดหาข้อมูลหรือดำเนินการในเรื่องอื่นๆ เท่านั้น ในส่วนนี้จึงทำให้มุมมองของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนของแต่ละคณะแตกต่างกัน แต่ทุกคณะ/ หน่วยงานอื่นๆ ก็ยังมองประเด็นนี้อยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางนำเสนอข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- จากการที่ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการเมืองเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีอยู่ในระดับมากดังนี้
  1. ผู้บริหารควรเสริมสร้างและสนับสนุนให้บุคลากรมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ร่วมแรงร่วมใจกันในการพัฒนาองค์กรและมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและถือว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร
  2. ผู้บริหารควรเร่งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพกับหน่วยงานอื่นๆ ให้มากขึ้น โดยผู้บริหารต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในองค์กร
  3. ผู้บริหารควรเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมในทุกชั้นตอนก็จะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกเรื่อง เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงาน สมศ.ทุก 5 ปี ตาม พ.ร.บ.การศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อหาแนวทางเสริมสร้างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เข้มแข็งเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย
2. ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อหารูปแบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบความสำเร็จ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น