

# **Attitude and Participation Level Measurement of Personnel toward Quality Assurance of Faculty of Veterinary Science, Mahidol University.**

**Supattra Chowsuan\***

Faculty of Veterinary Science, Mahidol University, Salaya, Phutthamonthon 73170, Nakhon Pathom, Thailand

\*Corresponding author, E-mail address: supattra.chw@mahidol.edu

## **Abstract**

The objectives of this study were to study the level of attitude, the level of participation of personnel in internal quality assurance, and the level of attitude and to compare of personnel participation in the Veterinary Medicine of Mahidol University. This study was a survey research. The questionnaires were used for data collecting which 123 persons in Faculty of Veterinary Medicine of Mahidol University were the sample. 1) the result of study showed that the four attitude sides about quality assurance were in the middle level at 3.23 by average and 0.784 was standard deviation (S.D.) 2) The participation level in four sides of quality assurance were in the middle level at 3.03 by average and 0.743 was standard deviation (S.D.) 3) The comparison of difference in four sides of attitude level (attention, comprehension, acceptance and retention) found that the persons in different department had significant effect on level of attitudes. Moreover, the work period had significant effects on level of attention. 4) The comparison of difference of participation level in four aspects were found that the different departments of persons had effect on participation in quality assurance significantly in aspects of Plan (P), Do (D) and Check (C). In addition, the work periods of persons had effect on participation in quality assurance significantly in aspects of Do (D), Check (C) and Action (A).

**Keywords:** Attitude, Participation, Quality Assurance

# การวัดระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ของบุคลากร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สุพัตรา ชาวสวน\*

\*คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

\*ผู้รับผิดชอบบทความ E-mail address: supattra.chw@mahidol.edu

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ ระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากร พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนบุคลากร 123 คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า (1) การวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.784 (2) การวัดระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.743 (3) การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใส่ใจ (attention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านความเข้าใจ (comprehension) และด้านการคงอยู่ (retention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกัน และด้านการยอมรับ (acceptance) มีปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันทางสถิติ (4) การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานส่งผลให้การมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน (Plan (P)) ด้านการดำเนินงาน (Do (D)) และด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C)) แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ด้านการดำเนินงาน (Do (D)) ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C)) และด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน (Act(A)) มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วม

คำสำคัญ : ทัศนคติ, การมีส่วนร่วม, การประกันคุณภาพ

## บทนำ

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือว่าการประกันคุณภาพเป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการประเมินภายในคณะฯ โดยทั่วไปคุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึงผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เอื้อให้เกิดระบบ กลไก การดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตตามภารกิจของสถาบันการศึกษา และมีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อม การบริหารกลุ่มบุคคลและการจัดการด้านการเงินด้วย<sup>1</sup> คณะฯ มีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร คณะฯ ซึ่งมีกระบวนการประเมินและปรับปรุงคุณภาพ คณะฯ ใช้ระบบการประกันคุณภาพ ได้แก่ การประเมินตนเองภายในหน่วยงาน (Self-Assessment Report: SAR) การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Educational Criteria for Performance Excellence: EdPEX) การประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายนอก ระบบคุณภาพการศึกษา CHE QA (สกอ.) และ สมศ. รวมทั้งระบบมาตรฐาน ISO ที่นำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการดำเนินการ

คณะฯ จึงมีการดำเนินการประกันคุณภาพภายใต้ นโยบายการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจในมาตรฐาน และคุณภาพของการจัดการศึกษา ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ ระบบคุณภาพจะต้องมีความสำเร็จที่ชัดเจน (Plan) มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูลตามแผน (Do) มีการตรวจสอบและประเมินผลเปรียบเทียบกับแผน (Check) และมีการปรับปรุงพัฒนาตามผลการประเมินอย่างเป็นระบบ (Act)<sup>2</sup> คณะฯ ใช้ระบบประกันคุณภาพที่นำแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นแนวทางในการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินการกิจของคณะฯ สำนักพัฒนามาตรฐาน และธำรงคุณภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องได้

รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐานจากทุกหน่วยงานภายในคณะฯ และบุคลากรทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แต่ยังคงมีเกณฑ์การประเมินหลายมาตรฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติ ความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา<sup>3</sup> รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานในการให้ข้อมูลเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายตามที่คาดหวัง<sup>4</sup> ปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อมาตรฐานคุณภาพของคณะฯ ได้

ดังนั้น การประกันคุณภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จากความสำคัญดังกล่าวงานวิจัย จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษา ระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และข้อมูลจากงานวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพและสามารถนำไปพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของคณะฯ ต่อไป

## 1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากร ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งโครงการวิจัยได้รับทุนวิจัยจากเงินรายได้คณะฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 และผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล และได้รับการพิจารณารับรองโครงการดังกล่าว รหัสโครงการเลขที่ MU-CIRB 2018/258.2112 วันที่ 28 ธันวาคม 2561

**2. วิธีการวิเคราะห์ (methodology)**

การวิเคราะห์โดยการใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ครั้งนี้ ได้กำหนดให้กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) จากบุคลากร สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จากสูตร Taro Yamane<sup>5</sup> ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม

ตัวอย่าง

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{123}{1 + 123 (0.05)^2}$$

$$= 123.30 \text{ คน หรือ } 123 \text{ คน}$$

จากขนาดของกลุ่มเป้าหมายข้างต้น เมื่อนำข้อมูลที่ได้ มาเทียบสัดส่วนกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งได้ ดังนี้ สายวิชาการ จำนวน 24 คน สายสนับสนุน จำนวน 99 คน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัย ส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายงาน หน่วยงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ระดับทัศนคติการประกันคุณภาพ 2. ระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาใช้จริง

การวัดระดับทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพใช้คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพโดยสร้างเครื่องมือตามแนวคิดของ Zimbardo ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการใส่ใจ (attention) 2) ด้านความเข้าใจ (comprehension) 3) ด้านการยอมรับ (acceptance) และ 4) ด้านการคงอยู่ (retention) ส่วนระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพวัดโดยสร้างเครื่องมือตามแนวคิดเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านการวางแผน (Plan) 2) ด้านการปฏิบัติ (Do) 3) ด้านการตรวจสอบ (Check) และ 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไข (Act)

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert Scale<sup>6</sup> โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนจะแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น ระดับความคิดเห็นจะมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำ แบบสอบถามมาดำเนินการ

ครั้งนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์สถิติ ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และค่า One-Way ANOVA สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ครั้งนี้กำหนดไว้ในระดับ 0.05

### ผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามการวัดระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 เป็นผู้มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุ 51-60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุ 25-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา คือ ปริญญาเอก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 บุคลากรที่

ตอบแบบสอบถามเป็นสายสนับสนุน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 และสายวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และเป็นบุคลากรในหน่วยงานโรงพยาบาลสัตว์ ปศุपालันฯ มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมา คือ สำนักงานคณบดี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ศูนย์เฝ้าระวังฯ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 โรงพยาบาลสัตว์ประจวบฯ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ภาควิชาเวชศาสตร์คลินิกฯ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ภาควิชาปริคลินิกฯ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และศูนย์ตรวจวินิจฉัยฯ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมา คือ ระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ระยะเวลา 7-9 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

#### ส่วนที่ 2 การวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

การวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามแนวคิดของ Zimbardo ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน

ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ด้านการใส่ใจ (attention)	3.22	0.864	ปานกลาง
2. ด้านความเข้าใจ (comprehension)	3.12	0.785	ปานกลาง
3. ด้านการยอมรับ (acceptance)	3.44	0.750	มาก
4. ด้านการคงอยู่ (retention)	3.17	0.739	ปานกลาง
รวม	3.23	0.784	ปานกลาง

การวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.784

**ส่วนที่ 3 การวัดระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ**  
ระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ ตามแนวคิดเกี่ยวกับ วงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน

การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	การมีส่วนร่วม
1. การวางแผน (Plan (P))	2.99	0.727	ปานกลาง
2. การดำเนินงาน (Do (D))	3.11	0.739	ปานกลาง
3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C))	3.04	0.764	ปานกลาง
4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A))	2.98	0.743	ปานกลาง
รวม	3.03	0.743	ปานกลาง

การวัดระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.743

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร ดังตาราง

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใส่ใจ (attention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านความเข้าใจ (comprehension) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านการคงอยู่ (retention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และด้านการยอมรับ (acceptance) ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan (P)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทางด้านการดำเนินงาน (Do (D)) และด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

#### วิจารณ์ผลการวิจัย

1. การวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการศึกษาของศิรินันท์ ก็พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง<sup>3</sup> โดยสามารถอภิปรายแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านการใส่ใจ (attention) บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เพราะ บุคลากรมีความรู้ต่อระบบประกันคุณภาพน้อย ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรจะให้ข้อมูลแก่สำนักพัฒนามาตรฐานฯ ของคณะฯ ในส่วนที่ตนเกี่ยวข้องเท่านั้น นอกจากนั้นการรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานภายในคณะฯ เป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร

ความแตกต่างของระดับทัศนคติ และระดับการมีส่วนร่วม	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สายงาน		หน่วยงาน		ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
<b>ระดับทัศนคติ</b>												
1. ด้านการใส่ใจ (attention)	0.418	0.677	0.312	0.817	1.966	0.123	0.887	0.377	2.625	0.020*	3.841	0.006*
2. ด้านความเข้าใจ (comprehension)	0.257	0.798	0.580	0.629	1.337	0.266	-0.831	0.408	2.401	0.032*	1.738	0.146
3. ด้านการยอมรับ (acceptance)	0.546	0.586	0.098	0.961	1.119	0.344	1.565	0.120	1.477	0.192	1.927	0.110
4. ด้านการคงอยู่ (retention)	0.315	0.753	0.432	0.730	0.786	0.504	0.215	0.830	2.265	0.042*	1.014	0.403
<b>รวม</b>	<b>0.384</b>	<b>0.703</b>	<b>0.355</b>	<b>0.784</b>	<b>1.302</b>	<b>0.309</b>	<b>0.459</b>	<b>0.433</b>	<b>2.192</b>	<b>0.071</b>	<b>2.13</b>	<b>0.166</b>
<b>ระดับการมีส่วนร่วม</b>												
1. การวางแผน (Plan (P))	0.751	0.454	0.514	0.674	2.273	0.084	-1.462	0.152	2.239	0.044*	1.490	0.210
2. การดำเนินงาน (Do (D))	-0.595	0.553	1.326	0.269	2.470	0.065	-1.051	0.295	3.023	0.009*	5.159	0.001*
3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C))	-1.271	0.206	0.561	0.642	1.537	0.209	-0.820	0.414	4.210	0.001*	5.206	0.001*
4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A))	-0.702	0.484	1.858	0.141	1.058	0.370	0.567	0.572	1.346	0.243	3.066	0.019*
<b>รวม</b>	<b>-0.454</b>	<b>0.424</b>	<b>1.064</b>	<b>0.431</b>	<b>1.834</b>	<b>0.182</b>	<b>-0.691</b>	<b>0.358</b>	<b>2.704</b>	<b>0.074</b>	<b>3.730</b>	<b>0.057</b>

1.2 ด้านความเข้าใจ (comprehension) บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบประกันคุณภาพของคณะฯ ในระดับปานกลาง โดยหากพิจารณาจากข้อคำถามในด้านนี้แล้ว พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากการที่คณะฯ มีการจัดอบรมประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพตามเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจนั้น โดยเฉพาะคนบางกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับท่านั้น และเป็นบุคลากรกลุ่มเดิม จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบคำถามด้านความรู้ความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เป็นการวัดพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ

1.3 ด้านการยอมรับ (acceptance) บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรเข้าใจว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ นั้น เกิดจากความต้องการของมหาวิทยาลัยที่ต้องการวางแผนทางการปฏิบัติทางด้านประกันคุณภาพให้ทุกๆ หน่วยงานดำเนินการในเรื่องดังกล่าวภายใต้ระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะฯ สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1.4 ด้านการคงอยู่ (retention) บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรในบางหน่วยงานยังไม่มีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ย้อนหลัง 3 ปี ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ และไม่สามารถสืบค้นได้ง่าย จึงทำให้ระยะเวลาในการส่งข้อมูลกลับมายังสำนักพัฒนามาตรฐานฯ ล่าช้า

2. การวัดระดับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการศึกษาของใจชนก็พบว่าการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง<sup>7</sup> โดยสามารถอภิปรายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan (P)) บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรไม่ได้เข้าร่วมประชุมในการ

วางแผนและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ

2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Do (D)) บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลให้กับสำนักพัฒนามาตรฐานฯ แต่ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ที่สำคัญต่างๆ

2.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C)) บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีเพียงบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเท่านั้นที่เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและมีส่วนร่วมในการรับการตรวจประเมิน

2.4 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A)) บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางพัฒนาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน เพราะเนื่องจากกระบวนการปรับปรุงจะถูกวางแผนโดยกรรมการประจำคณะฯ เท่านั้นแล้วจึงนำมาถ่ายทอดเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรทุกคน

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติ การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใส่ใจ (attention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความเข้าใจ (comprehension) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการคงอยู่ (retention) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหน่วยงานทั้ง 7 หน่วยงานในคณะฯ ต้องมีการรวบรวมข้อมูลและตัวชี้วัดที่สำคัญต่างๆ และดำเนินการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานเอง รวมถึงต้องมีความเข้าใจในการคัดเลือกตัวชี้วัดของหน่วยงานของตนเอง จึงส่งผลต่อระดับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านการยอมรับ (acceptance) ไม่แตกต่างกันทางสถิติ เพราะมหาวิทยาลัยใช้



เกณฑ์ระบบประกันคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติ

ระดับทัศนคติ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สายงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1. ด้านการใส่ใจ (attention)	X	X	X	X	✓	✓
2. ด้านความเข้าใจ (comprehension)	X	X	X	X	✓	X
3. ด้านการยอมรับ (acceptance)	X	X	X	X	X	X
4. ด้านการคงอยู่ (retention)	X	X	X	X	✓	X

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่าง, เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่แตกต่าง

#### 4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วม

ระดับทัศนคติ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สายงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1. การวางแผน (Plan (P))	X	X	X	X	✓	X
2. การดำเนินงาน (Do (D))	X	X	X	X	✓	✓
3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C))	X	X	X	X	✓	✓
4. การปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A))	X	X	X	X	X	✓

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่าง, เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่แตกต่าง

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan (P)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงานจะมีการประชุมวางระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่คิดว่าเหมาะสมกับหน่วยงานตนเองทำให้แต่ละหน่วยงานมีการวางแผนต่างกัน ส่วนทางด้านการทำงาน (Do (D)) และด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check (C)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะหน่วยงานให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมข้อมูลให้กับการประกันคุณภาพภายในที่ต่างกัน 4) ด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน (Act (A)) มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า ก็จะมีความรู้ ความชำนาญ และคุ้นเคยกับงาน ด้านการประกันคุณภาพมากกว่าเช่นกัน

## สรุปผล

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีระดับทัศนคติและระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงทัศนคติทั้ง 4 ด้าน และปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพของคณะฯมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์สภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ เพื่อเป็นวิธีการและแนวทาง ในการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารของคณะควรให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการสร้างกำลังใจให้กับผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา หากมีปัญหาก็พร้อมที่แก้ไขปัญหานั้นทันที

2. การสร้างเครื่องมือเพื่อปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะอื่นๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานภายในคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ โดยจัดทำเว็บไซต์หรือส่วนกลางให้แต่ละหน่วยเข้าใช้งานเพื่อเป็นระบบฐานข้อมูลกลางของคณะฯ

3. ควรจัดการอบรมความรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานให้กับบุคลากรทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษา เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานโดยการมอบหมายให้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังไม่เข้าใจ เข้าถึงตัวชี้วัดต่างๆ ที่หน่วยงานกำหนด ตาม PDCA และควรจัดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับบุคลากรมากขึ้นกว่านี้

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ อ.ดร.น.สพ.กฤษฎา ใจชื่น รองคณบดีฝ่ายนโยบาย แผน และพัฒนาคุณภาพ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ และขอบคุณเจ้าหน้าที่บุคลากรทุกท่านที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และขอบคุณคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

## บรรณานุกรม

1. อุทุมพร จามรมาน. การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ฟีนิกซ์พับลิชชิ่ง; 2543. หน้า 2.
2. กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา. สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา; 2557. หน้า 7.
3. ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์ และอรทัย สารกุล. ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย 2555;7:7-8.
4. ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. การบริหารงานบุคคลในองค์กรทางการศึกษา. ปัตตานี: ภาควิชาการบริหารการศึกษา; 2531.
5. Yamane Taro. Statistics An Introductory Analysis. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Harper and Row; 1973.
6. พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร; 2540.
7. โจชนก ภาคอืด. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2554.