

ความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

The knowledge and Attitude in the Quality Assurance System of Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai Staff

จรัสศรี โนมี้*, วรวิวัฒน์ เจริญรูป, สุวิสา ทะยะทอง, ยุกา ยะใจมั่น และ กรวิกา อรินใจ
Charatsri Nomee^{1*}, Wareewan Charoenroop, Suwisa Tayatong, Yupha Yajaimun and Kornwika Arinjai



บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย และความสัมพันธ์ของระดับความรู้กับทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ที่ได้รับแต่งตั้งให้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 86 ราย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำการแจกแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตนเอง โดยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้จำนวน 84 รายคิดเป็นร้อยละ 97.67 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ มีระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และระดับความรู้กับทัศนคติมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา, ความรู้, ทัศนคติ

¹ อาจารย์, สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

¹ Lecturer, Accounting, Faculty of Business administration and liberal arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Rai.

* Corresponding author. Tel. : 053-723972-80#5110-2, E-mail : pairwa124@hotmail.com



Abstract

The objective of research is to study the level of knowledge and Attitude of staff of Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai and the relationship of knowledge and attitude. The population and sample is 86 staff of Rajamangala University of Technology Lanna Chiangrai. The collection of 84 staff as 97.67 percent. The questionnaire is to used as an instrument. Data Analysis included Frequency, Percentage, Mean, standard Deviation and Correlation Coefficient. It was found that they mostly the knowledge was at a medium level. Had positive attitude. The study showed the knowledge relate to the attitude with a statistically significance difference at .05.

Keywords : Quality Assurance System, Knowledge, Attitude



ความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกโดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553 : 3)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายในหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอกรวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์แนวทางวิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผล การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของทุกฝ่ายรวมทั้งครู บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม สร้างระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพในสถานศึกษาและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานได้ สร้างความสามารถในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาทั้งผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม สร้างคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานและยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและตลอดไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงรายก็ได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบการประกันคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อติดตามการตรวจสอบประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหลักในภาพรวมของมหาวิทยาลัยฯ จำแนกออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบประกันคุณภาพภายใน (สกอ.) และระบบประกันคุณภาพภายนอก ตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ซึ่งได้รับการประเมินจากคณะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) สมศ. ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ประเมินภายนอก ตามนัยแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

จากการตรวจเยี่ยมและประเมินผลโดย สมศ. ในปี 2552 ผลการประเมินพบว่ามหาวิทยาลัยยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่ทาง สมศ. กำหนดหลายตัวบ่งชี้ซึ่งเกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ส่วนใหญ่เกิดจากการยอมรับของตัวบุคลากร กับการเปลี่ยนแปลงในการที่จะต้องมาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประเมินตนเองในรูปของสาขาและหน่วยงาน (สำนักงานการประกันคุณภาพการศึกษา, 2552)

จากการระดับความรู้ ทักษะ และ การยอมรับการปฏิบัติในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพเชียงใหม่ของหฤทัย อาซากิจ และนาขวัญ รัตนมงคล (2548) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา ความรู้ ทักษะ การยอมรับการปฏิบัติ ความสัมพันธ์ของความรู้กับทัศนคติ และทัศนคติกับการยอมรับปฏิบัติ ประชากร คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก ความรู้อยู่ที่ระดับปานกลาง บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกมาก และมีการยอมรับการปฏิบัติสูง และพบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติของบุคลากร และสุวัชรีย์ เดชาธรรม (2544) ก็ได้ทำการศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และทัศนคติของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษาเปรียบเทียบความรู้และทัศนคติจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานระดับการศึกษากลุ่มวิชาชีพและการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากนั้นได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความรู้และทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาวิจัยพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับมีความรู้มาก ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในการศึกษาเปรียบเทียบความรู้และทัศนคติจำแนกตามตัวแปรพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติได้แก่ระดับการศึกษาของบุคลากรในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งหากมองในภาพรวมการมีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานด้านมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในด้านการได้ใช้ประโยชน์ของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ระบบและ การปฏิบัติงานโดยมีคุณภาพเป็นปกติวิสัย

ดังนั้น เพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรเป็นหลักจึงจำเป็นที่บุคลากรจะต้องมีความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพและต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแต่เนื่องจากที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาถึงระดับความรู้ของบุคลากรว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากน้อยเพียงใด และมีทัศนคติอย่างไรกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงระดับความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาความรู้แก่บุคลากร

ให้มีความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนทำให้เกิดการพัฒนา
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้กับทัศนคติที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ที่ได้รับแต่งตั้งเป็น คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยทั้งในระดับ มหาวิทยาลัย กอง และคณะ ประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 86 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาระดับความรู้และ ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย มีแหล่งข้อมูลมีดังนี้

2.1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจำนวน 86 ราย

2.2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มี ผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ งานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาขึ้นโดยผ่านขั้นตอนการตรวจสอบ ความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหา ทำการปรับปรุงแล้วนำออกทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มประชากรที่กำหนดเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่จัดเก็บมาในตอนที่ 2 คำถาม

วัดความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.67 และตอนที่ 3 คำถามวัดทัศนคติที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับความรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนครั้งของการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีข้อคำถาม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในการวัดระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้แบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ได้แก่ ความหมายและความสำคัญ กระบวนการดำเนินงาน/ตัวบ่งชี้และการรายงานผลประจำปี คำถามทั้งหมดมีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะเป็นแบบทดสอบให้เลือกตอบโดยให้พิจารณาว่าข้อความที่กำหนดกล่าวถูกหรือว่าผิดซึ่งมีวิธีการในการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับความรู้ ดังนี้

- ตอบถูก ให้มีน้ำหนักคะแนน 1 คะแนน
- ตอบผิด ให้มีน้ำหนักคะแนน 0 คะแนน
- นำคะแนนความรู้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วจัดระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับ คือ (อ้างใน หฤทัย อาษากิจ และนาขวัญ รัตนมงคล, 2548)

0-5 คะแนน	มีความรู้เกี่ยวกับระบบต่ำ
5-10 คะแนน	มีความรู้เกี่ยวกับระบบปานกลาง
11-15 คะแนน	มีความรู้เกี่ยวกับระบบสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านทัศนคติเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทราบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีลักษณะไปในทางบวกหรือไปในทางลบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อคำถาม 15 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) มีเกณฑ์การพิจารณาระดับทัศนคติลักษณะของคำถามเป็นคำถามปิดให้มี 5 ตัวเลือกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การเลือกตอบแต่ละช่วงคำตอบมีความหมายดังนี้ (อ้างใน สุวัชรีย์ เดชาธรรม, 2544)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงทุกครั้ง
เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงครึ่งหนึ่ง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามทุกสิ่ง

คำถามจะมีทั้งข้อความที่แสดงความรู้สึกความเห็นด้วยคล้อยตาม (favorable statement) หรือข้อความที่มีลักษณะทางบวก (positive statement) และข้อความที่แสดงความเห็นด้วย (unfavorable statement) หรือข้อความที่มีลักษณะทางลบ (negative statement) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีลักษณะทางบวก (Positive statement) หรือข้อความที่แสดงความเห็นด้วยให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

2. ถ้าเป็นข้อความที่มีลักษณะทางลบ (Negative Statement) หรือข้อความที่แสดงความไม่เห็นด้วยให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงรายมีดังนี้ (เดิมศักดิ์ สุทธิบุญ : 4)

คะแนนเฉลี่ย	ข้อความลักษณะทางบวก	ข้อความลักษณะทางลบ
1.00-1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.51-2.50	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย
2.51-3.50	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ
3.51-4.50	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4.51-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนนทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 3 ระดับ คือ ทัศนคติเป็นบวก ทัศนคติปานกลาง และทัศนคติเป็นลบ โดยการวิเคราะห์โดยใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย คือ นำคะแนนสูงสุดลบด้วยคะแนนต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนชั้น (อ้างใน สุวัชรีย์ เดชาธรรม, 2544) และแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 = ทัศนคติเป็นบวก

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 = ทัศนคติเป็นกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 = ทัศนคติเป็นลบ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงรายใช้การวิเคราะห์เนื้อหา



ผลการวิจัย

จากการศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.71 มีตำแหน่งงานเป็นอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 54.76 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 47.62 รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขา ร้อยละ 51 เป็นระยะเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 26.19 และส่วนใหญ่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 1-2 ครั้งร้อยละ 66.18 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	39.29
หญิง	51	60.71
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร/ผู้อำนวยการกองฯ/รองคณบดี	3	3.57
หัวหน้าสาขา/หัวหน้าสาขาวิชา	5	5.95
อาจารย์ผู้สอน	46	54.76
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	30	35.71
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	38	45.24
ปริญญาโท	40	47.62
ปริญญาเอก	6	7.14
ระดับความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา		
ระดับมหาวิทยาลัย	28	33.33
ระดับคณะ	12	14.29
ระดับสาขา	44	52.38
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา		
ต่ำกว่า 1 ปี	17	20.24
1-2 ปี	22	26.19
2-3 ปี	19	22.62
3-5 ปี	10	11.9

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา		
เคย	68	80.95
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	16	19.05
จำนวนครั้งที่บุคลากรเคยได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา		
1-2 ครั้ง	45	66.18
3-4 ครั้ง	18	26.47
4-5 ครั้ง	3	4.41
มากกว่า 5 ครั้ง	2	2.94

ส่วนที่ 2 ความรู้พื้นฐานของบุคลากร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

จากการศึกษาระดับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย พบว่า บุคลากรมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางคือมีระดับคะแนน 6-10 คะแนน ร้อยละ 78.57 มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 9.58 คะแนนดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับคะแนนความรู้ของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับความรู้	คะแนนที่ได้	ความถี่	ร้อยละ
มีความรู้เกี่ยวกับระบบต่ำ	0-5 คะแนน	1	1.19
มีความรู้เกี่ยวกับระบบปานกลาง	6-10 คะแนน	66	78.57
มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาก	11-15 คะแนน	17	20.24
รวม		84	100.00
คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 9.58			

ส่วนที่ 3 ทักษะของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

จากการศึกษาทักษะของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าในภาพบุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาจากข้อความที่มีลักษณะเชิงบวกจะเห็นว่าบุคลากรเห็นด้วยและมีทัศนคติในเชิงบวกทุกข้อ คือ เห็นด้วยว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่ชัดเจน ช่วยสร้างความมั่นใจในคุณภาพให้กับบุคคลภายนอก และทำให้มหาวิทยาลัยทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนเพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาต่อไป ส่วนข้อความที่มีลักษณะเชิงลบบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจและเห็นด้วยในบางข้อคือเห็นด้วยที่ว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติเพราะเป็นการเพิ่มภาระงานจากเดิมที่มีอยู่แล้ว ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

ข้อความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผลระดับทัศนคติ
1. เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพของมหาวิทยาลัยและก่อให้เกิดความมั่นคงในหน่วยงาน	4.02 (เป็นบวก)	0.74	เห็นด้วย
2. ทำให้เกิดผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอก	4.05 (เป็นบวก)	0.78	เห็นด้วย
3. ทำให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น บุคลากรรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง	4.04 (เป็นบวก)	0.7	เห็นด้วย
4. ระบบประกันฯ ทำให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อมหาวิทยาลัยมากขึ้น	3.96 (เป็นบวก)	0.77	เห็นด้วย
5. เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานเมื่อพิจารณาจากผลการตรวจประเมิน	4.05 (เป็นบวก)	0.62	เห็นด้วย
6. บุคลากรมีการกระตุ้นให้มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน	3.96 (เป็นบวก)	0.7	เห็นด้วย
7. สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนในการทำงานได้	3.9 (เป็นบวก)	0.77	เห็นด้วย
8. ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพราะจะต้องปฏิบัติงานโดยต้องคำนึงถึงภารกิจทั้ง 4 ด้าน	2.44 (เป็นกลาง)	1.06	เห็นด้วย
9. เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากรมากกว่าเดิม	2.6 (เป็นกลาง)	1.04	ไม่แน่ใจ
10. สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร	2.75 (เป็นกลาง)	1.13	ไม่แน่ใจ
11. การที่มหาวิทยาลัยมีระบบการประกันฯ ที่ดีไม่ได้มีผลต่อความเชื่อมั่นของบุคคลภายนอกที่มีต่อมหาวิทยาลัย	2.98 (เป็นกลาง)	1.14	ไม่แน่ใจ
12. ระบบประกันฯ ที่ดีไม่ได้มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่อยู่ที่การวางนโยบายของผู้บริหาร	2.82 (เป็นกลาง)	1.12	ไม่แน่ใจ
13. ระบบประกันฯ เป็นเรื่องเข้าใจยาก เนื่องจากกระบวนการซับซ้อนและมีแต่เอกสาร	2.58 (เป็นกลาง)	1.06	ไม่แน่ใจ
14. ระบบประกันฯ เป็นตัวควบคุมที่คอยกดดันเหมือนถูกจับผิด และต้องระวังการถูกประเมินตลอดเวลา	2.8 (เป็นกลาง)	1.1	ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของระดับความรู้กับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของระดับความรู้กับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย พบว่าระดับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษากับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยากจำกัความแต่ละข้อหรือแต่ละตัวบ่งชี้สามารถตีความหมายได้หลายรูปแบบจึงต้องการให้มีการฝึกอบรมในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ตรงกันและมีเป้าหมายเดียวกันคือการพัฒนามหาวิทยาลัยรวมถึงเอกสารที่จัดทำขึ้นก็ควรจัดทำตามความเป็นจริงรวมทั้งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรตระหนักถึงภาระหน้าที่ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาและควรให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา



สรุป อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หฤทัย อาซากิจและนาขวัญ รัตนมงคล (2548) ที่ศึกษาถึงระดับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัชรีย์ เดชาธรรอมร (2544) ที่ได้ศึกษาระดับความรู้ของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองโรงพยาบาล ที่ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความรู้ในระดับมาก ซึ่งอาจมาจากลักษณะของงานที่แตกต่างกันระหว่างโรงพยาบาลกับมหาวิทยาลัยที่ระดับความรู้ของบุคลากรอาจมาจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน หรือ การได้รับการฝึกอบรมที่ยังคงมีน้อยเกินไปและจากการเสนอแนะของบุคลากรที่ว่าบุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น

ด้านทัศนคติของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้ได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลภายนอกทั้งในด้านการบริการวิชาการ การผลิตบัณฑิต ทำให้บุคลากรเกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน จากการนำผลการตรวจประเมินมาใช้วางแผนและปรับปรุงแก้ไข ทำให้บุคลากรมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน การทำงานมีระบบมากขึ้นเนื่องจากระบบการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นกระบวนการบริหารอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA แต่ก็มีบางส่วนที่ทัศนคติเอนเอียงไปใน

ทางลบคือ มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากรมากกว่าเดิม เป็นเรื่องที่น่าไขว่คว้าแต่เอกสารกระบวนการยุ่งยากซับซ้อนทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของสุวัชรีย์ เดชาธอมร (2544) และผลการศึกษาในระดับความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับการปฏิบัติในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ของหุทัย อาษากิจและนาขวัญ รัตนมงคล (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการประกันคุณภาพ

และจากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้กับทัศนคติที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าระดับความรู้กับทัศนคติของบุคลากรต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของหุทัย อาษากิจและนาขวัญ รัตนมงคล (2548) ที่พบว่าความรู้กับทัศนคติที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ยังมีระดับความรู้ในระดับปานกลางและบุคลากรบางส่วนยังมีทัศนคติที่ไปในทางลบ โดยผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพิจารณาวางแผนแนวทางในการแก้ไขจุดบกพร่องดังกล่าว โดยอาจให้มีการจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและอาจมีผลทำให้ทัศนคติของบุคลากรปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่ทำให้บุคลากรบางส่วนมีทัศนคติทางลบโดยจะต้องมีการเจาะลึกทีละด้าน เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้านความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน ด้านความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นต้น หรือศึกษาถึงการยอมรับการปฏิบัติ ความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันเพื่อจะได้หาแนวทางในการพัฒนาได้ในโอกาสต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- เดิมศักดิ์ สุขวิบูลย์. “ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย”. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา : ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2555/Sep/12365547.doc. (29 กันยายน 2555).
- สำนักงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2553). รายงานผลการประเมินตนเอง ประจำปี 2552.
- หุทัย อาษากิจ และนาขวัญ รัตนมงคล. (2548). ความรู้และทัศนคติและการยอมรับปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ปีที่ 4 ฉบับที่ 1. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวัชรีย์ เตชาธรรม. (2544). ความรู้และทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/thesis/searching. (5 กรกฎาคม 2553).
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา.