

การศึกษาทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

The Study of Personnel' Attitude Toward Quality Curriculum Assurance

วรินทร์ จีระฉัตร¹

Warinthorn Jeerachat¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรม และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลกับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม หากคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยการทดลอง (try out) แบบสอบถามจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.907 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ t-test และ สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 ปีถึง 50 ปี เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร การศึกษาระดับปริญญาเอก มีอายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคามระหว่าง 11 ปีถึง 15 ปี และมีบทบาทเป็นกรรมการบริหารหลักสูตร ระดับทัศนคติของบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.77$) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า บุคลากรที่มีเพศและหน้าที่รับผิดชอบที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และอายุ, ระดับการศึกษา, อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบทบาทการมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ

¹ นักวิชาการศึกษา ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Center for the Education Quality Assurance and Development Mahasarakham University



นั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคามต้องดำเนินการการสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ทิศนคติ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This research with the aims to study the attitude levels in cognitive, perception, conception, behavior and compare the personal factors and attitudes toward quality assurance system of curriculum levels of OHEC. The population and samples of this study is MSU personnel. 257 respondents and questionnaires were used to collect the data. The validation of an instrument by try out a questionnaire from 30 teachers the Cronbanch' Alpha coefficient was 0.907. The statistical to calculate the percentages, the averages, the standard deviations (S.D.s), the t-test scores and the F-test scores for One-way ANOVA scores at the statistical significance 0.05. The result found the most of the population was female, ages 40-50 years old, The teacher responsible for the course, graduated in doctoral degree level, work experiences at MSU between 11-15 years and roles of involvement toward the quality assurance system executive committee. The overall level of attitude toward the curriculum-level internal quality assurance system of the OHEC was at a moderate level ($\bar{X}=2.77$). The results of the comparison showed that the respondents had personnel with differences in genders and responsibilities toward the quality assurance system do not have a different attitude toward the quality assurance system significantly at 0.05 levels and ages, levels of education, work experiences and roles of involvement toward the quality assurance system do have a different attitude toward the quality assurance system significantly at 0.05 levels. It is found that there factors leading the operation of the curriculum-level internal quality assurance of MSU to success is communication and cognitive building.

Keywords: Attitude, quality assurance system of curriculum, Office of the Higher Education Commission (OHEC), Mahasarakham University, personnel

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคามเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการ

อุดมศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557: 1-4) ต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 4 ปีแล้วนั้น ทั้งนี้จากการประเมินหลักสูตร พบว่า ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557-2560 มีหลักสูตรที่ไม่มีคุณภาพ



หรือหลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน จำนวนทั้งสิ้น 32, 13, 4 และ 2 หลักสูตรเรียงตามลำดับ การที่หลักสูตรไม่มีคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่พบประการหนึ่ง คือ ทักษะของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานซึ่งคิดว่าการประกันคุณภาพหลักสูตรเป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา, 2560: 4) นั่นคือ ทักษะเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันของคนในองค์กร, ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม และการสร้างสรรค์หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น การศึกษาทักษะของบุคลากรต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตรในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จะช่วยให้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีและเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพหลักสูตรได้ (สุพานี สุภษฎ์วานิช, 2549: 89)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาทัศนคติของบุคลากรจึงมีความสำคัญ ซึ่ง “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนและผลักดันให้การดำเนินงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ปัจจัยความสำเร็จนั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของ “คน” ในแต่ละหน่วยงานนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารไปจนถึงบุคลากรในแต่ละระดับ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพหลักสูตรภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งมีการปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติแต่ละคนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะทัศนคตินั้นไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวเรามาแต่กำเนิดเราสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ (ติน ปรัชญพฤทธิ, วุฒิชัย จำนงค์ และปภาวดี ดุลยจินดา, 2538: 503)

การศึกษาคั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากรและเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลกับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตาม เพศ, อายุ, หน้าที่รับผิดชอบ, ระดับการศึกษา, อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบทบาทการมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร กับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหลักสูตร จำนวนทั้งสิ้น 177 หลักสูตร มีบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพศึกษาภายในระดับหลักสูตร จาก 21 คณะ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 63 คน อาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 705 คน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 31 คน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน

วิชาการ จำนวน 28 คน ดังนั้น จึงมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 827 คน (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา, 2560: 10) นำมาคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กรณีทราบขนาดประชากร ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 0.05 ขนาดของกลุ่มประชากรที่ต้องการ คือ 269.60 คน หรือ 270 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จาก 21 คณะ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 257 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 95.19

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ หน้าที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (เริ่มนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน) และบทบาทการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ตัวแปรตาม คือ ทศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ (2) ด้านความรู้สึก และ (3) ด้านแนวโน้มพฤติกรรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทศนคติและคั่นคว่าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้สร้างแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 3 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ หน้าที่รับผิดชอบระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (2) ทศนคติของบุคลากรที่

มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร โดยพิจารณาออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 10 ข้อ ด้านความรู้สึก จำนวน 10 ข้อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรม จำนวน 10 ข้อ และ (3) เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกช่วง คือ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00) มาก (ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20) ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40) น้อย (ค่าเฉลี่ย 1.81-2.61) และน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 100) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติ t-test และสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้ ในกรณีข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method)

5. การดำเนินการวิจัย

5.1 ศึกษาคั่นคว่าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 3 ตอน โดยข้อคำถามได้ผ่านการตรวจอ่านโดยผู้เชี่ยวชาญ มีการทดลอง (try out) แบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาหลักสูตรตามแนวทางการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (Outcome-based Education: OBE) เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2560 จำนวน 30 ชุด นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.907 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่



ยอมรับได้และเหมาะสมในการเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

5.2 สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ส่งไปยังประชากรและกลุ่มตัวอย่างจาก 21 คณะ ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 257 ชุด

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลอภิปรายผล

ผลการวิจัย

รายละเอียดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=257)

เพศ	อายุ	หน้าที่รับผิดชอบ	ระดับการศึกษา	อายุการปฏิบัติงาน	บทบาทการมีส่วนร่วม	
ชาย	122 (47.47)	ต่ำกว่า 30 ปี 23 (8.95)	ผู้บริหาร 46 (17.90)	ปริญญา 32 (12.45) ญาตรี	น้อย 48 (18.68) กว่า3ปี	กรรมการบริหารหลักสูตร 115 (44.75)
หญิง	135 (52.53)	31-40 ปี 98 (38.13)	อาจารย์ประจำ 155 (60.31) หลักสูตร	ปริญญา 98 (38.13) ญาโท	4-7 ปี 55 (21.40)	คณะกรรมการประกัน คุณภาพของหน่วยงาน 57 (22.18)
		40-50 ปี 109 (42.41)	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ งานประกัน คุณภาพการ ศึกษา 29 (11.28)	ปริญญา 127 (49.42) ญาเอก	8-10 ปี 47 (18.29)	ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับหลักสูตร ชั้น ทะเบียน สกอ. 3 (1.17)
		51 ปีขึ้นไป 27 (10.51)	เจ้าหน้าที่รับ ผิดชอบงาน วิชาการ 27 (10.51)		11-15 ปี 60 (23.35)	ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัย มหาสารคาม 59 (22.96)
					15 ปีขึ้นไป 47 (18.29)	เจ้าหน้าที่สนับสนุนการดำเนิน งานด้านประกันคุณภาพการ ศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร 3 (1.17)

ผลการวิจัยสรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ทศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพ

รวมมีค่าเฉลี่ย 2.77 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติ

ที่	ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ระดับทัศนคติ
1	ด้านความรู้ความเข้าใจ	2.81	0.63	2.40	3.17	ปานกลาง
2	ด้านความรู้สึก	2.72	0.64	2.08	3.32	ปานกลาง
3	ด้านแนวโน้มพฤติกรรม	2.79	0.63	2.17	3.19	ปานกลาง
รวม		2.77	0.78	2.08	3.32	ปานกลาง

จากตาราง 2 เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร พบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ทำให้หลักสูตรทราบสถานการณ์ของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของหลักสูตร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$, S.D.=0.56) และข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรเป็นการเน้นความสำคัญของระบบเอกสารมากกว่าคุณภาพของนิสิต หรือเนื้อหาของหลักสูตร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.74)

1.2 ด้านความรู้สึกที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร พบว่าบุคลากรมีทัศนคติด้านความรู้สึก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับหลักสูตร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$, S.D.=0.66) และข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรคิดว่ามหาวิทยาลัยบังคับให้ทุกหลักสูตรปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของสกอ. มากกว่าการให้หลักสูตรเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรเอง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.08$, S.D.=0.85)

1.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร พบว่า บุคลากรมีทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทุกครั้งที่หน่วยงานเรียกขอความร่วมมือเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ท่านมักจะหลีกเลี่ยงเพราะมองว่างานดังกล่าวไม่ได้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$, S.D.=0.65) และ ข้อคำถามที่แสดงค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ มักเพิกเฉยหรือเบี่ยงบ่ายในการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับความคิดเห็น



อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.17$, S.D.=0.70)

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคล กับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 257 คน

พบว่า บุคลากรเพศชาย จำนวน 122 คน และเพศหญิง จำนวน 135 คน ทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จำแนกตามเพศ

ทัศนคติ	ชาย (n=122)		หญิง (n=135)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	2.66	0.94	2.76	0.79	1.656	0.100
2. ด้านความรู้ลึก	2.75	0.79	2.86	0.67	0.678	0.500
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรม	2.77	0.82	2.81	0.70	0.366	0.715

2.2 อายุ, หน้าที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม และบทบาทการมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จากการหาค่า F-test โดยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า (1) อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) หน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่ไม่แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (4) อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (5) บทบาทการมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ลึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตาราง 4



ตาราง 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาและอุปสรรคต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติ	อายุ		หน้าที่ รับผิดชอบ		ระดับ การศึกษา		อายุการ ปฏิบัติงาน		บทบาท การมีส่วนร่วม	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ	2.457	0.062	2.121	0.096	1.771	0.151	7.902	0.000*	4.669	0.003*
2. ด้านความรู้ รู้สึก	5.094	0.002*	1.567	0.196	3.661	0.012*	8.130	0.000*	6.294	0.000*
3. ด้านแนว โน้มพฤติกรรม	6.056	0.000*	0.077	0.972	3.426	0.001*	11.725	0.000*	7.119	0.000*

* $p < 0.05$ (1-tailed)

เมื่อนำข้อมูลที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' Method) พบความแตกต่างโดยมีรายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 สรุปผลความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ปัญหาและ อุปสรรค ต่อระบบ ประกัน คุณภาพการ ศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร	ทัศนคติ		
	ด้านความรู้ความเข้าใจ	ด้านความรู้ รู้สึก	ด้านแนวโน้มพฤติกรรม
1. อายุ	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	1. ผู้ที่มีอายุ 31 ปี ถึง 40 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.43$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$) 2. ผู้ที่มีอายุ 40 ปี ถึง 50 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.56$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$)	1. ผู้ที่มีอายุ 31 ปี ถึง 40 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.53$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 40 ปี ถึง 50 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89$) 2. ผู้ที่มีอายุ 31 ปี ถึง 40 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.53$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$)



ตาราง 5 สรุปผลความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	ทัศนคติ		
	ด้านความรู้ความเข้าใจ	ด้านความรู้ลึก	ด้านแนวโน้มพฤติกรรม
2. หน้าที่รับผิดชอบ	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.26$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.87$)	ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.47$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$)
4. อายุการปฏิบัติงาน	<p>1. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.03$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 8 ปี ถึง 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$)</p> <p>2. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.03$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$)</p> <p>3. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 4 ปี ถึง 7 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.58$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$)</p>	<p>1. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.42$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$)</p> <p>2. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 4 ปี ถึง 7 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.51$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$)</p> <p>3. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 8 ปี ถึง 10 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.59$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$)</p>	<p>1. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.51$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$)</p> <p>2. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 4 ปี ถึง 7 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.57$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$)</p> <p>3. ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 8 ปี ถึง 10 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.60$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 ปี ถึง 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$)</p>

ตาราง 5 สรุปผลความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร	ทัศนคติ		
	ด้านความรู้ความเข้าใจ	ด้านความรู้สึก	ด้านแนวโน้มพฤติกรรม
5. บทบาทการมีส่วนร่วม	ผู้ที่มีบทบาทการเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.57$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีบทบาทการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$)	1. ผู้ที่มีบทบาทการเป็นกรรมการบริหารหลักสูตร มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.55$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีบทบาทการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$) 2. ผู้ที่มีบทบาทการเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.56$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีบทบาทการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$)	1. ผู้ที่มีบทบาทการเป็นกรรมการบริหารหลักสูตร มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.53$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีบทบาทการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) 2. ผู้ที่มีบทบาทการเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.54$) มีความแตกต่างจากผู้ที่มีบทบาทการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$)

3. ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า

3.1 ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน โดยมีบุคลากรแสดงความคิดเห็น จำนวน 87 คน พบว่า ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานสรุปรวมเป็น 8 ประเด็นเรียงตามลำดับ ดังนี้ (1) การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 (2) ความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการถ่ายทอด แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ จำนวน 19 คน คิด

เป็นร้อยละ 21.84 (3) การให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 9 คน ร้อยละ 10.34 (4) ทัศนคติที่ต่องานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 8 คน ร้อยละ 9.20 (5) การบริหารจัดการ การจัดเก็บเอกสาร และระบบฐานข้อมูล จำนวน 8 คน ร้อยละ 9.20 (6) งบประมาณสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 7 คน ร้อยละ 8.05 (7) การจัดอบรมโครงการและกิจกรรม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน ร้อยละ 5.75 และ (8) อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ได้แก่ บัณฑิตสามารถทำงาน



ในสาขาวิชาชีพของตัวเองได้, การให้ความสำคัญของมหาวิทยาลัยต่อคุณภาพบัณฑิตด้านระบบงานประกันคุณภาพ และการมีค่านิยมด้านงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน

2.2 ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบประกันคุณภาพ โดยมีบุคลากรแสดงความคิดเห็น จำนวน 50 คน พบว่ามีข้อเสนอแนะสรุปรวมเป็น 6 ประเด็นเรียงตามลำดับ ดังนี้ (1) ควรพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหาสารคามขึ้นเอง โดยมีตัวบ่งชี้ที่เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความ และให้สกอ. พิจารณา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 (2) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยการจัดโครงการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 (3) มีเครื่องมือในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายถือเป็นแนวปฏิบัติและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 (4) มีระบบการจัดเก็บเอกสารและรวบรวมข้อมูล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 (5) ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในควรมีมาตรฐานเดียวกันและสามารถอธิบายวิธีการพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้นหรือแนะนำแนวทางแก้ไขแก่หลักสูตรได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ (6) อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ได้แก่ ควรวิจัยความต้องการตลาด, ควรส่งเสริมให้หลักสูตรมีความเข้มแข็ง และควรส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพหลักสูตรแก่อาจารย์และบุคลากรทุกคน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 257 คน เป็นเพศหญิง 135 คน คิดเป็นร้อยละ 52.53 เพศชาย 122 คน คิดเป็นร้อยละ 47.47 มีอายุระหว่าง 40 ปีถึง 50 ปี

จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 มีหน้าที่รับผิดชอบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คือ เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีระดับการศึกษาปริญญาเอก 127 คน คิดเป็นร้อยละ 49.42 มีอายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคามระหว่าง 11 ปีถึง 15 ปี 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.35 มีบทบาทเป็นกรรมการบริหารหลักสูตร 115 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ทั้งนี้ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า บุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการจัดโครงการอบรมประชุมชี้แจงเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 ซึ่งสอดคล้องกับ ลัดดา กิติวิภาต (2532: 1) ซึ่งการสร้างทัศนคติในทางบวก โดยการจัดโครงการอบรมต่างๆ จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดีขึ้น

ด้านความรู้สึก ซึ่งด้านนี้เป็นด้านที่วิตกที่สุด เพราะเนื่องจากเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของมนุษย์ (ราตรี พัฒนรังสรรค์, 2544: 49) พบว่า บุคลากรมีระดับความรู้สึกต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากระบบการประกันคุณภาพการ

ศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยเลือกใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 โดยมีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มาปรับใช้จริงของแต่ละหลักสูตร ที่มีบริบทและลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผลได้เท่าที่ควร ส่งผลให้บุคลากรประเมินระบบประกันคุณภาพด้วยความรู้สึกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางที่ไม่แสดงความรู้สึกที่ค่อนข้างบวกหรือทางลบอย่างเห็นได้ชัดจนมากนัก (ธวัชชัย ศุภดิษฐ์, 2557: 181)

ด้านแนวโน้มพฤติกรรม การแสดงออกพฤติกรรมของคนนั้นเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า และเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541: 65) พบว่า บุคลากรมีแนวโน้มพฤติกรรมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆ เช่น หากอยู่ในช่วงระยะเวลาที่รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ก็อาจส่งผลให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 105) และ พยอม วงศ์สารศรี (2526: 161) โดยทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกริยาเฉพาะต่อสถานการณ์ภายนอก

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคล กับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ

หลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Laura S. Hamilton *et al.* (2007: 17) พบว่า อาจารย์ผู้สอนในแคลิฟอร์เนีย จอร์เจีย และ เพนซิลเวเนียที่มีเพศต่างกันมีประสบการณ์และทัศนคติต่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไม่แตกต่างกัน และมีการตอบสนองต่อการประเมินคุณภาพที่ไม่แตกต่างกัน (2) อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) หน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมลสิทธิ์ สองประสม (2550: 85) พบว่า พนักงานที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน (4) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรม ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (5) อายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (6) บทบาทการมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้ประสบผลสำเร็จนั้นบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Rogers D. (1973: 208-209) พบว่า การสื่อสารไม่เพียงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเท่านั้น การสื่อสารอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจของผู้รับสาร การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร และการสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 เรื่องนี้มักเกิดขึ้นในลักษณะที่ต่อเนื่องกัน คือเมื่อผู้รับสารมีทัศนคติในทางใดทางหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องนั้นอยู่ในใจ และสุดท้ายทัศนคตินั้นจะมีอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา เช่นเดียวกับ มิ่งขวัญ ศรีทอง (2559: 9) พบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมี 3 ระดับ การเปลี่ยนแปลงความคิด การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกรู้สึก และการเปลี่ยนพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถขยายไปได้กว้างขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพหลักสูตร และเพื่อใช้กับการดำเนินงานในด้านอื่นซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย

1.1 มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรพัฒนาระบบประกันคุณภาพขึ้นเอง โดยมีตัวบ่งชี้ที่เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความ และให้การประกันคุณภาพเป็นวัฒนธรรมองค์กร สิ่งสำคัญบุคลากรทุกคนสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษามาประยุกต์ใช้แล้วเกิดประโยชน์กับองค์กรและส่วนรวม

1.2 ควรมีการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดโครงการอบรมให้ความรู้ มีระบบการจัดเก็บเอกสารและรวบรวมข้อมูลเพียงระบบเดียว และควรส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพหลักสูตรแก่อาจารย์และบุคลากรทุกคน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อหาต้นเหตุของการเกิดปัญหาในทุกๆ ปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร รวมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม โดยมีวิธีการแสดงการแก้ปัญหาอย่างชัดเจน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สนับสนุนงบประมาณรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี



เอกสารอ้างอิง

- ติน ปรัชญพฤทธิ, วุฒิชัย จำนงค์ และปภาวดี ดุลยจินดา. (2538). *เอกสารประกอบการสอนพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. (2557). *การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. งานวิจัยการพัฒนาคูณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเคียนส์ไตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2526). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สารเชษฐ์.
- มีงขวัญ ศรีทอง. (2559). *ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สวมใส่ในรูปแบบสายรัดข้อมือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน (Human Behavior and Self Development)*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- ลัดดา กิตติวิภาต. (2532). *เอกสารประกอบการสอนวิชาทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น (Introduction to Social Attitudes)*. กรุงเทพฯ ฝ่ายตำราและอุปกรณ์การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- สมสิทธิ์ สองประสม. (2550). *การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สถงษ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Laura, S., et al. (2007). *Standards-based accountability under No Child Left Behind: Experiences of teachers and administrators in three states*. CA: RAND Education.
- Roger, D. (1978). *The Psychological of adolescence*. New York: Appleton Century-Crofts, P 208-209.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. New York: Harper and Row.