

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อ  
กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

A study of the relationship between expectations and experiences of teachers and  
students towards the internal quality assurance process of the Faculty of Nursing,  
North Bangkok University.

(Received: January 28,2026 ; Revised: January 31,2026 ; Accepted: February 13,2026)

อาภากร เปรี้ยวนิม<sup>1</sup> ศิริพรรณ บุตตา<sup>2</sup> สุธิดา ประมุข<sup>2</sup> ชุติมณฑน์ มีมาก<sup>2</sup> ปพิชญา สุพรรณ<sup>2</sup>  
Arpakorn Prewnim<sup>1</sup> Siripan Budda<sup>2</sup> Suthida Pramun<sup>2</sup> Chutimon Meemak<sup>2</sup>  
Phapitchaya Suphan<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับของอาจารย์และนักศึกษาต่อ  
กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง  
โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจตามกรอบแนวคิด Gap Model of Service Quality กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์  
จำนวน 12 คน และนักศึกษาจำนวน 293 คน ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
คือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์มีความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับในระดับมากที่สุด ( $M = 4.60$  และ  $4.46$   
ตามลำดับ) เช่นเดียวกับนักศึกษาที่มีความคาดหวังและประสบการณ์ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ( $M = 4.30$  และ  $4.35$   
ตามลำดับ) โดยด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในทั้งสองกลุ่ม อย่างไรก็ตาม พบว่าค่าเฉลี่ยของ  
ประสบการณ์ที่ได้รับโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวังเพียงเล็กน้อย 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังของอาจารย์  
และนักศึกษาไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $p = .077$ ) แต่ประสบการณ์ที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p =$   
 $.050$ ) 3) ความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .92, p < .01$ )  
โดยด้านที่มีความสัมพันธ์โดดเด่นที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ ( $r = .91$ ) และด้านการมีส่วนร่วม ( $r = .89$ )

**คำสำคัญ :** การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, ความคาดหวัง, ประสบการณ์ที่ได้รับจริง

#### Abstract

The objective of this research was to investigate the expectations and perceived experiences of  
faculty members and students regarding the Internal Quality Assurance (IQA) process and to analyze the  
relationship between expectations and actual experiences. Utilizing a quantitative survey research design  
based on the Gap Model of Service Quality, the sample consisted of 12 faculty members and 293  
students from the Faculty of Nursing, North Bangkok University. The research instrument was a  
questionnaire with high reliability. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics.

The research findings were as follows: 1) Faculty members' expectations and experiences were at the  
highest level ( $M = 4.60$  and  $4.46$ , respectively), while students' expectations and experiences ranged from  
high to the highest level ( $M = 4.30$  and  $4.35$ , respectively). The curriculum and instruction aspect yielded  
the highest mean scores for both groups; however, the overall mean of perceived experiences was slightly

<sup>1</sup> อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Coordinating Author: Arpakorn Prewnim, Email:  
arpakorn.pr@northbkk.ac.th

<sup>2</sup> นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

lower than expectations. 2) Hypothesis testing revealed no statistically significant difference in expectations between faculty and students ( $p = .077$ ). However, their perceived experiences differed significantly at a statistical level ( $p = .050$ ). 3) Expectations and perceived experiences showed a very high and statistically significant correlation ( $r = .92, p < .01$ ). The aspects with the most prominent correlations were management ( $r = .91$ ) and participation ( $r = .89$ ).

**Keywords:** Internal Quality Assurance, Expectation, Perceived Experience, Actual Experience, Realized Experience, Real Experience.

## บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมมาตรฐานทางวิชาการและการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ และยกระดับการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล โดยแบ่งเป็นการประกันคุณภาพภายใน (IQA) ที่ดำเนินการโดยสถาบัน และการประกันคุณภาพภายนอก (EQA) โดยหน่วยงานภายนอก<sup>1</sup> องค์กรวิชาชีพมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลมาตรฐานเฉพาะทาง เช่น สภาการพยาบาล ทำหน้าที่ควบคุมมาตรฐานการศึกษาพยาบาลทั่วประเทศ โดยกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิและมาตรฐานหลักสูตร เพื่อรับรองว่าผู้สำเร็จการศึกษามีสมรรถนะ (Competency) เหมาะสมต่อการปฏิบัติวิชาชีพอย่างปลอดภัย<sup>2</sup> โดยเฉพาะในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2566 ที่เน้นการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ 5 ด้าน (PLOs) และการปฏิบัติจริงในบริบทการพยาบาลยุคดิจิทัล การที่หลักสูตรผ่านการรับรองโดยสภาการพยาบาลช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นในมาตรฐานของบัณฑิตทั่วโลก<sup>3</sup> หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ได้นำแนวคิด Outcome-Based Education (OBE) และ Competency-Based Curriculum มาใช้ควบคู่กับการประกันคุณภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลที่สามารถดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพที่รวดเร็ว<sup>4</sup> การประเมินคุณภาพหลักสูตรจึงเป็นทั้งเครื่องมือในการกำกับมาตรฐาน และสะท้อนคุณภาพของการจัดการศึกษาที่แท้จริง และความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายใน การประกันคุณภาพ

ภายนอก และการประกันจากองค์กรวิชาชีพเป็นปัจจัยร่วมสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน<sup>5</sup>

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพมีนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมทุกระดับ ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย คณะ จนถึงหลักสูตร สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ สกอ. และ สมศ<sup>1,6,7</sup> โดยเน้นกระบวนการการประกันคุณภาพภายในผ่านการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ซึ่งคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ได้ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล โดยบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการนำผลประเมินมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังคงพบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของบุคลากรกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริงจากกระบวนการประเมิน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในบทบาท ความรู้ลึกถึง ภาระจากการจัดทำเอกสาร และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของระบบประกันคุณภาพ อาจส่งผลกระทบต่อเจตคติและการมีส่วนร่วมในระยะยาว ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมุ่งสำรวจและวิเคราะห์ความคาดหวังเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับจริงของบุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อระบุปัจจัยที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้อง และนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้เหมาะสมกับบริบทการทำงาน เสริมสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนและมีความหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จ

ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในในที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาบริบท วิเคราะห์ความคาดหวัง  
และประสบการณ์ที่ได้รับของอาจารย์และนักศึกษา  
ที่มีต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์  
ทกรุงเทพ

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ  
คาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับของอาจารย์และ  
นักศึกษาที่มีต่อกระบวนการประกันคุณภาพ  
การศึกษาภายในของคณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey  
Research) โดยใช้กรอบแนวคิด Gap Model of  
Service Quality<sup>8</sup> เป็นหลักในการประเมินคุณภาพ  
ของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA)  
ของคณะพยาบาลศาสตร์ ผ่านการวิเคราะห์  
ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและ  
ประสบการณ์ที่ได้รับจริงของอาจารย์และนักศึกษา  
ในการประเมินจะพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์  
(Correlation) โดยหากค่าเข้าใกล้ 1 จะแสดงถึง  
ประสิทธิภาพของระบบที่ตอบสนองต่อความ  
ต้องการของผู้ใช้ แต่หากค่าเข้าใกล้ 0 จะสะท้อนถึง  
ปัญหาเชิงคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและ  
การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้อง  
กับบริบทการผลิตบัณฑิตพยาบาล การวิจัยจึง  
เชื่อมโยงการประเมิน IQA เข้ากับแนวคิดการ  
จัดการเรียนการสอนแบบเน้นผลลัพธ์ (Outcome-  
Based Education: OBE)<sup>9</sup> และหลักสูตรฐาน  
สมรรถนะ (Competency-Based Curriculum)  
ควบคู่ไปกับการใช้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง  
องค์กร (Total Quality Management: TQM)<sup>10</sup>  
ที่มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน  
การรักษามาตรฐานและพัฒนาหลักสูตรอย่างยั่งยืน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์  
ผู้สอน และนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ซึ่งถือเป็น  
กลุ่มเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับ  
ประเด็นที่ศึกษา และมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนการคัดเลือกกลุ่ม  
ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกโดยใช้วิธีการ  
สุ่มแบบมีหลักเกณฑ์ (purposive sampling)  
เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึก  
และสะท้อนมุมมองที่หลากหลาย โดยกลุ่มตัวอย่าง  
ประกอบด้วย (1) อาจารย์จำนวน 12 คน  
ครอบคลุมทั้ง 5 สาขาวิชา และมีประสบการณ์ใน  
การสอนมากกว่า 1 ปี และ (2) นักศึกษาคณะ  
พยาบาลศาสตร์ ในปีการศึกษา 2568 จำนวน  
ทั้งสิ้น 293 คน โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4  
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกระดับชั้นปี และ  
สามารถเปรียบเทียบความคิดเห็น หรือ  
ประสบการณ์ที่อาจแตกต่างกันไปตามช่วงชั้นของ  
การศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม “ความคาดหวังกับ  
สิ่งที่ได้รับในการประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายใน” ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการสำรวจ  
ความคิดเห็นของอาจารย์ และนักศึกษาคณะ  
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ  
โดยยึดกรอบแนวคิดหลักจาก Gap Model of  
Service Quality ที่พัฒนาโดย  
Parasuraman, Zeithaml และ Berry<sup>8</sup> เป็น  
โมเดลที่มุ่งเน้นการเปรียบเทียบระหว่างความ  
คาดหวัง (Expectation) กับประสบการณ์ที่  
ได้รับจริง (Perception) เพื่อให้สามารถ  
ประเมินช่องว่างของคุณภาพบริการในมิติที่  
เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นระบบ แบบสอบถามที่ใช้  
ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ได้แก่  
แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ และแบบสอบถาม

สำหรับนักศึกษาโดยทั้งสองฉบับมีโครงสร้างเหมือนกัน ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

(1) แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ และประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และส่วนที่ 3 ประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

(2) แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรม อบรม หรือรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความถี่ในการได้ยินคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และส่วนที่ 3 ประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

รูปแบบการให้คะแนนของคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้ระดับการประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด โดยมี การแปลผลคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 1.00 – 1.50 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 1.51 – 2.50 = พึงพอใจน้อย, 2.51 – 3.50 = พึงพอใจปานกลาง และ 3.51 – 4.50 = พึงพอใจมาก และ 4.51 -5.00 = พึงพอใจมากที่สุด<sup>11,12</sup>

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือใน 2 ด้าน คือความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ความเหมาะสมของถ้อยคำ และความชัดเจนของคำถาม ทุกข้อมีค่า

มากกว่า .66 - 1.00 ทั้ง 2 ฉบับ ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Testing) ทดลองใช้ (Try-out) แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างหลัก และคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเที่ยงของเครื่องมือเท่ากับ 0.96 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 ณ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์เทจรัฐเทพ โดยดำเนินขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตจากผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์เทจรัฐเทพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 ใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยมีกรอกแบบให้มีการสุ่มตอบ (randomized distribution) เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามผ่านช่องทางการสื่อสารของคณะพยาบาลศาสตร์ และติดตามการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (อาจารย์ 12 คน และนักศึกษา 293 คน)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูล และนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ความคาดหวังและประสบการณ์ โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ t-test (Independent Samples t-

test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

**จริยธรรมการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนอร์ททก รุงเทพ ตามเอกสารรับรองเลขที่ NS18/2568 วันที่ รับรอง 28 สิงหาคม 2568 ผู้วิจัยเข้าแนะนำตัว ซึ่แจ้งวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ ประโยชน์ที่ได้รับ ในแต่ละชั้นเรียน โดยการเข้าร่วมวิจัยเป็นด้วยความสมัครใจ มีสิทธิ์ถอนตัวได้ตลอดเวลาโดยไม่มี ผลต่อการปฏิบัติงานหรือการจัดการเรียนการสอน นำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวมที่ไม่กระทบกระเทือน หรือก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ กับกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้เกี่ยวข้อง

**ผลการวิจัย**

ลักษณะทั่วไปของอาจารย์ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง (ร้อยละ 91.70) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 75.00) และมีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำ (ร้อยละ 58.30) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 83.30) โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งมี ประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ เกิน 5 ปี (ร้อยละ 58.30) และส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ (ร้อยละ 75.00) ในขณะที่นักศึกษาที่เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 29.96) และมีผลการ เรียนเฉลี่ยสะสม (GPAX) ตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป (ร้อย ละ 41.60) สะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี ของกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ การเข้าร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 57.10) และใช้สื่อ สังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุดถึงบ่อย (ร้อยละ 68.50) แสดงให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาท ในชีวิตประจำวันของพวกเขา

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับ ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจำแนกราย

ด้าน พบว่า ในส่วนของความคาดหวังด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อาจารย์มีความ คาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้าน หลักสูตรและการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.71, SD = .36) ส่วนนักศึกษามีความคาดหวังใน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักสูตรและการ เรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.37, SD = .57) โดยรวมแล้วอาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่า นักศึกษา ในทุกด้านของการประกันคุณภาพภายใน และในส่วนของประสบการณ์ที่ได้รับจากการ ประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อาจารย์มี ประสบการณ์ที่ได้รับในด้านหลักสูตรและการเรียน การสอนอยู่ในระดับมากที่สุด (4.55, SD = .45) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษา มี ประสบการณ์ที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด (4.39, SD = .60) เมื่อเปรียบเทียบกับ ความคาดหวังจะพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ ที่ได้รับโดยทั่วไปต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อยทั้ง ในกลุ่มอาจารย์และนักศึกษา

จากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง ความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในของอาจารย์ และ นักศึกษา พบว่า อาจารย์และนักศึกษาต่างมีความ คาดหวังและประสบการณ์ในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยอาจารย์มีความคาดหวังและประสบการณ์ที่ ได้รับในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสูง กว่านักศึกษา ซึ่งผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง ความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระหว่างอาจารย์ และนักศึกษาแสดงว่าความคาดหวังฯ ของทั้งสอง กลุ่มไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่ประสบการณ์ที่ ได้รับฯ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังของนักศึกษา และอาจารย์กับ ประสบการณ์ที่ได้รับจริงในการ ประเมิน คุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ด้านที่มี ความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ ความคาดหวังด้าน

การบริหารจัดการกับประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .91 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงรองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังด้านการมีส่วนร่วมกับประสบการณ์ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .89 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และประสบการณ์ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนกับประสบการณ์ด้านการจัดการบริหาร โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .88 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับในการประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกันมากที่สุด แสดงถึงคุณภาพของการจัดการศึกษาในภาพรวมว่าสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษา และอาจารย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .92 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ในทิศทางที่ดีมาก

## สรุปและอภิปรายผล

**1. ความคาดหวังและประสบการณ์ของอาจารย์และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน** พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับสูง โดยอาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ( $M = 4.60$ ) ในขณะที่นักศึกษามีความคาดหวังในระดับมาก ( $M = 4.30$ ) ผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman et al.<sup>12</sup> ที่อธิบายว่าความคาดหวังเป็นความเชื่อหรือความปรารถนาของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ควรจะได้รับ ในบริบทของ

สถาบันการศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งอาจารย์และนักศึกษาย่อมมีความคาดหวังที่แตกต่างกันตามบทบาทและประสบการณ์ของตน การที่อาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาในทุกด้านนั้น อาจเป็นเพราะอาจารย์มีความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับมาตรฐานและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harvey and Green<sup>14</sup> ที่ระบุว่า คุณภาพในการศึกษาเป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและมีหลายมิติ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มมีมุมมองที่แตกต่างกัน อีกทั้งอาจารย์ส่วนใหญ่ในการศึกษานี้มีอายุมากกว่า 50 ปี และมีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้มีความตระหนักและความคาดหวังที่สูงต่อระบบการประกันคุณภาพ

**2. ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน** ผลการศึกษาพบว่า ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มอาจารย์ ( $M = 4.71$ ) และนักศึกษา ( $M = 4.37$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Biggs<sup>15</sup> ที่เสนอแนวคิด Constructive Alignment โดยเน้นว่าหลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการศึกษา ต้องมีการออกแบบที่สอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผล นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ<sup>5</sup> ที่กำหนดให้หลักสูตรเป็นองค์ประกอบหลักในการประกันคุณภาพการศึกษา การที่ประสบการณ์ที่ได้รับในด้านนี้ยังคงอยู่ในระดับสูง ( $M_{อาจารย์} = 4.55$ ,  $M_{นักศึกษา} = 4.39$ ) แสดงให้เห็นว่า สถาบันมีการดำเนินงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chickering and Gamson<sup>16</sup> เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ การส่งเสริมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ทันท่วงที

**3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน** ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับโดยทั่วไปต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อยทั้งในกลุ่มอาจารย์และนักศึกษา สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al.<sup>8,13</sup> ที่วัดคุณภาพการบริการจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ (Gap Model) โดยช่องว่างที่เกิดขึ้นนี้แสดงให้เห็นพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา อย่างไรก็ตาม ควรสังเกตว่าช่องว่างดังกล่าวมีขนาดเล็ก แสดงถึงประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ในระดับที่น่าพอใจ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Douglas et al.<sup>17</sup> ที่ศึกษาคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษา และพบว่าการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับในการประเมินคุณภาพการศึกษาในมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ( $r = .92, p < .01$ ) โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการ ( $r = .91, p < .01$ ) และด้านการมีส่วนร่วม ( $r = .89, p < .01$ ) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeithaml et al.<sup>18</sup> ที่อธิบายว่า ความคาดหวังที่ชัดเจนและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังจะนำไปสู่การรับรู้คุณภาพที่ดี โดยความสัมพันธ์ที่สูงในด้านการบริหารจัดการสะท้อนถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming<sup>10</sup> เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) ที่เน้นว่าผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Rowley<sup>19</sup> ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาวะผู้นำและการบริหาร

จัดการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

**4. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ** ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ที่สูงระหว่างความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับในการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการมีส่วนร่วม นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Sallis<sup>20</sup> ที่เน้นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ การที่นักศึกษาส่วนใหญ่ในการศึกษานี้มีประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 57.10) แสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในกระบวนการประกันคุณภาพ ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Astin<sup>21</sup> เกี่ยวกับทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Theory of Involvement) ที่อธิบายว่า การมีส่วนร่วมของนักศึกษาในกิจกรรมต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพัฒนาการของนักศึกษา การที่นักศึกษาในการศึกษานี้มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมสูง (ร้อยละ 41.60 มี GPAX ตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป) อาจสะท้อนถึงผลบวกจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ

**5. ความแตกต่างระหว่างอาจารย์และนักศึกษา** ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $p = .077$ ) แต่ประสบการณ์ที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = .050$ ) ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hill<sup>22</sup> ที่ศึกษามุมมองนักศึกษาต่อคุณภาพในการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และพบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีการรับรู้คุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากมุมมอง บทบาท และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนี้อาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ (1) ระดับการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยอาจารย์มีส่วนร่วมโดยตรงมากกว่านักศึกษา (2) ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ และ (3)

ประสบการณ์และความคุ้นเคยกับระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harvey and Knight<sup>23</sup> ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเป็นเรื่องสัมพันธ์กับมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

**6. บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์** พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุดถึงบ่อย (ร้อยละ 68.50) สะท้อนถึงพฤติกรรมของนักศึกษาในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Manca and Ranieri<sup>24</sup> ที่ศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา และพบว่า สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรพิจารณาใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และสร้างการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

#### สรุป

การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีประสิทธิภาพในระดับที่ดี โดยสามารถตอบสนองความคาดหวังของทั้งอาจารย์และนักศึกษาได้ในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา โดยเฉพาะในการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ตรงกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมที่แท้จริง และการพัฒนาระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

#### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** จากผลการวิจัยนี้สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ โดยมีการสำรวจและติดตามความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ

2. การเสริมสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีกลไกที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้นักศึกษาและอาจารย์มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงการเข้าร่วมกิจกรรมเท่านั้น แต่รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการพัฒนา

3. การพัฒนาระบบสื่อสารและการรับรู้ โดยมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบและกระบวนการประกันคุณภาพให้กับทุกฝ่าย โดยเฉพาะนักศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อาจใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสาร

4. การเสริมสร้างศักยภาพของอาจารย์ โดยมีการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อย เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### เอกสารอ้างอิง

1. Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). Manual for external quality assessment in higher education. Bangkok: Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation; 2023.
2. Thai Nursing Council. Standards for Bachelor of Nursing Science curriculum B.E. 2566 (2023) [Internet]. 2023 [cited 2026 Jan 28]. Available from: <https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/Institutional%20accreditation%20%202566.pdf>
3. Kosol S. The impact of nursing curriculum accreditation by the Nursing Council on graduate confidence and readiness for professional license examination. J Nurs Educ. 2019;12(3):45-60.
4. Liu W, Wang Q, Hu G, Zhu Y, Chen W, Li C. Applying outcome-based education and competency-based assessment to nursing education in China: A literature review. Nurse Educ Today. 2022;114:105370.

5. Sukchai T. Internal evaluation guidelines for Faculty of Nursing: The linkage among internal quality assurance, external quality assurance, and professional organizations. *J Health Sci.* 2022;15(2):125-140.
6. Office of the Higher Education Commission. Thai qualifications framework for higher education B.E. 2552 (2009). Bangkok: Office of the Higher Education Commission; 2009.
7. Office of the Higher Education Commission. Thai qualifications framework for higher education B.E. 2565 (2022). Bangkok: Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation; 2022.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing.* 1988;64(1):12-40.
9. Spady WG. Outcome-Based Education: Critical Issues and Answers. Arlington, VA: American Association of School Administrators; 1994.
10. Deming WE. Out of the crisis. Cambridge, MA: MIT Press; 1986.
11. Somboon T. Educational research. Bangkok: Silpakorn University Press; 2002.
12. Booncham S. Introduction to research. 9th ed. Bangkok: Suweeriyasarn; 2011.
13. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing.* 1985;49(4):41-50.
14. Harvey L, Green D. Defining quality. *Assess Eval High Educ.* 1993;18(1):9-34.
15. Biggs J. Teaching for quality learning at university. Buckingham: Open University Press; 1999.
16. Chickering AW, Gamson ZF. Seven principles for good practice in undergraduate education. *AAHE Bull.* 1987;39(7):3-7
17. Douglas J, Douglas A, Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK university. *Qual Assur Educ.* 2006;14(3):251-67.
18. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The nature and determinants of customer expectations of service. *J Acad Market Sci.* 1993;21(1):1-12.
19. Rowley J. Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Qual Assur Educ.* 1997;5(1):7-14.
20. Sallis E. Total quality management in education. 3rd ed. London: Kogan Page; 2002.
21. Astin AW. What matters in college? Four critical years revisited. San Francisco: Jossey-Bass; 1993.
22. Hill FM. Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Qual Assur Educ.* 1995;3(3):10-21.
23. Harvey L, Knight PT. Transforming higher education. Buckingham: Open University Press; 1996.
24. Manca S, Ranieri M. Facebook and the others. Potentials and obstacles of social media for teaching in higher education. *Comput Educ.* 2016;95:216-30.