

## ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไทย

สิรินุช จันทิชัย<sup>1</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ชั้นปี การศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการจัดการศึกษา โดยข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราค่าประเมินแบบ 5 ระดับ โดยที่แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวัง มีค่าความเชื่อมั่น .985 และการรับรู้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9212 ภาพรวมได้ .9460 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่า (F-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance)

### ผลการศึกษาพบว่า

- 1.ความคาดหวังของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
- 2.การรับรู้ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
- 3.ความคาดหวังของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ชั้นปีการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา

ที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรด้านอายุที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 20-23 ปี และตัวแปรด้านชั้นปีการศึกษาชั้นปี ที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ความคิดเห็นในเรื่องของการรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ชั้นปีการศึกษา จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรด้านอายุที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 20-23 ปี และตัวแปรด้านชั้นปีการศึกษาชั้นปี ที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. ความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไทยมีความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาสูงกว่าการรับรู้ที่เป็นจริง

## บทนำ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2575 และและมาตรฐานการศึกษาของชาติมุ่งเน้นการพัฒนาคนและสังคมไทยให้เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของประเทศ มีความพร้อมทางกาย ใจ สติปัญญา และทักษะ ศตวรรษที่ 21 มีคุณธรรมจริยธรรม เคารพกฎหมาย มีภาวะผู้นำ อนุรักษ์คุณค่าความเป็นไทยและรู้บริบทสากล โดยมุ่งหวังให้การจัดการศึกษาเป็นการศึกษาตลอดชีวิต สร้างวิถีการเรียนรู้ของคนไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้สู่การร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานอุดมศึกษา, 2561) และเพื่อให้มีความสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติจึงมีการปรับปรุงมาตรฐานอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อใช้เป็นเป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษาและระดับหน่วยงานโดยมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีครอบคลุมการจัดการคุณภาพการศึกษาในด้านผลลัพธ์ ผู้เรียน การวิจัยและนวัตกรรม การบริการแก่สังคม ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และการบริหารจัดการ ซึ่งในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องมีการจัดการตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบันต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำคัญคือการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากประชาชนในประเทศจะมีคุณภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับการศึกษา ซึ่งการศึกษาที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการผลิตกำลังคนให้มีคุณภาพได้นั้นก็คือการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาถือว่าเป็น

ส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาตลาดแรงงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างทุน ปัญญาและความคิดเชิงนวัตกรรมแต่การที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพและมีความสามารถในการแข่งขันได้นั้น ตัวสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อที่จะสามารถผลิตบุคลากรออกสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งสร้างความแข็งแกร่งทางด้านวิชาการ เสริมสร้างความหลากหลายทางวัฒนธรรม ภาษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ในการก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคตและเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่ ต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพจึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการจัดการคุณภาพ การศึกษาที่ดีและได้มาตรฐาน ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันของมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนมีสูงมาก จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำเป็นต้องมีการสร้างความแข็งแกร่งไม่ว่าจะเป็นทางด้าน วิชาการ ด้านบุคลากรหรือแม้กระทั่งการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพตาม มาตรฐานการศึกษาได้กำหนดไว้โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความต้องการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานรวมถึงมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบว่านักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพ การศึกษาและความคาดหวังอยู่ในระดับใดเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา คุณภาพการศึกษาและเสนอต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครต่อการ จัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อ การจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย

### แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ได้แก่

เคลย์ (Clay . 1988:252 อ้างถึงใน ทะนงศักดิ์ ทรัพย์มั่งคั่ง, 2557, หน้า7) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความ มุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวัง

รัตนา สุขะนินทร์ (อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวี , 2555, หน้า17) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังจะได้รับจากการบริการนั้นๆ

Reeve (อ้างถึงใน พันตำรวจโทหญิงสุวารี โสธรพิทักษ์กุล, 2549, หน้า 10-11) ความคาดหวัง (Expectation) เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของคน ซึ่งประกอบไปด้วย ความเชื่อ การทำนายคาดคะเน และมุ่งหวังให้สิ่งที่ต้องการเกิดขึ้น ความคาดหวังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคาดหวังในความสามารถของตน (efficacy expectations) เป็นการพิจารณาและมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ทั้งนี้เน้นไปที่ปัจเจกบุคคลได้แสดงพฤติกรรมออกมา

2. ความคาดหวังในผลที่ได้รับ (Outcome expectations) เป็นการพิจารณาผลที่ได้รับ (outcome) เมื่อได้กระทำสิ่งต่างๆ โดยมีการประเมินแลคาดคะเนเมื่อได้แสดงพฤติกรรมออกมา จะก่อให้เกิดผลอะไรบ้าง

ความคาดหวังทั้ง 2 ประเภทนี้แยกออกจากกัน ซึ่งจะต้องมีความคาดหวังในพฤติกรรมของตนก่อน และนำไปสู่การคาดหวังในผลที่ได้รับ

#### แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการรับรู้

วัชร ทรัพย์มี (วัชร ทรัพย์มี อ้างถึงในพรศิริ บินนาราวี, 2555, หน้า 21) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือการตีความหมายการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้

สุชา จันท์เอม (สุชา จันท์เอม อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวี, 2555, หน้า20) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการที่บุคคลเข้าติดต่อกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่อยู่รอบๆ ตัว เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ และปรากฏการณ์ธรรมชาติล้วนๆ จัดเป็นสิ่งเร้าทั้งสิ้น และบุคคลจะรับรู้โดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา ปากจมูก ผิวหนัง เป็นต้น โดยการรับรู้จะต้องมีการตีความหมายจากการรับสัมผัสหรือต้องมีการใส่ความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในการรับสัมผัสนั้นด้วย

#### การจัดการศึกษา

การจัดการศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือการพัฒนาคุณภาพมนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติ ฯลฯ โดยคาดหวังว่า คนที่มีคุณภาพนี้จะทำให้สังคมมีความมั่นคงมีความสุข มีความสามารถประกอบอาชีพการงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกันได้อย่างสมานฉันท์ซึ่งการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับกับยุทธศาสตร์ชาติและเป็นการกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สำนักประเมินผลและติดตามอุดมศึกษา (2561 หน้า19 ) ได้กำหนด 5 ด้าน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน

มาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

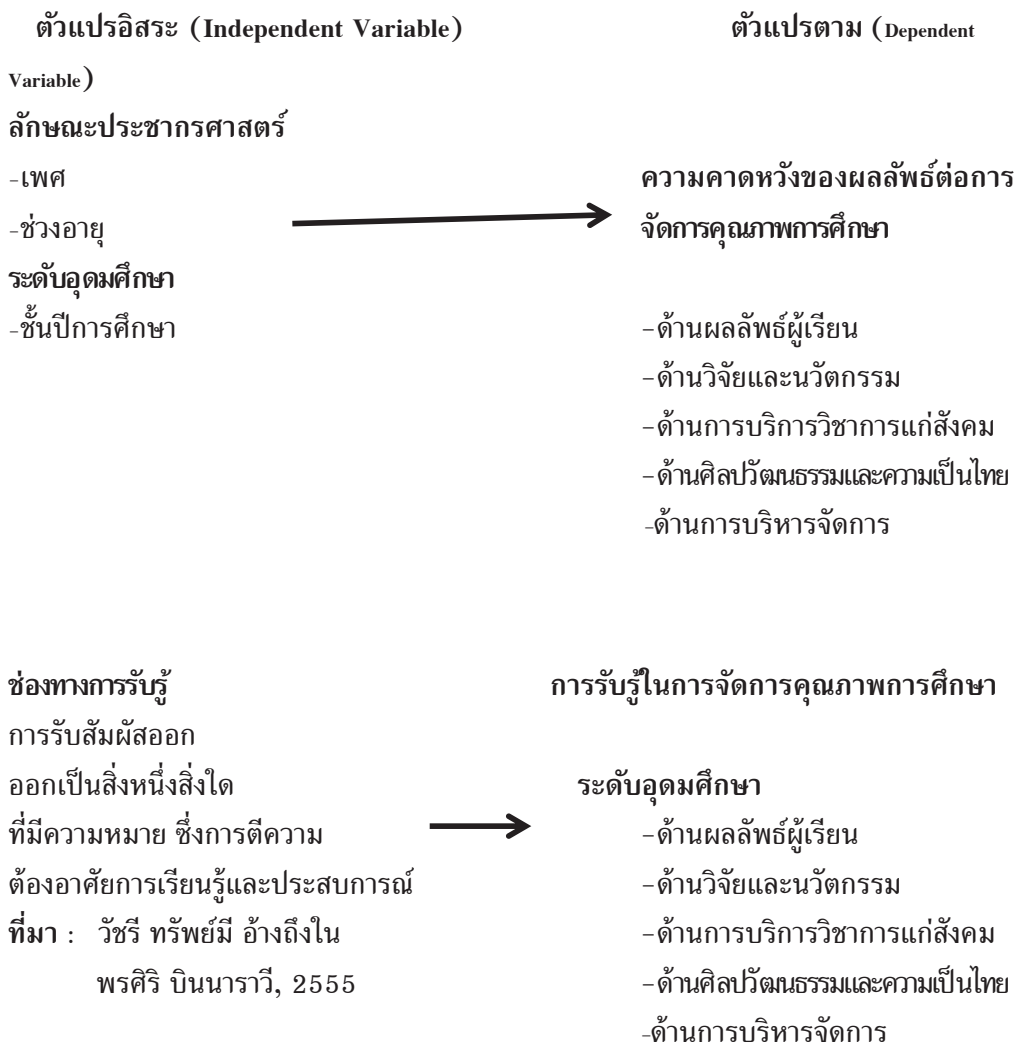
มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ

มาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามภาพดังนี้



## ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 ปีที่ 3 ปีที่ 4 และปีที่ 4 ขึ้นไป) โดยกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจาก นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การคำนวณจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยวิธีการ สุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ที่มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ คุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน
2. ด้านวิจัยและนวัตกรรม
3. ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม
4. ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย
5. ด้านการบริหารการจัดการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ คุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยใน 5 ด้าน คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและ นวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการ บริหารการจัดการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS โดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-testและF-test) และหาค่าความ แปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร เป็นและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการศึกษา

1.ความคาดหวังของนักศึกษาศาสนาบ้านอุดมศึกษาเอกชนที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านบริการวิชาการ ด้าน ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งในแต่ละด้านและรายชื่อพบว่า

1.1.ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน นักศึกษาศาสนาบ้านอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความ คาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านผลลัพธ์ผู้เรียนอยู่ในระดับมากทุกเรื่องยกเว้นเรื่อง

ของการที่นักศึกษาจะสามารถนำวิชาต่างๆ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2. ด้านวิจัยและนวัตกรรม นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านวิจัยและนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก

1.3. ด้านการบริการวิชาการ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการบริการวิชาการ อยู่ในระดับมาก

1.4. ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทยอยู่ในระดับมาก

1.5. ด้านการบริหารจัดการ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การรับรู้ของนักศึกษาศาสนาชั้นอุดมศึกษาเอกชนที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งในแต่ละด้านและรายชื่อพบว่า

2.1. ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านผลลัพธ์ผู้เรียนอยู่ในระดับมาก

2.2. ด้านวิจัยและนวัตกรรม นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านวิจัยและนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2.3. ด้านการบริการวิชาการ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการบริการวิชาการ อยู่ในระดับมากในเรื่องการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และมีการรับรู้จากประสบการณ์จริงในเรื่องการจัดบริการวิชาการให้แก่ชุมชนภายนอกบริเวณรอบสถาบันหรือสถานที่ใกล้เคียงและเรื่องการใช้ทรัพยากรร่วมกับบุคคลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

2.4. ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทยในระดับมากทุกเรื่องยกเว้นเรื่องการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และความเป็นไทย ในสถาบันอุดมศึกษา ที่อยู่ในระดับน้อย

2.5. ด้านการบริหารจัดการ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกเรื่องยกเว้นเรื่องการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาศาสนาชั้นอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และชั้นปีการศึกษา

3.1. จำแนกตามเพศ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน

3.2. จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษากลุ่มที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20-23 ปี มีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่น้อยกว่านักศึกษากลุ่มช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป

3.3. จำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่1 ชั้นปีที่2 และชั้นปีที่3 มีความคาดหวังต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาน้อยกว่าชั้นปีที่4

4. การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และชั้นปีการศึกษา

4.1. จำแนกตามเพศ นักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน

4.2. จำแนกตามช่วงอายุ นักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษากลุ่มที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20-23 ปี มีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่แตกต่างจากนักศึกษากลุ่มช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป

4.3. จำแนกตามชั้นปีการศึกษา นักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่1 ชั้นปีที่2 ชั้นปีที่3 และชั้นปีที่ 4 มีการรับรู้แตกต่างจากชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

5. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยพบว่านักศึกษามีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดแต่ระดับการรับรู้ของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางถึงมากซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

### อภิปรายผลการวิจัย

1. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน



ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ปรากฏว่า นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านผลลัพธ์ของผู้เรียนอยู่ในระดับมากโดยพิจารณารายข้อพบว่านักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ในเรื่องการมีภาวะความเป็นผู้นำ สามารถวางแผนการทำงานเป็นกลุ่ม มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้ร่วมชั้นเรียนมีระดับการรับรู้ที่น้อยกว่าความคาดหวัง ซึ่งมีความสอดคล้องกับทรงยศ บัวเพื่อน (2548, หน้า 48-49) ดัชนีที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของมหาวิทยาลัยสามารถเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษาภายหลังที่นักศึกษาผู้นั้นจะเข้ารับการศึกษได้หรือไม่ นั่นคือการมีแนวคิดทัศนคติและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น แต่ในความเป็นจริง ไม่มีมหาวิทยาลัยใดที่สามารถทำให้คนทุกคนเป็นคนดีได้ทั้งหมด สิ่งที่สำคัญคืออยู่ที่ตัวนักศึกษา ผู้เรียนเองว่านักศึกษานั้นมีความคิดดี มีอุดมการณ์ที่ดีมากน้อยเพียงใด ซึ่งการที่นักศึกษาแต่ละคนจะคิดดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ การอบรมสั่งสอนของอาจารย์ผู้สอนเป็นสำคัญ การเสวนาในการประชุมสำนักวิทยาศาสตร์ ราชบัณฑิตยสถาน “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพบัณฑิตที่จบการศึกษาในประเทศไทย” (2543, หน้า 239) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของนักศึกษาคือ ข้อบกพร่องในการคิดเชิงวิฤติและเชิงสร้างสรรค์ เนื่องจากระบบการศึกษาไม่ได้เน้นให้คิดเป็น ทำเป็น ได้ด้วยตนเอง วิธีเรียน เน้นความจำ และการเรียนรู้มุ่งเฉพาะเนื้อหาวิชาการมากกว่าเน้นวิธีการให้เกิดการเรียนรู้ ขาดวิธีการใช้กิจกรรมนอกห้องเรียน เพื่อสร้างเสริมให้เกิดความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

2. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านวิจัยและนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ปรากฏว่าความคิดเห็นของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครด้านวิจัยและนวัตกรรมมีน้อยกว่าที่นักศึกษาคาดหวังโดยเรื่องการวิจัยของนักศึกษาในแต่ละสาขาจะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และสามารถมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้ การส่งเสริมให้มีการวิจัยร่วมกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้พัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศมีระดับการรับรู้อยู่ที่ระดับปานกลางซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดวัชร ทรัพย์มี (2555, หน้า 21) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือการตีความหมายการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการตีความนั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านการบริการวิชาการ

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามปรากฏว่าในด้านการบริการวิชาการนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษาเอกชนมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากโดยเรื่องการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ทรัพยากรของสถาบันร่วมกัน เช่น การใช้บริการห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ออนไลน์ เป็นต้น ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ (2548, หน้า 32) กระบวนการเรียนการสอน ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

และพัฒนาผู้เรียนเต็มตามศักยภาพ เน้นกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการคิดวิเคราะห์ ใช้วิธีการเรียนที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร และเลือกใช้ข้อมูลที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน สอดแทรก ปลูกฝัง เสริมสร้างค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม นวัตกรรม โยโย่สารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ปรับปรุงวิธีการวัดผลโดยเน้นการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง

4. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาชั้นอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามปรากฏว่าด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทยนักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากโดยการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และความเป็นไทย ในสถาบันอุดมศึกษามีความคิดเห็นที่น้อยกว่าความคาดหวังซึ่งมีความสอดคล้องกับสุชา จันท์เอม (2555, หน้า 20) ได้กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้าติดต่อกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่อยู่รอบ ๆ ตัว เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ และปรากฏการณ์ธรรมชาติล้วน ๆ จัดเป็นสิ่งเร้าทั้งสิ้น และบุคคลจะรับรู้โดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา ปากจมูก ผิวหนัง เป็นต้น โดยการรับรู้จะต้องมีการตีความหมายจากการสัมผัสหรือต้องมีการใส่ความหมายให้กับสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในการสัมผัสนั้นด้วย

5. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาศาสนาชั้นอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามปรากฏว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาศาสนาชั้นอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครด้านการบริหารจัดการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้โดยเรื่องให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อนักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงอาหาร หอพัก เป็นต้นและเรื่องการจัดการหา อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาต่าง ๆ ถวิล มาตรเยี่ยม (2542, หน้า 2-5) ระบบการจัดการศึกษาจะเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ “คุณภาพของครู” กล่าวคือจะต้องเริ่มให้ความสำคัญตั้งแต่การเตรียมครู การคัดเลือกครู และการพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มพูนขึ้นโดยที่ครูจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทั้งความรู้ทั่วไปและความรู้วิชาชีพเฉพาะที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนรอบรู้ในเหตุการณ์แวดล้อมอย่างกว้างขวางและมีทักษะในการแสดงออกด้วยการพูด การถ่ายทอดสู่บุคคลอื่นและกาลเทศะ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ควรมีการจัดการการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนมีการทำงานเป็นกลุ่มที่สามารถส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาการสื่อสารต่อผู้อื่นในชั้นเรียนได้มากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษามีภาวะความเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

2. ด้านการวิจัย ควรมีการสนับสนุน ส่งเสริมการวิจัยของนักศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเพื่อให้นักศึกษาได้มีความสามารถในการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรม และควรมีการสนับสนุนการวิจัยที่ร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการวิจัย ที่จะสร้างประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศได้ รวมทั้งควรมีการจัดหาแหล่งทุนในการส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมต่าง ๆ รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้นักศึกษาได้ทราบอย่างทั่วถึงในเรื่องการวิจัยและนวัตกรรม

3. ด้านการบริการวิชาการ ควรมีการจัดการบริการวิชาการที่มีการเปิดโอกาสให้กับบุคคลภายนอกได้สามารถเข้ามาใช้บริการทางวิชาการต่างๆของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากขึ้น

4. ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย ควรเน้นการเรียนการสอนที่สอดแทรกเรื่องราวประวัติศาสตร์ของไทยรวมทั้งวัฒนธรรมต่างๆของไทยมากขึ้นเพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสานความเป็นไทยในยุคปัจจุบัน

5. ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องเรียน โรงอาหาร ห้องปฏิบัติการต่างๆ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีที่ใช้ในการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชานั้น ๆ รวมทั้งมีการจัดหาอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ รวมถึงบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่ตรงตามสาขาวิชาต่างๆ อย่างเหมาะสมและพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัย เพื่อทราบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระดับมหัพพันดัตและดุขภูมิตต ในทุกคณะของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2. ควรมีการวิจัยที่เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการจัดการคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากตัวแปรอื่น ๆ เช่น คณะ สาขาวิชา นักคคศึกษาจากส่วนภูมิตต

## บรรณานุกรม

นงลักษณ์ นิ่มนวล. (2547). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพของสถาบันการศึกษาของบุตร กรณิตตศึกษาโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร.

พรศิริ บินนารวี. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร.

สุวารี โสธรพิทักษ์กุล. (2549). สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

ถวิล มาตรฐาน. (2542). คุณภาพครูกับคุณภาพการสอน. วารสารวิชาการ, 2(4), 2-8.

ทรงยศ บัวเผื่อน. (2548). มหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ. วารสารวิทยากร, 104(2), 48-49.

ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ. (2548). ทำอย่างไรจึงจะจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง. วารสารวิทยากร, 104(2), 30-37.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา. (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2562, จาก :

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/E/199/T19.PDF>.