

## สภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา Academic Community Service Management Problem in Yala Rajabhat University

ริสมา สาเมา๊ะ รอฮานา ดาคาเฮง และ Fitriana Daramae

Risma Samoh, Rohana Dakaheng and Fitriana Daramae

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จังหวัดยะลา

Southern Border Research and Development Institute, Yala Rajabhat University, Yala Province

Corresponding Author, E-mail: iam.risma@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ จำนวน 167 คน กำหนดแบบสอบถามสภาพปัญหาภายใต้กรอบที่วางไว้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการจัดการ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) ลำดับที่ 3 คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการบริการวิชาการ และความต่อเนื่องของการติดตามรายงานผลโครงการ/งานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.14$ ) ตามลำดับ สำหรับแนวทางในการแก้ไขสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นมากที่สุดคือ เห็นควรขยายพื้นที่ในการให้บริการวิชาการให้หลากหลายครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ ไม่ใช่เฉพาะพื้นที่ตำบลท่าสาป โดยให้ประชาชนในพื้นที่อื่นได้รับโอกาสในการรับบริการวิชาการ มีผู้เสนอความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีผลงานเชิงประจักษ์

**คำสำคัญ :** สภาพปัญหา บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

### Abstract

The objective of this research was to study academic community service management problem in Yala Rajabhat University and solution this problem. The researcher was collect data by paper questionnaire with project responsible, 167 people. This research using satisfaction with 4 types: 1) man 2) money 3) material and 4) management. The result show the most three problems of academic community service management in Yala Rajabhat University. First, processes and procedures of management was medium level ( $\bar{X} = 3.17$ ). Next, period of management was medium level ( $\bar{X} = 3.15$ ). Last, participation in the academic community service plan and continuation of the monitoring project report was medium level ( $\bar{X} = 3.14$ ). Another, solution of academic community service management problem found that the university should spread area for service community, it is not emphasize only Thasap sub-district area. Moreover, considering budget for ongoing projects and good outcome.

**Keywords:** Problem, Academic community service, Yala Rajabhat University

### บทนำ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) ได้กำหนดถึงภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อขึ้นทะเบียนสังคม การให้บริการทางวิชาการ นอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ ทางด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2558) เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นด้วยกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้บนพื้นฐานการบูรณาการศาสตร์สากล และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการบริการวิชาการ โดยการการจัดทำนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานของการบริการทางวิชาการแก่สังคม เช่น พัฒนาศาสตร์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และการกำหนดแผนการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ และได้มีการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการงบประมาณแผ่นดิน ที่ประกอบด้วยตัวแทนส่วนราชการทั้ง 7 ส่วนในมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบในการให้บริการวิชาการแก่สังคม มีคู่มือการดำเนินโครงการบริการวิชาการประจำปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ หรือการเขียนรายละเอียดงบประมาณในการเสนอโครงการ และทุกโครงการจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดทุกครั้งภายหลังเสร็จการประชุม โดยในการประเมินจะใช้แบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่ สำหรับศักยภาพที่มีผลต่อการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้าน

วัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

นิตยรัตน์ ใจอาษา (2555) กล่าวถึงคำว่าการบริหารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมี ความรับผิดชอบต่องานหรือหน่วยงานนั้นๆ 2) เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาด งบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย 3) ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรค หรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน 4) การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลผลักดันและกำกับปัจจัยต่างๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ชริดา มโนพฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริการวิชาการสู่สังคมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริการวิชาการสู่สังคมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ครั้งนี้พบว่า จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินการบริการวิชาการสู่สังคม อาคารสถานที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของสถานที่ยังไม่เหมาะสมแก่การให้บริการวิชาการสู่สังคมเท่าที่ควร ควรมีการเก็บค่าใช้จ่ายจากการลงทะเบียนทุกโครงการ และงบประมาณที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนในด้านการบริการวิชาการสู่สังคมยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร จากผลการศึกษาดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจาก บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ มีภาระในด้านการเรียนการสอน และการวิจัยมาก ทำให้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการวิชาการสู่สังคม บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะ และความสามารถในการบริหารโครงการบริการวิชาการสู่สังคม อาคารสถานที่สำหรับใช้ในการบริการวิชาการส่วนใหญ่ยังไม่เหมาะสมเนื่องจากสถานที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ มีพื้นที่ใช้สอยน้อย สถานที่ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งใช้ในการเรียนการสอน และการให้บริการวิชาการ ในด้านงบประมาณที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนในด้านการบริการวิชาการสู่สังคมยังไม่เพียงพอเนื่องจากงบประมาณภายในมหาวิทยาลัยมีจำนวนจำกัด การของบประมาณจากหน่วยงานภายนอกยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการขอรับสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอกเท่าที่ควร

ประพิศ โบราณมูล (2547) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญคดี พบว่า ประสพปัญหาด้านงบประมาณมากที่สุด เนื่องจากได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวนจำกัด และสาเหตุหนึ่ง คือ การไม่มีแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภายนอก จึงควรหิวิธีหรือกลยุทธ์ในการเพิ่มแหล่งเงินทุนสนับสนุนให้มากขึ้น ปัญหารองลงมา คือ ปัญหาด้านสถานที่ในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน สถานที่บางแห่งมีระยะทางไกลและบางแห่งขาดความพร้อม จึงควรดำเนินการปรับปรุงสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานรองรับโครงการบริการวิชาการต่างๆ เพื่อประหยัดงบประมาณและกำลังคน ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน

บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในภาระงานที่รับผิดชอบ จึงควรมีการจัดอบรมบุคลากรก่อนการดำเนินโครงการทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาด้านระยะเวลา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนในแต่ละปีงบประมาณหลายโครงการ ประกอบกับบุคลากรมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงควรบริหารจัดการเวลาและบุคลากรให้ดี และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน ปัญหาสำคัญด้านการบริหารจัดการ งบประมาณ บุคลากร และระยะเวลา ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนให้สอดคล้องกับทรัพยากรอย่างเหมาะสม

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินโครงการบริการวิชาการจาก 7 ส่วนราชการ จำนวน 167 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด ซึ่งแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบตามตัวเลือกที่กำหนดให้ไว้แล้วเพียง 1 คำตอบ หรือหลายคำตอบ ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วนย่อยๆ

2.1 ด้านบุคลากร

2.2 ด้านงบประมาณ

2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านการจัดการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### 3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

- ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาการบริการวิชาการแก่สังคม จากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาการบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเครื่องมือและให้ความเห็นชอบ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมพูนุช ศรีพงษ์ อาจารย์ ดร.รุ่งลาวัลย์ จันทรัตน และอาจารย์เวดิน วุฒิมวงศ์

- นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

- วิเคราะห์ผลการทดลองใช้

- ปรับปรุงข้อความ และเลือกเฉพาะข้อที่ดีไว้

- นำไปใช้จริง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 167 ชุด จากเก็บรวบรวมแบบสอบถามและนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่มีการตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์และคัดเลือกเฉพาะผู้รับผิดชอบที่มีการดำเนินโครงการในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา เพื่อนำผลไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามให้ครบถ้วน บันทึกข้อมูลและใช้การคำนวณหาค่าสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
  - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 แปลว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริการวิชาการในระดับน้อยที่สุด
  - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 แปลว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริการวิชาการในระดับน้อย
  - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 แปลว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริการวิชาการในระดับปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 แปลว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริการวิชาการในระดับมาก
  - ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 แปลว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริการวิชาการในระดับมากที่สุด
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

#### ผล

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ดำเนินการสำรวจสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ จำนวน 167 คน โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ตอน สามารถสรุปผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 อายุ 31-40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 73.65 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 30.54 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 86.83 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา น้อยกว่า 10 ครั้ง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 90.42 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | ตัวแปรอิสระ                                  | จำนวน (N = 167) | ร้อยละ |
|----------|----------------------------------------------|-----------------|--------|
| 1        | เพศ                                          |                 |        |
|          | ชาย                                          | 56              | 33.50  |
|          | หญิง                                         | 111             | 66.50  |
|          | รวม                                          | 167             | 100.00 |
| 2        | อายุ                                         |                 |        |
|          | ต่ำกว่า 30 ปี                                | 43              | 25.75  |
|          | 31 – 40 ปี                                   | 83              | 49.70  |
|          | 41 – 50 ปี                                   | 25              | 14.97  |
|          | 51 ปีขึ้นไป                                  | 16              | 9.58   |
|          | รวม                                          | 167             | 100.00 |
| 3        | ระดับการศึกษา                                |                 |        |
|          | ปริญญาตรี                                    | 31              | 18.56  |
|          | ปริญญาโท                                     | 123             | 73.65  |
|          | ปริญญาเอก                                    | 13              | 7.78   |
|          | รวม                                          | 167             | 100.00 |
| 4        | หน่วยงาน                                     |                 |        |
|          | คณะครุศาสตร์                                 | 49              | 29.34  |
|          | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์                 | 51              | 30.54  |
|          | คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร           | 24              | 14.37  |
|          | คณะวิทยาการจัดการ                            | 22              | 13.17  |
|          | สถาบันวิจัยฯ                                 | 9               | 5.39   |
|          | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ          | 7               | 4.19   |
|          | สำนักงานอธิการบดี                            | 4               | 2.40   |
|          | ไม่ตอบ                                       | 1               | 0.60   |
|          | รวม                                          | 167             | 100.00 |
| 5        | ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |                 |        |
|          | น้อยกว่า 10 ปี                               | 145             | 86.83  |
|          | 11-20 ปี                                     | 14              | 8.38   |
|          | 21-30 ปี                                     | 4               | 2.40   |
|          | มากกว่า 30 ปี                                | 4               | 2.40   |
|          | รวม                                          | 167             | 100.00 |

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ลำดับที่ | ตัวแปรอิสระ                                                                | จำนวน (N = 167) | ร้อยละ |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| 6        | จำนวนครั้งในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมใน<br>ระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา |                 |        |
|          | น้อยกว่า 10 ครั้ง                                                          | 151             | 90.42  |
|          | 11-20 ครั้ง                                                                | 12              | 7.19   |
|          | 21-30 ครั้ง                                                                | 1               | 0.60   |
|          | มากกว่า 30 ครั้ง                                                           | 3               | 1.80   |
|          | รวม                                                                        | 167             | 100.00 |

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.60) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.82) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.80) ลำดับที่ 3 คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการบริการวิชาการ และความต่อเนื่องของการติดตามรายงานผลโครงการ/งานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.88, 0.79) ตามลำดับ ส่วนสภาพปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ความเท่าเทียมของการจัดสรรงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.87) รองลงมาคือ ความเพียงพอของงบประมาณและความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 0.81, 0.86 ตามลำดับ) ลำดับสุดท้ายคือ หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณและการเข้าถึงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.91, 0.85 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นว่าการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอเป็นปัญหาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการมากที่สุด มีผู้ให้ความเห็น 3 คน รองลงมาคือเรื่องการประชาสัมพันธ์/ประสานงานยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย มีผู้ให้ความเห็น 2 คน (ตารางที่ 3)

และนอกจากนี้แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นมากที่สุดพบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นมากที่สุด คือ เห็นควรขยายพื้นที่ในการให้บริการวิชาการให้หลากหลายครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ ไม่ใช่มุ่งแต่พื้นที่ตำบลท่าสาป ให้ประชาชนในพื้นที่อื่นได้รับโอกาสในการรับบริการวิชาการ นอกจากนี้การมุ่งแต่พื้นที่เดียวจะทำให้บุคลากรและหน่วยงานในพื้นที่นั้นไม่เล็งเห็นความสำคัญ เนื่องจากมีมากเกินไป มีผู้เสนอความคิดเห็น จำนวน 7 คน รองลงมาคือ ควรจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีผลงานเชิงประจักษ์ส่งเสริมงานที่มีประโยชน์มากที่สุดเป็นตัวชี้วัด คือ การพัฒนาชุมชน ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และ ควรให้ผู้รับผิดชอบสามารถเลือกพื้นที่ที่ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการบริการวิชาการ มีผู้ให้เสนอจำนวน 3 คนเท่ากัน และลำดับที่ 3 คือ ควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินโครงการ เพราะบางโครงการจัดกิจกรรมเกือบไม่ได้ ควรดำเนินโครงการให้ตอบสนองความต้องการของชุมชน และควรมีนำโครงการบริการวิชาการไปบูรณาการกับงานวิจัย งานสร้างสรรค์ การเรียนการสอน หรือศิลปวัฒนธรรม มีผู้เสนอความคิดเห็นจำนวน 2 คนเท่ากัน (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

| สภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา                       | $\bar{x}$   | S. D.       | ระดับปัญหา     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| <b>ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ</b>                           |             |             |                |
| 1. ความรู้และความสามารถ(เช่น การเขียนข้อเสนอโครงการ, การดำเนินโครงการ, การสรุปรายงานผล) | 3.07        | 0.84        | ปานกลาง        |
| 2. ประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ                                                         | 3.10        | 0.90        | ปานกลาง        |
| 3. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร                                                           | 3.08        | 0.83        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านงบประมาณ</b>                                                                     |             |             |                |
| 4. ความเพียงพอของงบประมาณ                                                               | 2.90        | 0.81        | ปานกลาง        |
| 5. ความเท่าเทียมของการจัดสรรงบประมาณ                                                    | 2.89        | 0.87        | ปานกลาง        |
| 6. หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณ                                                         | 2.99        | 0.91        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                           |             |             |                |
| 7. ความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์                                                        | 2.90        | 0.86        | ปานกลาง        |
| 8. ความเหมาะสมของอาคารสถานที่                                                           | 3.07        | 0.90        | ปานกลาง        |
| 9. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก                                                       | 3.01        | 0.85        | ปานกลาง        |
| 10. การเข้าถึงของเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                      | 2.99        | 0.85        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านการจัดการ</b>                                                                    |             |             |                |
| 11. การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการบริการวิชาการ                                        | 3.14        | 0.88        | ปานกลาง        |
| 12. กระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ                                | 3.17        | 0.82        | ปานกลาง        |
| 13. ระยะเวลาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ                                           | 3.15        | 0.80        | ปานกลาง        |
| 14. ความต่อเนื่องของการติดตามรายงานผลโครงการ/งานบริการวิชาการ                           | 3.14        | 0.79        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                           | <b>3.04</b> | <b>0.60</b> | <b>ปานกลาง</b> |

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ

| ปัญหา                                                                                           | ความถี่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>ด้านบุคลากร (Man)</b>                                                                        |         |
| 1. ความพร้อมของผู้ที่จะให้บริการวิชาการ                                                         | 1       |
| <b>ด้านงบประมาณ (Money)</b>                                                                     |         |
| 1. งบประมาณที่จัดสรรไม่เพียงพอ                                                                  | 3       |
| 2. การใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามไตรมาสที่กำหนด                                                 | 1       |
| 3. หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณและระเบียบขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง                             | 1       |
| 4. การจัดสรรงบประมาณของแต่ละหลักสูตรไม่เท่าเทียมกัน                                             | 1       |
| <b>ด้านการจัดการ(Method)</b>                                                                    |         |
| 1. ขาดการประชาสัมพันธ์/ประสานงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย                                         | 2       |
| 2. การกำหนดรูปแบบกิจกรรมโดยหน่วยงาน                                                             | 1       |
| 3. การบริหารเวลา เนื่องจากมีกิจกรรมที่เข้ามาบริการหลายกิจกรรม                                   | 1       |
| 4. การกำหนดและระบุกลุ่มเป้าหมาย คือ ตำบลท่าสาป ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำงาน                      | 1       |
| 5. ระดับมัธยมและระดับมหาวิทยาลัยมีการเปิด-ปิดภาคเรียนไม่ตรงกัน ทำให้การจัดเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น | 1       |
| <b>ด้านการจัดการ(Method)</b>                                                                    |         |
| 6. ขาดการบูรณาการกับด้านวิจัย งานสร้างสรรค์ การเรียนการสอน หรือศิลปวัฒนธรรม                     | 1       |
| 7. การจัดทำโครงการไม่ได้เกิดจากสภาพความต้องการจำเป็นจริงๆ ของพื้นที่                            | 1       |
| 8. มีจำนวนโครงการมากเกินไปและแต่ละหน่วยงานไม่ได้ทำความร่วมมือกัน จึงเกิดการแย่งกลุ่มเป้าหมายกัน | 1       |

ตารางที่ 4 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ

| แนวทางในการแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                            | ความถี่ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>ด้านงบประมาณ(Money)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| 1. ควรจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีผลงานเชิงประจักษ์ ส่งเสริมงานที่มีประโยชน์มากที่สุดเป็นตัวชี้วัด คือ การพัฒนาชุมชน ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                           | 3       |
| 2. ควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินโครงการ เพราะบางโครงการจัดกิจกรรมเกือบไม่ได้                                                                                                                                                                                                                       | 2       |
| 3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึง                                                                                                                                                                                                                                              | 1       |
| 4. มหาวิทยาลัยไม่ควรเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณและสรุปผลการใช้งบประมาณเร็วเกินไป                                                                                                                                                                                                                   | 1       |
| 5. การพิจารณางบประมาณในหน่วยงานสายสนับสนุน ควรพิจารณาที่รายโครงการ ไม่ควรพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน                                                                                                                                                                                                  | 1       |
| <b>ด้านการจัดการ(Method)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |
| 1. ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการวิชาการให้หลากหลายครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ ไม่ใช่มุ่งแต่พื้นที่ตำบลท่าสาป โดยควรมีการขยายโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่อื่นได้รับโอกาสในการรับบริการวิชาการ นอกจากนี้ การมุ่งแต่พื้นที่เดียวจะทำให้บุคลากรและหน่วยงานในพื้นที่นั้นไม่เล็งเห็นความสำคัญ เนื่องจากมีมากเกินไป | 7       |
| 2. ควรให้ผู้รับนิคมสามารถเลือกพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการบริการวิชาการ                                                                                                                                                                                                                | 3       |
| 3. ควรดำเนินโครงการให้ตอบสนองความต้องการของชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                 | 2       |
| 4. ควรมีนำโครงการบริการวิชาการไปบูรณาการกับงานวิจัย งานสร้างสรรค์ การเรียนการสอน หรือ ศิลปวัฒนธรรม                                                                                                                                                                                               | 2       |
| 5. ควรให้หน่วยงานทุกภาคส่วนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | 1       |
| 6. มีการติดตามการนำไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องและสามารถให้พื้นที่บริการสามารถต่อยอดได้                                                                                                                                                                                                           | 1       |
| <b>ด้านการจัดการ(Method)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |
| 7. องค์ความรู้ที่มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ในการบริการวิชาการ ควรมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในมหาวิทยาลัยก่อน จะได้เป็นเอกภาพในการนำองค์ความรู้นั้นไปใช้ในการบริการวิชาการ                                                                                                                   | 1       |
| 8. หน่วยงานตกลงทำความร่วมมือกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแย่งกลุ่มเป้าหมายกัน                                                                                                                                                                                                                           | 1       |
| 9. ควรให้ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานลงไปสำรวจความต้องการจำเป็นของชุมชน หากมีองค์ความรู้เพียงพอ จีงสรุปเป็น theme ในการดำเนินงาน                                                                                                                                                                       | 1       |
| 10. ควรเน้นการบริการวิชาการด้านการประกอบอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ประชาชน                                                                                                                                                                                                                         | 1       |

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ระยะเวลาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการบริการวิชาการและความต่อเนื่องของการติดตามรายงานผลโครงการ/งานบริการวิชาการ ตามลำดับนั้น โดยปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการทั้งสิ้น ซึ่งแตกต่างจากปัญหาการบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศ (ประพิศ โบราณมูล, 2547) ที่พบว่าประสบปัญหาด้านงบประมาณมากที่สุด เนื่องจากได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวนจำกัด แต่อย่างไรก็ตามก็มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและมีความถี่มากที่สุด ในเรื่องการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอสำหรับการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินโครงการ อาจจะใช้วิธีหรือกลยุทธ์ในการเพิ่มแหล่งเงินทุนสนับสนุนให้มากขึ้น (ประพิศ โบราณมูล, 2547) เช่น การเก็บค่าใช้จ่ายจากการลงทะเบียนทุกโครงการ การของบประมาณจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น (ชรีดา มโนพฤกษ์, 2554)

## สรุป

จากการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ จำนวน 167 คน พบว่า สภาพปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.82) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการบริหารจัดการงานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S. D. = 0.80) ลำดับที่ 3 คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการบริการวิชาการ และความต่อเนื่องของการติดตามรายงานผลโครงการ/งานบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.14$ , S. D. = 0.88, 0.79) ตามลำดับ สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการงานบริการวิชาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นมากที่สุดคือ เห็นควรขยายพื้นที่ในการให้บริการวิชาการให้หลากหลายครอบคลุมพื้นที่อื่นๆ ไม่ใช่มุ่งแต่พื้นที่ตำบลท่าสาป ให้ประชาชนในพื้นที่อื่นได้รับโอกาสในการรับบริการวิชาการ นอกจากนี้การมุ่งแต่พื้นที่เดียวจะทำให้บุคลากรและหน่วยงานในพื้นที่นั้นไม่เล็งเห็นความสำคัญ เนื่องจากมีมากเกินไป มีผู้เสนอความคิดเห็น จำนวน 7 คน รองลงมาคือ ควรจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีผลงานเชิงประจักษ์ส่งเสริมงานที่มีประโยชน์มากที่สุดเป็นตัวชี้วัด คือ การพัฒนาชุมชน ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และ ควรให้ผู้รับผิดชอบสามารถเลือกพื้นที่ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการบริการวิชาการ มีผู้ให้เสนอจำนวน 3 คนเท่ากัน และลำดับที่ 3 คือ ควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินโครงการ เพราะบางโครงการจัดกิจกรรมเกือบไม่ได้ ควรดำเนินโครงการให้ตอบสนองความต้องการของชุมชน และควรมีนำโครงการบริการวิชาการไปบูรณาการกับงานวิจัย งานสร้างสรรค์ การเรียนการสอน หรือศิลปวัฒนธรรม มีผู้เสนอความคิดเห็นจำนวน 2 คนเท่ากัน

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณบำรุงการศึกษาประจำปี 2558 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## เอกสารอ้างอิง

- ชรีดา มโนพฤกษ์. (2554). การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารวิชาการสู่สังคมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่.
- นิตยรัตน์ ใจอาษา. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประพิศ โบราณมูล. (2547). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญคดี. ปริญญานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม. สาขาวิชาสังคมศึกษา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2558). แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ยะลา : กองนโยบายและแผน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558) . คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.