

**ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Staff Satisfaction of the Dent MU Quality Fair Exhibition,
Faculty of Dentistry, Mahidol University**

มณฑิชา ชัยชนะมงคล^{1*} จีรพร แปงเครื่อง²
Monticha Chaichanamongkol^{1*}, Jeeraporn Pangkrueng²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เข้าร่วมกิจกรรมงานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งหมด 335 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 93.13 การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านกระบวนการและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจด้านคุณภาพ, งานมหกรรมคุณภาพ

¹⁻² สำนักงานยุทธศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹⁻² Faculty of Dentistry, Mahidol University, Thailand

*Corresponding author: monticha.cha@mahidol.ac.th

Abstract

The purposes of this research study the staff satisfaction of the Dent MU Quality Fair Exhibition, Faculty of Dentistry, Mahidol University. By collecting data from samples used in research total of 335 people, 312 of respondents (93.13 percentages) of the participating in the Dent MU Quality Fair Exhibition, Faculty of Dentistry, Mahidol University. The questionnaire was evaluated by the experts, and the reliability of the questionnaire was 0.91. The collected data were analyzed using the descriptive statistic, and they were reported as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result of the study showed that the overall staff satisfaction of the Quality Fair Exhibition was at the high level (mean = 4.18). When considering separated factors, the acquired benefit, knowledge sharing, facility, exhibition form, and process and procedure scores were 4.26, 4.19, 4.17, 4.16 and 4.13, respectively. In conclusion, the satisfaction level of the Quality Fair Exhibition, Faculty of Dentistry was at the high level in all aspects.

Keyword: Quality satisfaction, Quality exhibition

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความมุ่งมั่นดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมียุทธศาสตร์สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ การบริการที่เป็นเลิศได้มาตรฐานสากล งานวิจัยและบริการวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งคณะฯ ดำเนินการอย่างบูรณาการให้ทุกด้านดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษา การวิจัย การบริการและการบริหารให้ได้มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม ทำให้เกิดการพัฒนางานประจำของบุคลากรนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถต่อยอดไปสู่นวัตกรรมในเชิงพาณิชย์

การพัฒนาคุณภาพไม่ใช่แค่การพัฒนากระบวนการหรือแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานเพียงครั้งเดียว หากเป็นการนำผลการดำเนินงานมาทบทวนการปฏิบัติงาน เพื่อวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลจากผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเครื่องมือพัฒนาคุณภาพของคณะฯ จะดำเนินการตามมหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการ หรือ Hospital Accreditation : HA เพื่อเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้ (learning) ตามแนวทางของ EdPEx หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้นผ่านวงจรของการประเมินและปรับปรุง กระตุ้น

ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดดผ่าน การสร้างนวัตกรรม และการแบ่งปันความรู้หน่วยงาน และกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) นอกจากนี้การเรียนรู้ (study หรือ learning) ตาม มาตรฐาน HA หมายถึง เป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนการ พัฒนา การเรียนรู้ในที่นี้ครอบคลุมการทบทวนและ ติดตามประเมินผลในทุกรูปแบบ เช่น การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ (knowledge sharing) (สถาบันรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล, 2561) ดังนั้นการจัดพื้นที่สำหรับการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การมีห้องกาแฟให้คนในองค์กรได้พบปะ ใต้ถามหา วิธีแก้ไขของงานบางเรื่อง หรือเล่าถึงผลสำเร็จ หรือการ เรียนรู้ใหม่ ๆ การจัดให้มีการรับประทานอาหารเที่ยง ด้วยกันและพูดคุยเรื่องเบา ๆ เกี่ยวกับงาน หรือการจัด มหกรรมประจำปี นำเสนอผลงานสร้างสรรค์ภายใน องค์กร (วิจารณ์ พานิช, 2549) คณะฯ เห็นถึง ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและการแลกเปลี่ยน เรียนรู้จึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดงานมหกรรม คุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา ดำเนินงานโดย หน่วยงานในกำกับของรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจัดให้มีการประกวดผลงานคุณภาพในรูปแบบ पोสเตอร์ ทั้งหมด 4 ประเภท ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพ (Continuous Quality Improvement: CQI) การ พัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) การจัดการความรู้ (Knowledge: KM) และ นวัตกรรม (Innovation: Inno) และ กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรภายในคณะฯ โดย วัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ หรือวัฒนธรรมคุณภาพ เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ บุคลากร และสนับสนุนผลงานคุณภาพของบุคลากรได้ แสดงผลงานอันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อตนเอง

และคณะฯ เพื่อยกระดับการบริการ การปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งตอบสนอง การพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX และมาตรฐาน HA ในหมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ซึ่งงานมหกรรมคุณภาพจะจัดขึ้นในวันที่ 7 มิถุนายน ของทุกปี ตรงกับวันสถาปนาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่คณะฯ จะมีกิจกรรมตลอดทั้งวัน และเชิญชวนให้บุคลากรเข้าร่วมงานของคณะฯ พบว่า ปี 2560 มีรายชื่อผู้เข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ จำนวน 299 คน มาร่วมงาน จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 และปี 2561 มีรายชื่อผู้เข้าร่วมงานมหกรรม คุณภาพ จำนวน 417 คน มาร่วมงาน จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 80.81 (ข้อมูลจากการลงทะเบียนเข้า ร่วมงาน ปี 2560 - 2561) จะพบว่า มีบุคลากรให้ความสนใจเข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเตรียมจัดงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมและสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้ผู้เข้าร่วมงานเกิดความพึงพอใจใน กิจกรรม ได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรและ เป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานให้มี ประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจนำมาศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (การศึกษานี้ผ่านการ พิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ในคนโดยเป็นโครงการประเภท Certificate of Exemption ร หัส โ ค ร ง ก า ร MU-DT/PY-IRB 2019/023.1605) ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน มหกรรมคุณภาพ เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการ วางแผนและปรับปรุงกระบวนการจัดงานมหกรรม คุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปนำเสนอผู้บริหารนำไปใช้กำหนดแนวทางการจัดงานมหกรรมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากร ได้แก่ บุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวน 1,421 คน จากฐานข้อมูลงานทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เข้าร่วมกิจกรรมงานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ.2562 จำนวนทั้งหมด 335 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าข้อมูลในตำรางานวิจัย และบทความ แบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สังกัด ส่วนตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบปลายปิด มีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยในแต่ละด้านจะอ้างอิงตามรูปแบบและกิจกรรมของงานมหกรรมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประโยชน์ที่ได้รับ และตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดต่อสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งได้มีการตรวจสอบ

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 นำแบบสอบถามแจกแก่ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนตามผู้เข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ และเก็บแบบสอบถามกลับคืน และวิเคราะห์ข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่เป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งหมด 335 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 93.13 วิเคราะห์ข้อมูล เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.7 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 และส่วนใหญ่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 55.4 ดังตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิเคราะห์ข้อมูลโดยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

ข้อมูลด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมาก ในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 อันดับแรกมีความน่าสนใจกิจกรรมภายในงาน รองลงมากการประชาสัมพันธ์งานมหกรรมคุณภาพ ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ดังตารางที่ 2

ข้อมูลด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมาก

ในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 อันดับแรกมีโปสเตอร์มีเนื้อหาถูกต้องและสวยงามเหมาะสม รองลงมากการนำเสนอข้อมูลของเจ้าของผลงาน ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รูปแบบการจัดวาง/ผังแสดงผลงานมีความเหมาะสม ดังตารางที่ 3

ข้อมูลด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมาก ในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 อันดับแรกมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีบรรยากาศแบบกันเอง รองลงมากการถ่ายทอดประสบการณ์/ยกตัวอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ดังตารางที่ 4

ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมาก ในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 อันดับแรกมีการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รองลงมาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ภายในงาน ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อาหารว่างและเครื่องดื่ม ดังตารางที่ 5

ข้อมูลด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจมากในทุกรายข้อ โดยรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย 2 อันดับแรกสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากงานมหกรรมคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ รองลงมาได้แนวคิด/แรงบันดาลใจในการพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหา ส่วนรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดงานครั้งนี้ตรงกับความคาดหวังของท่าน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	54	17.3
	หญิง	258	82.7
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	39	12.5
	26 – 35 ปี	117	37.5
	36 – 45 ปี	105	33.7
	46 – 55 ปี	35	11.2
	มากกว่า 55 ปี	16	5.1
สังกัด	ภาควิชา	33	10.6
	สำนักงานคนบตี	49	15.7
	สำนักงานการวิจัย	11	3.5
	สำนักงานการศึกษาและวิชาการ	11	3.5
	สำนักงานยุทธศาสตร์	21	6.7
	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์	173	55.4
	โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร	10	3.2
	อื่น ๆ	4	1.3

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมทรรณคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสะดวกของการลงทะเบียนในวันงาน	31.7	54.5	9.6	2.9	1.3	4.12	0.79	มาก
2. การประชาสัมพันธ์งานมทรรณคุณภาพ	29.2	56.7	12.8	1.3	0	4.13	0.67	มาก
3. ความน่าสนใจกิจกรรมภายในงาน	30.8	56.1	12.5	0.6	0	4.16	0.65	มาก
4. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	24.7	60.6	12.8	1.9	0	4.08	0.66	มาก
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	29.2	56.7	11.9	2.2	0	4.12	0.69	มาก
รวม						4.13	0.59	มาก

**ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ
บุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน**

ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. รูปแบบการจัดวาง/ผังแสดงผลงานมีความเหมาะสม	30.4	54.2	13.8	1.6	0	4.13	0.69	มาก
2. ขนาดของโปสเตอร์มีความเหมาะสมเห็นชัดเจน	32.4	52.2	14.1	1.3	0	4.15	0.70	มาก
3. โปสเตอร์มีเนื้อหาถูกต้องและสวยงามเหมาะสม	32.7	55.8	11.5	0	0	4.21	0.63	มาก
4. การนำเสนอข้อมูลของเจ้าของผลงาน	29.2	57.4	12.8	0.6	0	4.15	0.65	มาก
รวม						4.16	0.60	มาก

**ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ
บุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. หัวข้อกิจกรรมสอดบทเรียนมีความน่าสนใจ	29.8	58.3	11.9	0	0	4.17	0.62	มาก
2. การถ่ายทอดประสบการณ์/ยกตัวอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	30.1	59.9	9.6	0.3	0	4.19	0.60	มาก
3. เนื้อหาสร้างแรงจูงใจในการพัฒนางาน	30.8	59.0	9.6	0.6	0	4.19	0.62	มาก
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีบรรยากาศแบบกันเอง	31.1	59.9	7.4	1.6	0	4.20	0.63	มาก
5. การมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	31.1	54.8	11.9	2.2	0	4.14	0.70	มาก
รวม						4.19	0.56	มาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ**บุคลากรที่มีต่องานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล****ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อุปกรณ์ไฮดรอลิกที่ใช้ภายในงาน	31.7	57.1	9.6	1.3	0.3	4.18	0.67	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่จัดงาน	30.4	56.1	12.5	1.0	0	4.16	0.66	มาก
3. อาหารว่างและเครื่องดื่ม	28.5	57.7	13.1	0.6	0	4.14	0.65	มาก
4. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	30.8	58.3	9.6	1.3	0	4.18	0.64	มาก
รวม						4.17	0.58	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ**บุคลากรที่มีต่องานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล****ด้านประโยชน์ที่ได้รับ**

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับความรู้/ประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	35.9	54.8	9.3	0	0	4.26	0.61	มาก
2. ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากงานมหรรมคุณภาพไปใช้ใน การปฏิบัติงานได้	38.8	51.0	9.9	0.3	0	4.28	0.64	มาก
3. ท่านได้แนวคิด/แรงบันดาลใจในการพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหา	37.2	52.9	9.9	0	0	4.27	0.63	มาก
4. ท่านได้ความรู้ใหม่ที่รับจากแสดงผลงานหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	36.5	53.8	9.6	0	0	4.26	0.62	มาก
5. การจัดงานครั้งนี้ตรงกับความต้องการของท่าน	30.4	58.3	10.9	0.3	0	4.18	0.62	มาก
รวม						4.26	0.57	มาก

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 26 – 35 ปี และส่วนใหญ่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2. จากการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยมากสุดในเรื่องความน่าสนใจกิจกรรมภายในงาน เนื่องจากคณะผู้จัดงานมหกรรมคุณภาพได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายในคณะฯ เช่น หนังสือเวียนเชิญชวน ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ในลิฟท์ Facebook Line E-mail และเว็บไซต์คณะฯ ทั้งกำหนดการและกิจกรรมภายในงานมหกรรมคุณภาพก่อนล่วงหน้า รวมทั้งมีการให้ลงทะเบียนเข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพล่วงหน้า เพื่อให้คณะผู้จัดงานฯ ได้เตรียมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามทฤษฎีการพิพาทเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างเสริมความเป็นพลเมืองในประชาคมอาเซียนสำหรับนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ที่มีรูปแบบกิจกรรม การจัดลำดับกิจกรรม ครูผู้นำกิจกรรม เนื้อหาของกิจกรรม เอกสารประกอบ สื่ออุปกรณ์ ระยะเวลาและสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ (เนตรดาว ใจจันทร์ และคณะ, 2560 : 194 – 207)

ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านรูปแบบการจัดแสดงผลงาน ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยมากสุดในเรื่องโปสเตอร์มีเนื้อหาถูกต้องและสวยงามเหมาะสมเนื่องจากเนื้อหาในโปสเตอร์ได้รับการตรวจทานแก้ไขจากเจ้าของผลงานและคณะกรรมการงานมหกรรม

คุณภาพก่อนเผยแพร่ในวันงานมหกรรมคุณภาพ เพื่อให้เนื้อหาและข้อความมีความถูกต้องมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อนิทรรศการไซเบอร์สแตชันของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พบว่า ในด้านนิทรรศการเกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ที่มีรูปแบบ ขนาด สีเส้นของอักษรที่ใช้ในการจัดนิทรรศการชัดเจนและอ่านง่าย (สุวิทย์ เปานาเรียง, 2551 : 91 – 98)

ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยมากสุดในเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีบรรยากาศแบบกันเอง เนื่องจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในงานมหกรรมคุณภาพ วิทยากรรับเชิญและพิธีกรจึงเป็นบุคลากรภายในคณะฯ ที่ผู้เข้าร่วมงานฯ รู้จักและคุ้นเคยจึงทำให้บรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับผลการศึกษปัจจัยจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ปัจจัยจูงใจภายนอกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมาก คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยนความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.86 ที่มีสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติมที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น การอุปกรณ์ที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดกว้าง เป็นต้น ส่วนปัจจัยจูงใจภายในต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับมาก คือ ความเป็นมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย = 3.72 ที่มี สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดและพอใจในผลงานที่ทำสำเร็จ (อิสริยา ปันตบแต่ง, 2554 : 73 – 74)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากงานมหรรมคุณภาพมีจำนวนผู้สนใจและเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมากทุกปี คณะผู้จัดงานฯ จึงได้แบ่งพื้นที่การจัดงานการลงทะเบียน และประชุมที่มงานถึงลำดับขั้นตอนของงาน เพื่อจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพ สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 ที่มีอาคารสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด แสงสว่าง และอากาศถ่ายเท มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งมีป้ายแสดงหรือบอกบริการต่าง ๆ ชัดเจน (นิศากร สิงหเสนี และคณะ, 2549 : 110)

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากงานมหรรมคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากงานมหรรมคุณภาพจัดแสดงโปสเตอร์ผลงานคุณภาพของบุคลากร ที่แสดงถึงกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง คลินิก/หน่วยงาน และผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านสาขานั้น ๆ ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อนิทรรศการไซเบอร์สเปซของพิพิธภัณฑ์

วิทยาศาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พบว่า เนื้อหาในด้านการแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 4.32 (สุวิทย์ เปานาเรียง, 2551 : 91 – 98)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลงานวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยมาก อย่างไรก็ตามยังมีสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ควรปรับเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมงานมหรรมคุณภาพให้เป็นช่วงเวลา 9.30 น. เป็นต้นไป
2. ควรมีเอกสารแจกหรือจัดทำสื่อในรูปแบบออนไลน์ โดยสแกนผ่าน QR code ให้แก่ผู้เข้าร่วมงานได้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เช่น กำหนดการของกิจกรรม ผังแสดงโปสเตอร์ สู่จิตร เป็นต้น
3. ควรใช้สถานที่จัดแสดงผลงานให้มีความเหมาะสมและปรับขนาดโปสเตอร์ผลงานให้มีขนาดใหญ่ขึ้น รวมทั้งจัดสถานที่ให้มีรูปแบบน่าสนใจมากขึ้น เช่น การจัดแสดงผลงานคุณภาพของบุคลากรที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก
4. ควรจัดซุ้มเล่นเกมสัถยาม – ตอบ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ
5. ควรจัดหัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เข้าร่วมงานฯ และจัดให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานฯ สามารถเลือกเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนได้และตรงกับความต้องการของผู้เข้าร่วมงานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคาดหวังของผู้เข้าร่วมงาน มหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษามีความสอดคล้องหรือ มีความแตกต่างกันอย่างไร

ควรศึกษาปัจจัยจุดใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อได้แนวทางการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนรู้ การพัฒนางาน และนำไปสู่การสร้างสรรคต่อยอดทางความรู้และนวัตกรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นิศากร สิงหนณี, ธนศ เรืองณรงค์, อุบลรัตน์ จิตลานนท์, เอื้ออารี เศรษฐวานิช, และพิมพ์นภัส เอี่ยมสมบูรณ์. (2549). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (เอกสารทางวิชาการ หมายเลข 072806). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เนตรดาว ใจจันทร์, วาริรัตน์ แก้วอุไร, และสายฝน วิบูลรังสรรค์. (2560). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามทฤษฎีการพิพาทเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างเสริมความเป็นพลเมืองในประชาคมอาเซียนสำหรับนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 19(1), 194 - 207.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). KM วันละคำจากนักปฏิบัติ KM สู่นักปฏิบัติ KM. กรุงเทพมหานคร: ตลาดาพัลลภเคชั่น.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีนโยบายการพัฒนาคุณภาพ พร้อมสนับสนุนการพัฒนางานของบุคลากร รวมถึงบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์ชูชัย อนันต์มานะ ศาสตราจารย์คลินิก ดร.ทันตแพทย์หญิงวรุณี เกิดวงศ์ บัณฑิต และอาจารย์ทันตแพทย์คมสัน ลาภาอุทัย ที่ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือ สำหรับใช้ในการวิจัยและให้คำปรึกษาในการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานมหกรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จ ลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน (2561). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปีที่ 2558 – 2561. กรุงเทพมหานคร.
- สุวิทย์ เปานาเรียง. (2551). ความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อนิทรรศการไซเบอร์สเปซชันของพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- อิสริยา ปันตบแต่ง. (2554). ปัจจัยจุดใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- Cronbach, L.J. (1974). Essentials of Psychological Testing. New York: Harper & Row.