

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการศึกษาค้นคว้าที่มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำผลการประเมิน/ตรวจสอบ และปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร มาจัดทำผ่านกระบวนการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) แล้วนำผลที่ได้มาพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดรายละเอียดการดำเนินการศึกษาค้นคว้าแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

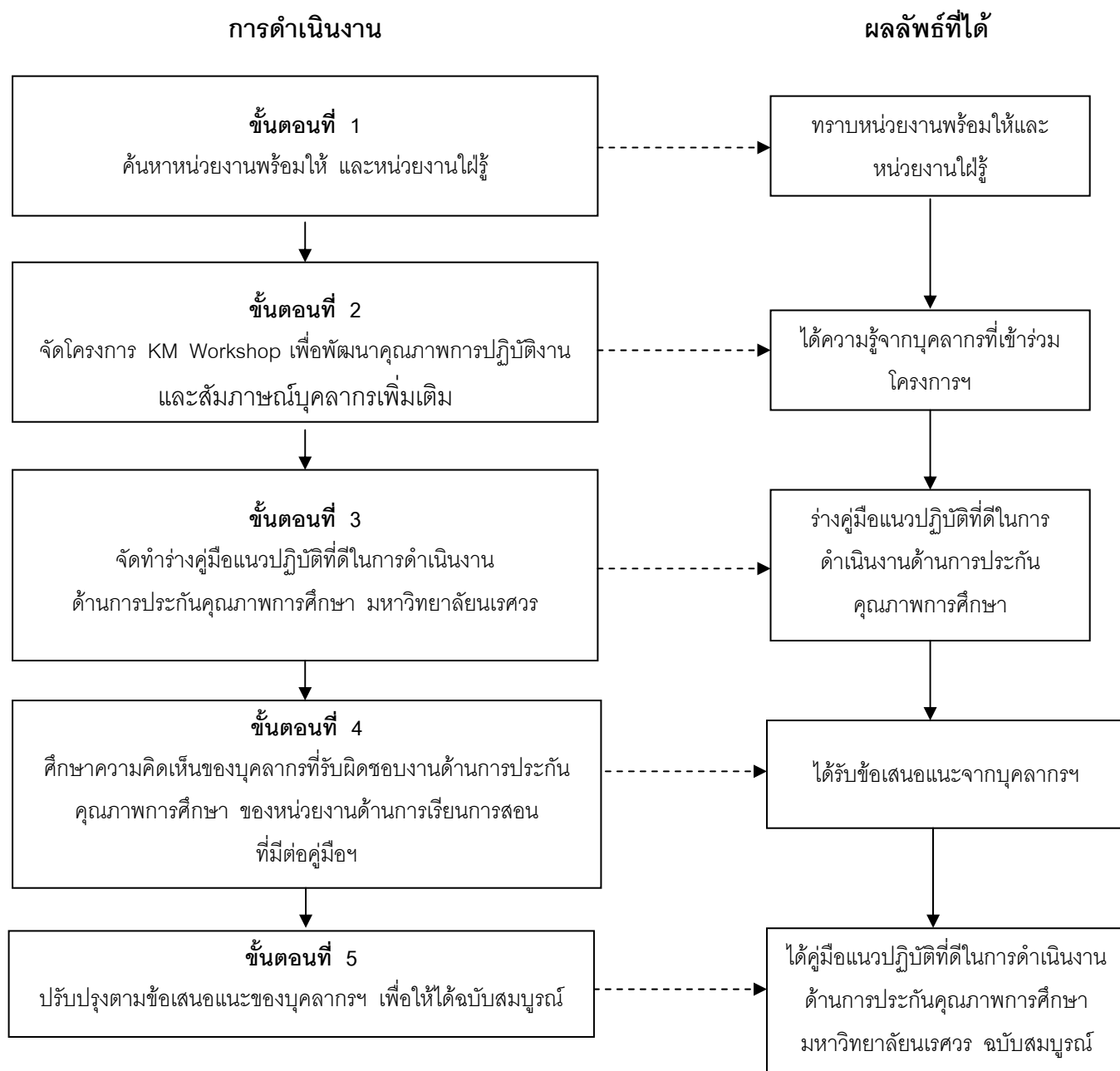
ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานผู้รู้ โดยใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได

ขั้นตอนที่ 2 จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” และการสัมภาษณ์บุคลากรเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ที่มีต่อคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร และนำความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงคู่มือฯ

และสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ของแต่ละขั้นตอนในการศึกษาค้นคว้า ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ของแต่ละขั้นตอนการศึกษาครั้งนี้

รายละเอียดในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจากภาพที่ 9 สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานไม่รู้ โดยใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได

วิธีการดำเนินงาน

1.1 คณะผู้ศึกษาค้นคว้าศึกษาผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอนโดยดูจากผลประเมิน/ตรวจสอบตนเอง (SAR / CAR / YAR) ปีการศึกษา 2549 ของหน่วยงานการเรียนการสอน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และแผนดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิต

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย (รวมทั้งงานสร้างสรรค์)

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพและการพัฒนาองค์กร

และในส่วนมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การตัดสิน (กลาง) ที่เน้นผลลัพธ์ มี 7 มาตรฐาน ตามเกณฑ์ของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

1.2 คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเครื่องมือของการจัดการความรู้ชุด “ธารปัญญา” ซึ่งประกอบไปด้วย

1.2.1 ตารางแห่งอิสรภาพ เป็นเครื่องมือในการบันทึกคะแนนในส่วนของการประเมินตนเอง เป็นกิจกรรมที่สมาชิกกลุ่มงานทำร่วมกัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ของกลุ่ม โดยแบ่งตารางออกเป็น 5 ระดับ คือ ชีตความสามารถระดับเริ่มต้น (1) พอใช้ (2) ดี (3) ดีมาก (4) ดีเยี่ยม (5) (แต่มหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้เป็นเกณฑ์คะแนนเริ่มต้นที่ 0 , 1 , 2 , 3 , 4 และ 5 คะแนน)

1.2.2 แผนภูมิแม่น้ำ เป็นการจัดเรียงข้อมูลที่ได้มาจากตารางแห่งอิสรภาพ ตามองค์ประกอบในตารางแห่งอิสรภาพ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินตนเองนี้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แล้วจึงนำไป Plot เป็นเส้นกราฟ แสดง Profile ของแต่ละหน่วยงาน โดยแกนนอน (แกน X) จะเป็นแกนที่แสดงปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแกนตั้ง (แกน Y) เป็นแกนที่แสดงค่าระดับจาก 0 ถึง 5

1.2.3 แผนภูมิขั้นบันได เป็นการแสดงข้อมูลที่แสดงถึงหน่วยงานที่พร้อมให้และพร้อมรับ โดยคณะผู้ศึกษาค้นคว้าจะนำคะแนนที่ได้ทำการพลอตกราฟจากแผนภูมิแม่น้ำ นำมาใส่ในแผนภูมิขั้นบันได โดยมีแกนตั้ง (แกน Y) เป็นค่าระดับจาก 0 ถึง 5 เช่นเดียวกับแผนภูมิแม่น้ำ ส่วนแกนนอน (แกน X) เป็นค่าช่องว่าง (Gap) ซึ่งหมายถึง ค่าความแตกต่างระหว่างที่ตั้งไว้เป็นเป้าหมาย (Target) กับระดับที่ประเมินได้ในปัจจุบัน (Current)

ขั้นตอนที่ 2 จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ

“ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” และการสัมภาษณ์บุคลากรเพิ่มเติม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการนำเรื่องเล่าที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานำมาถ่ายทอดให้แก่กัน ดังนั้น คณะผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้จัดโครงการ “KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน” หัวข้อ “ความสำเร็จในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” รายละเอียดโครงการปรากฏในภาคผนวก ก โครงการนี้จะเปรียบเสมือนเวที ที่ให้บุคลากรได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรวมถึงคณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ในการจัดโครงการได้รับความอนุเคราะห์สนับสนุนงบประมาณรายได้ปีงบประมาณ 2551 จากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตด้านผู้มีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนร่วมในครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีการคัดเลือกผู้แทน จาก 10 หน่วยงาน ที่มีผลการประเมิน / ตรวจสอบสูงสุด

ขั้นตอนของการดำเนินการจัดการความรู้และจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

วิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงานขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ภายในเดือน กันยายน - ตุลาคม พ.ศ.2550 ประกอบด้วย

1. จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรเพื่อให้บุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเข้าร่วมในการจัดกิจกรรม KM Workshop ในวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ.2550
2. ติดต่อประสานงานและเตรียมความพร้อมในส่วนของสถานที่ในการจัดโครงการ ดังกล่าว ในระหว่างวันที่ 1 - 7 ตุลาคม พ.ศ. 2550
3. ติดต่อประสานงานกับวิทยากรผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์ด้านการ ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อจัดกิจกรรมกลุ่ม ในระหว่างวันที่ 1 – 7 ตุลาคม พ.ศ.2550
4. คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ประสานงานกับผู้แทนจากหน่วยงานที่มีผลคะแนนการ ประเมินตนเอง / ตรวจสอบ สูงสุด 10 หน่วยงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ “KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน” หัวข้อ “ความสำเร็จในการจัดทำระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” ในวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2550 ณ ห้อง 606 ชั้น 6 อาคารวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งคณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ ดำเนินการดังนี้

4.1 ชี้แจงหัวข้อ เป้าหมายของการจัดการความรู้ เรื่อง ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

4.2 อธิบายวิธีดำเนินการจัดการความรู้ให้กับผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้ผ่านการ คัดเลือกเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 10 ท่าน ได้ทราบ

4.3 สร้างความรู้สึกร่วมกัน เป็นกันเองโดยการทำสมาธิ และการแนะนำตัวก่อนที่จะ เข้ากิจกรรมกลุ่ม

4.4 ดำเนินกิจกรรม โดยการเลือกประธานกลุ่มเพื่อทำหน้าที่ในดำเนินการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปประเด็นเป็นระยะๆ เลือกเลขานุการกลุ่มเพื่อทำหน้าที่จดประเด็น และ บันทึก “ขุมความรู้” ซึ่งจะทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ เรื่อง ความสำเร็จ ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร การดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่คุณอำนวยคือ คุณเจนจิต ริงคะอุไร (ผู้อำนวยการหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา) และคุณรัตนทิพย์ อ่อนดีกุล (รองผู้อำนวยการหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา)

4.5 บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละคนเล่าเรื่อง เกี่ยวกับความสำเร็จของตนเอง ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร ตามเป้าหมายการจัดการความรู้ พร้อมจดบันทึกเรื่องเล่าของแต่ละคนลงในแบบบันทึก การจัดเก็บข้อมูล

4.6 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละคนช่วยกันถอด ความรู้จากเรื่องเล่าของตนเอง และสรุปเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จโดยเขียนใส่ใน Card Technique (บัตรที่จัดเตรียมไว้ให้โดยมีขนาด 11 x 15 เซนติเมตร) โดยสามารถเขียนได้หลาย ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (แต่แนะนำไม่ควรจะเกิน 3 ปัจจัย ปัจจัยละ 1 ใบ ของแต่ละคน)

4.7 บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละคนช่วยกันนำ Card Technique ที่ได้มาจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ เพื่อจัดทำเป็นแก่นความรู้ (Core Competent) เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีคุณอำนวยทำหน้าที่ช่วยเหลือ

5. สัมภาษณ์บุคลากรเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร จาก 4 คณะวิชา ได้แก่

5.1 คุณอรอุษา บำรุงไทย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

5.2 คุณสุธาสินี วงศ์ปา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

5.3 คุณวนมาลินี ดอนเขียวไพร ตำแหน่ง หัวหน้างานธุรการ คณะวิชา สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

5.4 คุณเฉลิมพล ศรีทอง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิชา วิทยาการจัดการและและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

การจัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสัมภาษณ์ บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในคู่มือฯ จะอธิบายถึงแนวปฏิบัติ ที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การเขียนโครงการและตัวบ่งชี้ความสำเร็จ การกำหนด ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การติดตามการดำเนินงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน การตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานผลการประเมิน คุณภาพภายใน (SAR) การประเมินตนเอง การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน และปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา

วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์และ เรียบเรียงจัดทำ ร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ที่มีต่อคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร และนำความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามาปรับปรุงคู่มือฯ

วิธีการดำเนินงาน

นำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ผ่านการแก้ไข / ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปสอบถามความคิดเห็น ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการ สอน จำนวน 19 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือ เรื่อง “การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยให้บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ลักษณะแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือฯ จำนวน 19 คน มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. นำแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือฯ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีต่อคู่มือฯ โดยการนำแบบสอบถามแบบ มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท มาตรวจให้คะแนน ดังนี้

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้ค่าคะแนน 5 คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	ให้ค่าคะแนน 4 คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	ให้ค่าคะแนน 3 คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	ให้ค่าคะแนน 2 คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน 1 คะแนน

2.1 วิเคราะห์แบบสอบถามในตอนนที่ 1 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

2.2 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้
เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง คู่มีอฯ มีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง คู่มีอฯ มีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง คู่มีอฯ มีความเหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง คู่มีอฯ มีความเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง คู่มีอฯ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

2.3 นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ คู่มีอฯ ในตอนนที่ 2 ของ
แบบสอบถาม ไปปรับปรุงแก้ไขคู่มีอฯ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)