



การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สุพัตรา ชาวสวน

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: supattra.chw@mahidol.edu

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ศึกษาตัวชี้วัดผลการดำเนินการอื่นๆ ที่เหมาะสมเพิ่มเติมของคณะสัตวแพทยศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEx) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้สถิติวิจัยซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนบุคลากร 30 คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า (1) การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.62 และการทำหน้าที่ของตัวชี้วัดจากระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดมากที่สุด โดยแบ่งเป็นตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator) รวมผลลัพธ์ตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน มีจำนวน 26 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) รวมผลลัพธ์ตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน มีจำนวน 22 ตัวชี้วัด (2) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการอื่นๆ ที่เหมาะสมเพิ่มเติมมีทั้งหมด 12 ตัวชี้วัด (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการมุ่งเน้นบุคลากรด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด มีปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การคัดเลือก, ตัวชี้วัด, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ



Selection of Performance Indicators According to the Educational Criteria for Performance Excellent (EdPEX) of the Faculty of Veterinary Science Mahidol University

Supattra Chowsuan

Faculty of Veterinary Science, Mahidol University

E-mail: supattra.chw@mahidol.edu

ABSTRACT

The study's objective was to select performance indicators and find the factors which affect the performance indicators selection in accordance with the *Education Criteria* for Performance Excellence (EdPEX). Moreover, it was to study other appropriate performance indicators in The Faculty of Veterinary Medicine. This study utilized a survey and questionnaires for data accumulation, which has a 95% confidence level from 30 staff members. The study found that the performance indicators selection appropriateness in all five fields was at the highest level at 4.38 by average and 0.62 was the standard deviation (S.D.) And the function of indicators from the most appropriate level of indicators by leading indicator, the results of the indicators on all five sides, there are 26 indicators, personal indicators of the Lagging Indicator, including the results of the indicators on all five sides with 22 indicators. There are 12 indicators for other appropriate actions. The factors which effect on all five fields performance indicators selection were the result of learner's learning field and process field. Furthermore, the customer focus result field found that personal factors in gender generated statistically significant differences. On the other hand, the result of personnel focus field, the result of leadership and oversight field and the results of budget, financial and market field had no difference in personal factors.

Keyword: Selection, indicator, the *Education Criteria* for Performance Excellence (EdPEX)



บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะสัตวแพทยศาสตร์นั้น เป็นระบบเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นกระบวนการในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นหลักประกันว่าคุณภาพการศึกษาได้รับการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่กำหนด (ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์ และอรทัย สารกุล, 2555) คณะฯ จึงผลักดันให้มีกระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพที่เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินการ ซึ่งตัวชี้วัดนี้สามารถวัดและตรวจสอบได้ โดยการตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (David, Marilyn, & Kath, 1989) นอกจากนี้มหาวิทยาลัย มหิดลมีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX) โดยการบูรณาการแนวทางบริการวิชาการกับการเรียนการสอนให้เกิดคุณภาพการศึกษาสูงสุด คณะฯ จึงนำเอาเกณฑ์คุณภาพเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามองค์ประกอบของเกณฑ์ฯ ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) ระบบปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์ ในส่วนผลลัพธ์นั้น เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินการของตัวชี้วัด (Indicator) ที่เป็นค่าสถิติ หรือผลการปฏิบัติของระบบการศึกษาโดยจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินใจ (Burstein, Jeannie, & Gial, 1992) เป็นเครื่องมือในการบริหารงานในทุกระดับทั้งองค์กร การบริหารงานที่ขาดตัวชี้วัดของผลลัพธ์หรือมีตัวชี้วัดของผลลัพธ์ที่ไม่เหมาะสมจะทำให้คณะฯ ไม่ทราบข้อเท็จจริงหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่ปัญหาของการดำเนินงาน คณะฯ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจนเพื่อติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานและผลดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์หรือใช้ผลการประเมินที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นการแสดงผลลัพธ์ตามเกณฑ์ฯ แต่ละหน่วยงานจะต้องกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ รวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจ และการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำวิจัย เรื่อง การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (EdPEX)
2. เพื่อศึกษาตัวชี้วัดผลการดำเนินการอื่นๆ ที่เหมาะสมเพิ่มเติม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยยึดแนวคิดของ Burstein, Oakes and Guiton (1992) วิธีการสร้างและการพัฒนาตัวชี้วัดโดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) การนำเอาเครื่องมือการจัดการที่เรียกว่า ตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicator) ไปใช้ในองค์กรเมื่อเอาตัวชี้วัดผลงานไปใช้แล้วสามารถวัดได้ จับต้องได้ เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ในการบริหารจัดการตัวชี้วัดบางตัวเป็นเพียงตัวชี้วัดที่ไม่สามารถแก้ไขได้ จะแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อเข้าสู่วงจรการประเมินผลงานในรอบต่อไปเท่านั้น ตัวชี้วัดผลงานหลักแบบนี้ เรียกว่า ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) และนอกจากนี้ยังใช้แนวทางตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ในส่วนการประเมินผลลัพธ์ ประกอบไปด้วย 1) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ด้านการนำองค์กรและการกำกับ



ดูแล 5) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (คู่มือเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ, 2561)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างกรณีประชากรมีจำนวนแน่นอน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณะฯ จำนวน 7 คน อาจารย์/ผู้ผ่านการอบรม EdPEX Assessor จำนวน 5 คน หัวหน้างาน จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพและจัดทำรายงาน EdPEX จำนวน 14 คน รวม ทั้งสิ้น จำนวน 30 คน สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

กำหนดให้

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดสุ่ม 9%

N = จำนวนประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ระดับ 0.05)

Z = ระดับความมั่นใจจะกำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 1.96

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.09(1-0.09)}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.09(1-0.09)}{40}} \\ &= \frac{0.0819}{6.504 \times 10^{-4} + 2.047 \times 10^{-3}} \\ &= 30.56 \text{ หรือ } 30 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตัวแปรที่ศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีตัวแปรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดประกอบด้วย เพศ อายุ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ EdPEX และประสบการณ์การประกัน คุณภาพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ด้านการ นำองค์การและการกำกับดูแล และ 5) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด และตัวชี้วัดผลการดำเนินการอื่นๆ ที่เหมาะสม เพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยใน ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 คน นำไป ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับประชากรที่ ศึกษา จำนวน 10 คน และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาใช้จริง ลักษณะแบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert Scale โดยเกณฑ์การให้คะแนนจะแบ่งเป็น 5 ระดับ มีการ กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน (ใจชนก ภาควัต, 2554) ดังนี้ ความเหมาะสมมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00) ความเหมาะสมมาก (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20) ความ เหมาะสมปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40) ความ เหมาะสมน้อย (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60) ความ เหมาะสมน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80)

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และนำเสนอในรูปตาราง และความเรียงโดยใช้สถิติใน การวิจัยแต่ละตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนก ตามตัวแปรที่ศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน



และด้านกระบวนการ 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และ 5) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด โดยศึกษาตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมมากที่สุดจากตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) แปลความหมายค่าเฉลี่ยด้วยการประเมินแบบ Rating Scale 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การเพิ่มเติมตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ EdPEX และเหตุผลที่เพิ่ม เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อตัวชี้วัดผลลัพธ์กับข้อมูลทั่วไป ใช้การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA or F – test) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ในระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 เป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ อายุ 41-55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อายุ 25-30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ EdPEX ส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมจัดทำรายงานด้านการประกันคุณภาพ EdPEX จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาจารย์/ผู้ผ่านการอบรม EdPEX Assessor จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และหัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และเป็นผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และรองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดรายด้าน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	4.30	0.67	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	4.49	0.56	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.35	0.66	มากที่สุด
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	4.25	0.67	มากที่สุด
ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	4.54	0.54	มากที่สุด
รวม	4.38	0.62	มากที่สุด

ผลการศึกษาการคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมีระดับความเหมาะสมเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด มีจำนวน 8 ตัวชี้วัด 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีจำนวน 14 ตัวชี้วัด 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีจำนวน 8 ตัวชี้วัด 4) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ มีจำนวน 12 ตัวชี้วัด และ 5) ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด ตามลำดับ

การจัดประเภทตัวชี้วัด เพื่อให้เห็นความชัดเจนในการทำหน้าที่ของตัวชี้วัดที่มีตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) จากระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดมากที่สุด ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด

ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงาน	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator)
ด้านการเรียนรู้ของ ผู้เรียน และด้าน กระบวนการ	1. ร้อยละนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามวกรอบของหลักสูตร ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.47) 2. ร้อยละผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ป.บัณฑิต ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.49) 3. จำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยยื่นขอและได้รับจัดสรรทุน ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.62) 4. ค่า h-index ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.56) 5. ร้อยละของเหตุการณ์ความเสียหายที่ได้รับการแก้ไข ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.80)	1. ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านการวัดความรู้ พื้นฐานการประกอบวิชาชีพ ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.37) 2. ร้อยละอัตราการใช้งานทำและศึกษาต่อของ บัณฑิต ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.46) 3. จำนวนและสัดส่วนของผลการวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ระดับชาติและนานาชาติ ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.43) 4. จำนวนผลงานวิจัยที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.80) 5. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงย้อนหลัง 5 ปี ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.55) 6. จำนวนสัตว์ป่วยโรงพยาบาลสัตว์ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.61) 7. จำนวนตัวอย่างที่รับตรวจ ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.62)
ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้า	1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพการสอน ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.45) 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.34) 3. ความพึงพอใจในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.56) 4. ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านให้คำปรึกษา ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.60) 5. ความพึงพอใจกิจกรรมประสบการณ์ทางวิชาการ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.55) 6. ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษา ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.65) 7. ร้อยละของนักศึกษาเข้าร่วมโครงการคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.55) 8. จำนวนกิจกรรมที่มีศิษย์เก่ามาเข้าร่วม ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.62)	1. ข้อมูลด้าน Critical Thinking ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.81) 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ($\bar{X}=4.90$, S.D.=0.30) 3. ความพึงพอใจการรับบริการหน่วยสัตวศาสตร์ศึกษา ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.82) 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49) 5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์ ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.45) 6. จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสัตว์ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49)



ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงาน	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator)
ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร	1. ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.63) 2. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}=4.53$, S.D.= 0.62) 3. อาจารย์และผู้ช่วยอาจารย์ที่ได้รับการอนุมัติไปศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.72) 4. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ($\bar{X}=4.67$, S.D.= 0.47) 5. ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.50)	1. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.62) 2. ระดับคะแนน Happinometer ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.56) 3. ระดับความผูกพันของบุคลากร (เฉพาะกลุ่ม Talent) ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.87)
ด้านการนำ องค์การและการ กำกับดูแล	1. ผลการประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.47) 2. ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดที่สำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.34) 3. จำนวนโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม ($\bar{X}=4.27$, S.D.= 0.74)	1. ผลการประเมินองค์กรตามมาตรฐาน ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.50) 2. ความพึงพอใจด้านหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.49) 3. จำนวนหน่วยบริการที่กำหนดเป้าหมายจะได้รับใบรับรองมาตรฐานระดับสากล ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.65)
ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	1. แหล่งเงินงบประมาณ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.57) 2. งบประมาณสนับสนุนสวัสดิการ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.71) 3. งบประมาณในการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาและด้านพัฒนานักศึกษา ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.46) 4. จำนวนเงินสนับสนุนทุนวิจัยต่อบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.50) 5. จำนวนเงินในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.55)	1. สถานะทางการเงินอัตราการเบิกจ่ายเงิน ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.56) 2. ค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.57) 3. จำนวนเงินรายได้และค่าใช้จ่ายโรงพยาบาลสัตว์ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49)

ส่วนที่ 3 การเพิ่มเติมตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ EdPEx และเหตุผลที่เพิ่ม

1. ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

1.1 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาตลอดหลักสูตร เหตุผลที่เพิ่ม สามารถติดตามผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของนักศึกษา

1.2 ร้อยละของจำนวนการคงอยู่ของนักศึกษาเมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2 ต่อจำนวนที่รับเข้า เหตุผลที่เพิ่ม สามารถติดตามกระบวนการเรียนและการสอนของผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 Field-Weighted Citation Impact เพิ่มส่วนของกระบวนการทางวิชาชีพ เหตุผลที่เพิ่ม เพราะบทความวิจัยตีพิมพ์



ได้รับการอ้างอิงจริงเทียบกับค่าเฉลี่ยที่คาดหวังของจำนวนการอ้างอิงในบทความอื่นระดับโลก

2. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

2.1 ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด เหตุผลที่เพิ่ม เป็นการรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาลูกค้า

2.2 ความพึงพอใจต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า เหตุผลที่เพิ่ม สร้างความเชื่อมั่นและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน

2.3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์ ประศูอาหาร และโรงพยาบาลปศุสัตว์และสัตว์ป่า ปศุบาลัน เหตุผลที่เพิ่ม เพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต

2.4 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ และศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า สัตว์ต่างถิ่นและสัตว์อพยพ เหตุผลที่เพิ่ม เพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต

2.5 ร้อยละของศิษย์เก่าที่เข้าร่วมกิจกรรม เหตุผลที่เพิ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนกิจกรรมที่มีศิษย์เก่ามาเข้าร่วม

2.6 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการใช้บริการด้านวิจัย เหตุผลที่เพิ่ม ทำให้ทราบความต้องการของลูกค้าวิจัย และความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่งและคณะสัตวแพทย์อื่น

3. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

3.1 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เหตุผลที่เพิ่ม เพื่อเป็นตัวชี้วัดในด้านความผูกพันของ

บุคลากรที่ทำให้เกิดความเข้าใจในลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

4. ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

4.1 ความพึงพอใจของบุคลากรในการสื่อสารของผู้นำ โดยช่องทางการสื่อสารของคณะฯ เหตุผลที่เพิ่ม เพราะการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงในเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร จะต้องสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางเพื่อรับฟังข้อมูลอย่างแท้จริงและเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแบบเดียวกัน

5. ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

5.1 อัตรารายได้ต่อสินทรัพย์ของคณะฯ เหตุผลที่เพิ่ม ทำให้สามารถรู้แหล่งที่มาของรายได้ และสินทรัพย์ที่สามารถก่อให้เกิดรายได้ในอนาคต

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกความเหมาะสมของตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 3 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

*P<0.05

ตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงาน	เพศ		อายุ		ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ EdPEX		ประสบการณ์การประกันคุณภาพ	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	-2.128	0.042*	0.267	0.849	0.599	0.621	0.067	0.797
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	-2.504	0.018*	0.256	0.857	0.401	0.753	0.316	0.578
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	-1.522	0.139	0.377	0.771	1.430	0.257	0.458	0.504
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	1.252	0.221	0.533	0.663	1.663	0.199	0.058	0.812
ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	0.876	0.388	0.290	0.832	2.036	0.133	1.165	0.290
รวม	-0.805	0.161	0.344	0.794	1.225	0.392	0.412	0.596



สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับ EdPEX กับตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพกับตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1.การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ EdPEX ส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมจัดทำรายงานด้านการประกันคุณภาพ EdPEX คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาจารย์/ผู้ผ่านการอบรม EdPEX Assessor คิดเป็นร้อยละ 16.7 และหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และเป็นผู้มีประสบการณ์ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3 และรองลงมา คือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 สอดคล้องกับการศึกษาของภาวนา กิตติวิมลชัย (2555) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.27

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (EdPEX)

การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) เท่ากับ 0.62 เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ และ 5) ด้านการนำองค์การ

และการกำกับดูแล ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของภาวนา กิตติวิมลชัย (2555) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการคัดเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด 2) ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 4) ด้านภาวะผู้นำ 5) ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

- ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด มีจำนวน 12 ตัวชี้วัด เนื่องจากการให้บริการลูกค้ามีความเชื่อมโยงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตัวชี้วัดเหล่านี้สามารถตอบสนองปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของลูกค้า และประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างนวัตกรรมของระบบงานได้ เช่น ร้อยละนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามวงจรของหลักสูตร ร้อยละผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ป.บัณฑิต ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านการวัดความรู้พื้นฐานการประกอบวิชาชีพ ร้อยละอัตราการใช้งานทำและศึกษาต่อของบัณฑิต จำนวนข้อเสนอโครงการวิจัยยื่นขอและได้รับจัดสรรทุน จำนวนและสัดส่วนของผลการวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติ จำนวนผลงานวิจัยที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงย้อนหลัง 5 ปี ค่า h-index จำนวนสัตว์ป่วยโรงพยาบาลสัตว์ จำนวนตัวอย่างที่รับตรวจ และร้อยละของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ได้รับการแก้ไข เป็นต้น

- ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุดมีจำนวน 14 ตัวชี้วัด เนื่องจากตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการของคณะฯ มีความเชื่อมโยงกับลูกค้าและตลาด ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้จะทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่งและคณะสัตวแพทยอื่นที่คล้ายคลึงกัน เช่น ด้านการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพการสอน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร ข้อมูลด้าน Critical Thinking ความพึงพอใจการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านให้คำปรึกษา ความพึง



พอใจกิจกรรมประสบการณ์ทางวิชาการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละการคงอยู่ของนักศึกษา ร้อยละของนักศึกษาเข้าร่วมโครงการคุณธรรมจริยธรรม จำนวนกิจกรรมที่มีศิษย์เก่าเข้าร่วม ความพึงพอใจการรับบริการหน่วยโสตทัศนศึกษา และด้านบริการวิชาการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์ตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ และศูนย์เฝ้าระวังและติดตามโรคจากสัตว์ป่า สัตว์ต่างถิ่น และสัตว์อพยพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสัตว์ จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสัตว์ เป็นต้น

- ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด มีจำนวน 8 ตัวชี้วัด เนื่องจากเป็นการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ อัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต ครอบคลุมถึงการฝึกอบรม การลาศึกษา การพิจารณาเกี่ยวกับการจ้างและความพร้อมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ ซึ่งทำให้การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจึงมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคณะฯ ระดับคะแนน Happinometer ระดับความผูกพันของบุคลากร (เฉพาะกลุ่ม Talent) อาจารย์และผู้ช่วยอาจารย์ที่ได้รับการอนุมัติไปศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก เป็นต้น

- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุดมีจำนวน 6 ตัวชี้วัด เนื่องจากทำให้ทราบถึงภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทราบระดับความสำเร็จและมาตรฐานขององค์กร รวมถึงทราบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหาร เช่น ผลการประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดที่สำเร็จตามเป้าหมาย ผลการประเมินองค์กรตามมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร จำนวนหน่วยบริการที่กำหนดเป้าหมายจะได้รับใบรับรองมาตรฐานระดับสากล และจำนวนโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นต้น

- ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน มีความเหมาะสมระดับมากที่สุดมีจำนวน 8 ตัวชี้วัด เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงทางการเงิน ผลการตอบแทนทางการเงิน และผลกำไรจากการดำเนินงาน รวมทั้งความสามารถในการทำกำไรความมั่นคงทางการเงิน รวมถึงผลลัพธ์ด้านตลาด เช่น แหล่งเงินงบประมาณ งบประมาณสนับสนุนด้านสวัสดิการ จำนวนงบประมาณในการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาและด้านพัฒนากักศึกษา จำนวนเงินสนับสนุนทุนวิจัยต่อบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวนเงินในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้สถานะทางการเงินของคณะฯ อัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของคณะฯ ค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาบุคลากร และจำนวนเงินรายได้ และค่าใช้จ่ายโรงพยาบาลสัตว์

- การจัดประเภทตัวชี้วัด การทำหน้าที่ของตัวชี้วัดจากระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดมากที่สุด โดยแบ่งเป็นตัวชี้วัดกระบวนการ(Leading Indicator) รวมผลลัพธ์ตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน มีจำนวน 26 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Lagging Indicator) รวมผลลัพธ์ตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน มีจำนวน 22 ตัวชี้วัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ (2560) ที่พบว่าหมวดผลลัพธ์ มีความ สัมพันธ์กับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ โดยมีตัวชี้วัดกระบวนการรวม จำนวน 21 ตัวชี้วัด และส่วนตัวชี้วัดผลลัพธ์ จำนวน 6 ตัวชี้วัด เนื่องจากอาจมีการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์และแผนกลยุทธ์ ของแต่ละด้านที่แตกต่างกัน

3. การศึกษาตัวชี้วัดผลการดำเนินการอื่นๆ ที่เหมาะสมเพิ่มเติม พบว่า มีทั้งหมด 12 ตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดผลลัพธ์ในแต่ละด้านที่มีการเพิ่มเติมอาจจะสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ได้แก่ การศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ

4. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล			
	เพศ	อายุ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ EdPEx	ประสบการณ์การประกัน คุณภาพ
ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	✓	×	×	×
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	✓	×	×	×
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	×	×	×	×
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	×	×	×	×
ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด	×	×	×	×

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน (แตกต่าง) , เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน (ไม่แตกต่าง)

ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากเพศหญิงและเพศชาย มีความเชี่ยวชาญในงานด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีส่วนร่วมและมีทัศนคติที่ดีต่อการคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับประภาศ ปานเจี้ยง (2553) พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วม ทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ต่างกัน ส่วนทางด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับ EdPEx และมีประสบการณ์การประกันคุณภาพและได้รับการอบรมเกณฑ์การประเมินจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในเหมือนกัน

เพื่อให้เกิดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมและแสดงถึงการดำเนินการที่เป็นเลิศขององค์กรอย่างแท้จริงและสอดคล้องกับบริบท พันธกิจ หน้าที่ การบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ

2. การคัดเลือกตัวชี้วัดต้องคำนึงถึงความสามารถ ความเชี่ยวชาญและศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความแตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2563 และงานวิจัยนี้ได้ผ่านการรับพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล รหัส MU-CIRB-2020/024.07021

ข้อเสนอแนะ

1. การคัดเลือกตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานต้องมีความสอดคล้องกับกระบวนการ กิจกรรม แผนกลยุทธ์ ของคณะฯ



References

Educational Quality Criteria for Execution Manual, 2018 – 2019. (2018). Bureau of Higher Education Standards and Evaluation.

Pak-ut J. (2011). **Factors effect on participation in educational quality assurance institutions**, National Institute of Development Administration. Bangkok.

Kittiwimolchai Ph., Sri-anan W., Lo-aphirukkul S., Panchaipet K., Kaoprapha E., Pum-im S. (2012). **Studying to determine key performance indicators (KPIs) based on education criteria for Performance Excellence and obstacles of education criteria for implementation**. Office of Quality Management, Khon Kaen University.

Srisa-ad B. (1995). **Statistical methods for research**. Bangkok: Suwiriyan Press.

Panjeang P. (2011). Educational quality assurance Participation of personnel, Hatyai University. Retrieved March 26, 2011, from http://liberalart.hu.ac.th/Research/Article/02_Prapas.pdf.

Ngamdee S. and Manakij P. (2018) Factors affecting success analysis, effect on the strategic plan according to EdPEX criteria, Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University.

Treemongkoltip S. and Sarakul O. (2012). **The understanding and attitude regarding educational quality assurance of personnel in Thai Traditional Medicine College Rajamangala University of Technology Thanyaburi**. Plan and Quality Assurance Department, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

David Hopkins, Marilyn Leask and Kath Aspinwall. (1989). Quote in Kath Aspinwall. Managing Evaluation in Education Developmental Approach. **New York: Routledge.**

Burstein Leigh, Jeannie Oakes, and Gial Quiton. (1992). Education indicator: Encyclopedia of educational research. 6th ed. **New York: Macmillan.**