

ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

ปานทิพย์ ปุราณนท์ พย.ม.*

บทคัดย่อ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศการวิจัย แบบบรรยายนี้จึงมุ่งศึกษาความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 70 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและหาค่าความเที่ยงแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX ของกลุ่มอาจารย์ได้เท่ากับ .72 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้เท่ากับ .76 แบบสอบถามทัศนคติต่อเกณฑ์ EdPEX ของกลุ่มอาจารย์ได้เท่ากับ .78 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้เท่ากับ .83 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 44.44 ทัศนคติต่อเกณฑ์ EdPEX อยู่ในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 55.56 บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 54.40 ทัศนคติต่อเกณฑ์ EdPEX อยู่ในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 50.00 ดังนั้น ความรู้ของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ส่วนทัศนคติที่อยู่ในระดับดีนั้น ควรปลูกฝังให้อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติที่ดีต่อเกณฑ์ EdPEX อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ความรู้ ทัศนคติ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Knowledge and Attitude about Education Criteria for Performance Excellence of the staffs in Boromarajonani College of Nursing, Saraburi

*PantipPoorananon, MNS**

Abstract

Education criteria for performance Excellence (EdPEX) was instrumental in the development of an effective international organization to excellence. This research aimed to study knowledge and attitude about Education Criteria for Performance Excellence of the staffs in Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. The sample of 70 instructors and staffs in the academic year 2014 at Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. Data were collected using the knowledge and attitude about Education Criteria for Performance Excellence questionnaires. It was tested for the content validity and reliability. The reliability of knowledge questionnaire of instructors and staffs were .72 and .76, respectively. The reliability of attitude questionnaire of instructors and students were .78 and .83, respectively. Data analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the majority of instructors of knowledge about EdPEX had fair level (44.44%) and the attitude had good level (55.56%). The majority of staffs of knowledge about EdPEX had improved level (54.40%) and the attitude had good level (50.00%).

The study results conclude that the knowledge and the opinion of instructors and staffs had fair and improve level. Therefore, the knowledge of instructors and staffs need to be developed. The attitude had good level. Therefore, instructors and staffs should be instilled with a positive attitude towards the EdPEX.

Key words : knowledge, attitude, Education Criteria for Performance Excellence

* Boromarajonani College of Nursing, Saraburi

บทนำ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับให้เป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นหนึ่ง มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากลมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามพันธกิจ โดยการพัฒนาหลักสูตรพัฒนากระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สร้างผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ พัฒนาระบบการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และพัฒนาสถาบันให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO) โดยใช้เครื่องมือและแนวคิดในการบริหารคุณภาพมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการนำสถาบันไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามแผนยุทธศาสตร์ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) เป็นระบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้และเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 และมาตรฐานการอุดมศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษามาโดยตลอด เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาโดยวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารกำกับดูแลและสนับสนุนงานทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดและมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลตามกรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันพระบรมราชชนก ปี 2559-2563

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education criteria for performance Excellence: EdPEX) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) กรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการดำเนินการโดยผู้นำระดับสูงขององค์กรในการชี้นำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน มีธรรมาภิบาล และสร้างจิตสำนึกขององค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดความท้าทายที่องค์กรเผชิญอยู่ ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า โดยดำเนินการสร้างความผูกพันและรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความสำเร็จในตลาดการศึกษา ระยะยาว หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยมีระบบการวัด การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน และทั่วถึงทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งมีระบบเทคโนโลยี และระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานโดยการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพมีการ

กระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรรหา คัดเลือก พัฒนาองค์ความรู้ และสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพสูงสุด หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น และหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ เป็นการอธิบายผลการดำเนินการและปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการจัดการกระบวนการ และด้านการนำองค์กร (สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลการอุดมศึกษา, 2556) ซึ่งกรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศดังกล่าวจะทำให้มีมุมมองและแนวคิดการบริหารองค์กรในเชิงระบบ จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดดและเป็นการต่อยอดจากการประกันคุณภาพที่ทำมาแต่เดิม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จและมีมาตรฐานที่สูงขึ้นเป็นลำดับ

เมื่อศึกษาสภาพการณ์การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรีตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาระดับหลักสูตร ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีฐานคิดมาจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ พบว่า บุคลากรดำเนินการประกันเพื่อมุ่งเน้นรับการประเมินคุณภาพ โดยขาดความเข้าใจในการกำหนดเป้าหมายของกระบวนการทำงาน การวางระบบและกลไกเพื่อการควบคุมคุณภาพ

และการตรวจสอบคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตผลงานในแต่ละภารกิจ ส่งผลให้มีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการปฏิบัติทำให้การพัฒนาคุณภาพของแต่ละขั้นตอนการผลิตไม่ต่อเนื่อง (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี, 2557) ดังนั้น การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานนั้น ความสำเร็จในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากปราศจากการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับและทุกหน่วยงานในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมปรับปรุง ร่วมปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของตนเอง ของหน่วยงานและของสถาบัน ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศดังกล่าว ประกอบกับทิศทางการพัฒนาวิทยาลัยที่มีเข็มมุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล และในฐานะผู้ที่มีหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษา ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 70 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่วิทยาลัย และประสบการณ์ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2. แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของเกณฑ์ EdPEX ลักษณะคำถามเป็นแบบถูกผิด จำนวน 50 ข้อ คือ หมวด 1 การนำองค์กร จำนวน 5 ข้อ หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 8 ข้อ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า จำนวน 5 ข้อ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำนวน 7 ข้อ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 10 ข้อ หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ จำนวน 5 ข้อ หมวด 7 ผลลัพธ์ จำนวน 10 ข้อ กำหนดการให้คะแนน ตอบถูก 1 คะแนน ตอบผิด 0 คะแนน คะแนนรวมทั้งหมดเท่ากับ 50 คะแนน การแปลผลแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของเดมส์ค็อก์ สุขวิบูลย์ (2552) คือคะแนนระหว่าง 45-50 แสดงว่ามีความรู้ดีมาก 35-44 แสดงว่ามีความรู้ดี 25-34 แสดงว่ามีความรู้พอใช้ 15-24 แสดงว่ามีความรู้ที่ควรปรับปรุง น้อยกว่า 14 แสดงว่ามีความรู้ที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

3. แบบสอบถามทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดการพัฒนาเครื่องมือวัดทัศนคติของ Ajzen และ Fishbein (1980) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คะแนนตามการรับรู้ของตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ เป็นข้อคำถามทางด้านบวก จำนวน 10 ข้อ และข้อคำถามทางด้านลบ จำนวน 7 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คะแนน 5-1 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การแปลผลแบ่งคะแนนเป็น 3 ระดับ ตามเกณฑ์ของเดมส์ค็อก์ สุขวิบูลย์ (2552) คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-5.00 แสดงว่ามีทัศนคติในทางบวก 2.50-3.49 แสดงว่ามีทัศนคติในลักษณะไม่แน่ใจ ต่ำกว่า 2.50 แสดงว่ามีทัศนคติในทางลบ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดสอบความเที่ยงในอาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลในเครือข่ายภาคกลาง 2 โดยเป็นกลุ่มอาจารย์ จำนวน 20 คน และกลุ่มบุคลากร จำนวน 20 คน แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX ได้ค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรของ Kurder-Richardson (KR-21) ของกลุ่มอาจารย์เท่ากับ .72 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเท่ากับ .76 แบบสอบถามทัศนคติต่อเกณฑ์ EdPEX ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของกลุ่มอาจารย์เท่ากับ .78 และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเท่ากับ .83

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ภายหลังโครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี เลขที่ EC

4/2557 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีอิสระในการตัดสินใจตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย และในระหว่างการวิจัยมีสิทธิ์ที่จะขอถอนตัวเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล และไม่มีผลกระทบการทำงาน พร้อมทั้งให้ความมั่นใจกับกลุ่มตัวอย่างว่าจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับไม่มีการเปิดเผยชื่อและนามสกุลและผลของการวิจัยจะรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มหลังจากกลุ่มตัวอย่างรับทราบและสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จึงให้ลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2558 ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล การเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของกลุ่มและให้สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจให้ข้อมูลได้ลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัยหลังจากนั้นผู้วิจัยแจกแบบสอบถามซึ่งใช้เวลาในการตอบประมาณ 20-30 นาที โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีภาระระบุชื่อผู้ตอบ ส่วนการนำส่งแบบสอบถามกลับคืนที่ผู้วิจัยจะมีตะกร้าสำหรับเก็บเครื่องมือการวิจัยแยกออกจากกันระหว่างแบบสอบถามกับใบยินยอมอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อไม่ให้ทราบว่าใครเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้วผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลกลับคืนมา จำนวน 67 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ลักษณะกลุ่มตัวอย่างบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.29 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี โดยเฉลี่ยมีอายุ 35 ปี (Min=23, Max=59) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50.74 และ 49.25 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่วิทยาลัย 6-10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.33

2. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พบว่า อาจารย์กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 และโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความรู้เฉลี่ยเท่ากับ 39.50 (S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า วิทยาลัยมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมีความสอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนดมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 0.93 (S.D.=0.46) ในขณะที่วิทยาลัยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเก็บฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการประเมินคุณภาพเพื่อนำผล

มาพัฒนาการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด
เท่ากับ 0.57 (S.D.=0.53) ดังแสดงในตารางที่ 1 ถึง 3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละระดับความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของ
กลุ่มตัวอย่าง (N = 67)

| ระดับความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx | อาจารย์ | | บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | |
|--|------------|------------|---------------------------|------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ระดับดีมาก (45–50 คะแนน) | 9 | 20.00 | 0 | 0 |
| ระดับดี (35-44 คะแนน) | 20 | 44.44 | 8 | 36.36 |
| ระดับพอใช้ (25–34 คะแนน) | 16 | 35.56 | 14 | 63.64 |
| ระดับควรปรับปรุง (15–24 คะแนน) | - | - | - | - |
| ระดับควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (น้อยกว่า 14 คะแนน) | - | - | - | - |
| โดยภาพรวม | 45 | 100 | 22 | 100 |

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูกเกี่ยวกับความรู้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศจำแนกตามหมวดและโดยภาพรวม

| ระดับความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx | อาจารย์ | | บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ | | โดยรวม | |
|--|--------------|-------------|-------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| | Mean | SD | Mean | SD | Mean | SD |
| หมวด 1 การนำองค์กร(5 ข้อ) | 4.25 | 0.49 | 3.95 | 0.78 | 4.10 | 0.49 |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (8 ข้อ) | 7.28 | 0.52 | 6.16 | 0.65 | 6.72 | 0.52 |
| หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (5 ข้อ) | 3.65 | 0.51 | 3.60 | 0.47 | 3.65 | 0.51 |
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้ (7 ข้อ) | 6.30 | 0.52 | 5.18 | 0.54 | 5.74 | 0.52 |
| หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (10 ข้อ) | 7.40 | 0.50 | 6.80 | 0.59 | 7.10 | 0.50 |
| หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (5 ข้อ) | 4.35 | 0.49 | 3.95 | 0.47 | 4.15 | 0.49 |
| หมวด 7 ผลลัพธ์ (10 ข้อ) | 8.40 | 0.63 | 7.80 | 0.58 | 8.10 | 0.50 |
| ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม | 41.50 | 0.51 | 37.50 | 0.59 | 39.50 | 0.51 |

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศอันดับสูงสุด-ต่ำสุดของแต่ละหมวด (N = 67)

| ระดับความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx | หมวด | M | S.D. |
|--|--------------------------|------|------|
| อันดับสูงสุด | | | |
| 1. วิทยาลัยมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมีความสอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนด | การวางแผนเชิงกลยุทธ์ | 0.93 | 0.46 |
| 2. วิทยาลัยมีการออกแบบ มีการบริหารจัดการ และปรับปรุงระบบงานเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายในอนาคต | การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ | 0.90 | 0.46 |
| 3. วิทยาลัยได้รับความพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้องทั้งนักศึกษาศิษย์เก่า ผู้เข้ารับการอบรม ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ที่ดี | ผลลัพธ์ | 0.91 | 0.57 |
| อันดับต่ำสุด | | | |
| 1. วิทยาลัยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเก็บฐานข้อมูล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการประเมินคุณภาพเพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงาน | การมุ่งเน้นลูกค้า | 0.57 | 0.53 |
| 2. วิทยาลัยมีบุคลากรที่มีขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสม | ผลลัพธ์ | 0.67 | 0.45 |
| 3. วิทยาลัยมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งในตำแหน่งผู้บริหาร และผู้นำที่มีประสิทธิภาพ | การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน | 0.60 | 0.47 |

3. ทศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศพบว่า อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทศนคติต่อเกณฑ์ EdPEx อยู่ในทางบวก คิดเป็นร้อยละ 55.56 และ 50.00เรียงตามลำดับและมีค่าคะแนนทศนคติเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การส่งเสริมให้บุคลากรในวิทยาลัยมีความ

เข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.65 (S.D.=0.53) ในขณะที่การมีคณะกรรมการมาประเมินคุณภาพการศึกษาทำให้กลุ่มงานและวิทยาลัยต้องรีบเตรียมผลงานเพื่อรับการประเมินมีค่าคะแนนต่ำที่สุดเท่ากับ 3.10 (S.D.=1.08) ดังแสดงในตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละระดับทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของกลุ่มตัวอย่าง (N = 67)

| ระดับทัศนคติของนักศึกษา | อาจารย์ | | บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | |
|---|------------|------------|---------------------------|------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ทัศนคติในทางบวก (3.50 – 5.00 คะแนน) | 25 | 55.56 | 11 | 50.00 |
| ทัศนคติในลักษณะไม่แน่ใจ (2.50 – 3.49 คะแนน) | 15 | 33.33 | 9 | 40.90 |
| ทัศนคติในทางลบ (ต่ำกว่า 2.50 คะแนน) | 5 | 11.11 | 2 | 9.10 |
| โดยภาพรวม | 45 | 100 | 22 | 100 |

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 3 อันดับสูงสุด-ต่ำสุด (N = 67)

| รายการ | M | S.D. | แปลผล |
|---|------|------|----------|
| 3 อันดับสูงสุด | | | |
| 1. การส่งเสริมให้บุคลากรในวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง | 4.65 | 0.53 | ทางบวก |
| 2. เกณฑ์ EdPEx จะทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนางานของตนเอง | 4.52 | 0.50 | ทางบวก |
| 3. วิทยาลัยที่มีผลการประเมินดีทำให้ผู้เกี่ยวข้องมั่นใจในคุณภาพการจัดการศึกษาได้ | 4.52 | 0.72 | ทางบวก |
| 3 อันดับต่ำสุด | | | |
| 1. การมีคณะกรรมการมาประเมินคุณภาพการศึกษาทำให้กลุ่มงานและวิทยาลัยต้องรีบเตรียมผลงานเพื่อรับการประเมิน | 3.10 | 1.08 | ไม่แน่ใจ |
| 2. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEx เป็นการรบกวนการทำงานในวิถีปกติ | 3.37 | 0.94 | ไม่แน่ใจ |
| 3. เกณฑ์ EdPEx จะทำให้เวลาที่ใช้ในการสอนลดลง | 3.40 | 0.92 | ไม่แน่ใจ |

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาลัยได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ Public Sector Management Quality Award (PMQA) มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 โดยการจัดประชุมและอบรมเพื่อให้ความรู้แก่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งดำเนินการนำเกณฑ์ PMQA ลงสู่การปฏิบัติบางเกณฑ์ในหน่วยงานย่อยในปีงบประมาณ 2557 โดยนำมาสอดแทรกและปรับให้เข้ากับการดำเนินงานประจำตามปกติ กอปรกับสภาพการณ์ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยที่ใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งเกณฑ์คุณภาพของสกอ.ดังกล่าวมีแนวคิดส่วนหนึ่งมาจากเกณฑ์ EdPEX ทำให้บุคลากรของวิทยาลัยได้เรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX จึงส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาของใจชนกภาคอิต (2556) ที่ศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่าบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติอยู่ในระดับดี และการศึกษาของเพ็ญศรี จิงชนาเจริญเลิศ และภัชญา ธงศิลา (2554) ที่ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรีแล้วพบว่า บุคลากรมีความรู้ ความ

เข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรของวิทยาลัยเปิดรับและติดตามความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น วิทยาลัยควรพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ต่ำที่สุด คือ เรื่องที่วิทยาลัยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเก็บฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการประเมินคุณภาพเพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานเพราะบุคลากรนับว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกลไกการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศโดยเฉพาะการสร้างความรู้และความเข้าใจ

2. ทักษะคิดต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศจากการศึกษาพบว่า อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะคิดต่อเกณฑ์ EdPEX โดยภาพรวมอยู่ในทางบวก โดยมีทักษะคิดทางบวกสูงใน 3 ประเด็น ดังนี้ 1) การส่งเสริมให้บุคลากรในวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง 2) เกณฑ์ EdPEX จะทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนางานของตนเองและ 3) วิทยาลัยที่มีผลการประเมินดีจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมั่นใจในคุณภาพการจัดการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปีนนเรศ กาศอุดม อารีรัตน์ วิเชียรประภา และจรัญญา ดีจะโปะ (2556) ที่ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะคิดต่อการ

ประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดีมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06 (S.D.=0.56) และการศึกษาของวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในระดับดีมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64 (S.D.=0.65) ทักษะคิดด้านความเข้าใจและความรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมและการรับรู้ ด้านการรับทราบระบบคุณภาพภายใน ทักษะคิดด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ทัศนคติเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ บุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ หรืออีกนัยหนึ่งทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางบวกหรือลบ ดังนั้น ทัศนคติจึงมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของบุคคล (Ajzen, 2012) ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า วิทยาลัยควรใช้จุดแข็งของบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีว่าการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งนั้น มาออกแบบการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX เพิ่มขึ้นเพื่อนำความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX มาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของวิทยาลัยให้มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่เป็นเลิศในพันธกิจที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา

นอกจากนี้ ผลการศึกษาส่วนหนึ่งยังพบว่ากรมการมีคณะกรรมการมาประเมินคุณภาพการศึกษา

ทำให้กลุ่มงานและวิทยาลัยต้องรีบเตรียมผลงานเพื่อรับการประเมินการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX เป็นการรบกวนการทำงานในวิถีปกติและเกณฑ์ EdPEX จะทำให้เวลาที่ใช้ในการสอนลดลง มีค่าคะแนนทัศนคติต่ำที่สุด ดังนั้น วิทยาลัยควรเร่งปรับทัศนคติที่เป็นจุดอ่อนของอาจารย์และบุคลากรดังกล่าว เพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะการตระหนักและเห็นความสำคัญของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ Greenberg (2004: 128) ที่ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมความร่วมมือภายในองค์กรพฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคมและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงานสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการดังนั้นการส่งเสริมพัฒนาให้บุคลากรเข้าใจเกี่ยวกับการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยมีเป้าหมายร่วมกันคือความสำเร็จขององค์กรนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1.ด้านการบริหาร

ผลการวิจัยสะท้อนว่าอาจารย์และบุคลากรมีความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการนำองค์กรและการ

วางแผนเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ดังนั้น วิทยาลัยจึงควรนำจุดแข็งนี้มากำหนดจุดยืนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีมาตรฐาน ยกกระดับสู่วิทยาลัยสมรรถนะสูงที่มีระบบประกันคุณภาพภารกิจด้วยเกณฑ์ EdPEx ในขณะที่ผลงานวิจัยส่วนหนึ่งสะท้อนว่าการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ต้องรีบเตรียมผลงานเพื่อรับการประเมินระบบการทำงานปกติและทำให้มีเวลาสอนลดลงดังนั้น วิทยาลัยต้องออกแบบระบบงานให้เกณฑ์ EdPEx อยู่ในกระบวนการทำงานประจำตามภารกิจที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการ โดยไม่เป็นการงานที่เพิ่มขึ้น

2. ด้านการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิจัยสะท้อนว่าอาจารย์และบุคลากรมีความรู้และความสามารถไม่พอในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน ดังนั้นวิทยาลัยควรพัฒนาความรู้และความสามารถของอาจารย์และบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศมาพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อเพิ่มผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสร้างโอกาสในการแข่งขันของวิทยาลัยในอนาคต

3. ด้านการวิจัย ควรดำเนินการวิจัยเพื่อติดตามผลการเตรียมความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEx เป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ใจชนก ภาคอิต. (2556). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. เข้าถึงเมื่อ 5 เมษายน 2558, จาก <http://planning.nida.ac.th/main/images/Planning%20Division/QA/AjJA-ResearchTQA25551-5.pdf>
- ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ, สุทนต์ ศรีไสย์และจินต์ วิชาตะกัลลศ. (2558). *ประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 20(1), 33-45.
- เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). *ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย*. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2556, จาก <http://ms.src.ku.ac.th/schedule/Files/2553/Oct/1217086.doc>
- ปิ่นนเรศ กาศอุดม, อารีรัตน์ วิเชียรประภา และจรัญญา ดีจะโปะ. (2556). *ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 24 (1), 57-65.
- เพ็ญศรี จิงธนาเจริญเลิศ และภัชญา ชงศิลา. (2554). *ความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสระบุรี*. *การพยาบาลและการศึกษา*, 4(3), 92-105.

- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. (2557). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2557. สระบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. (อัดสำเนา).
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. *วารสารวิทยบริการ*, 24 (1), 12-28.
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลการอุดมศึกษา. (2556). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปีที่ 2558-2561 : แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร*. เข้าถึงเมื่อ 30 กันยายน 2556, จาก <http://www.edpex.org/p/download-edpex.html>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (2012). *Attitudes and persuasion*. In K. Deaux & M. Snyder (Eds.), *The Oxford handbook of personality and social psychology*. New York: Oxford University Press.
- Greenberg, J. (2004). Increasing employee retention through employee engagement. Retrieved June 30, 2011, from <http://www.ezinearticles.com/?Increasing-Employee-Retention-Through-Employee-Engagement&id=10575>