

# ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

## Problems in the Preparation of Self-Assessment Report (SAR) of School of Liberal Arts, University of Phayao

เฉลิมพันธ์ แก้วกันทะ<sup>1\*</sup>  
Chaloemphan Kaewkanta<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.80 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าประเด็นที่เป็นปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่สำคัญแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านความถูกต้อง 4) ด้านระยะเวลา ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์พบว่าปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่สำคัญที่สุดประกอบด้วย 3 ด้านหลัก คือ 1) ด้านนโยบาย ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2) ด้านกลยุทธ์ ควรมีการวางกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ด้านปฏิบัติงาน ขาดการทบทวนบทเรียนในอดีต ควรมีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อผิดพลาดแบบเดิมเกิดขึ้นน้อยที่สุด ขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาซึ่งการเขียนรายงานการประเมินตนเองโดยผู้บริหารเป็นกำลังสำคัญ และมีบทบาทที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้ประสบความสำเร็จตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์ CUPT QA ผู้บริหารควรมีวิธีการสร้างความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และส่งเสริมให้บุคลากรในคณะเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาและมุ่งสู่เป้าหมายการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

**คำสำคัญ:** ประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ CUPT QA รายงานการประเมินตนเอง

### Abstract

The objective of this study aim to problems investigation in the preparation of Self-Assessment Report of School of Liberal Arts, University of Phayao. The participants were 23 respondents. The research instrument were 2 types; the questionnaire and interview. The results of study found that: Most of the respondents were experience in educational quality assurance more four years or 47,80 %. The respondents viewed that the problems in preparation of self-assessment report were 4 categories: 1) the lack of comprehension as well as indicators. 2) The responsibility 3) the correctness 4) the lack of time establishment. Moreover, during the interviewers significant of 3 elements found that: 1) Policy management 2) Strategies management in knowledge of education quality assessment to all staff 3) lack of performance management and revision in the lessons learn, there were no continuous learning, area for improvement and development. The administrators played very significant and role in establishing the self-assessment report (SAR) based on CUPT guidelines of quality assurance. In addition, the administrators should be providing proudness in one's work and supporting staff of significance in educational quality assurance in order to be in the same direction.

**Keywords:** quality assurance, CUPT QA Criteria, Self-Assessment Report

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พะเยา 56000

<sup>1</sup> School of Liberal Arts, University of Phayao, Phayao, 56000

\*Corresponding author: e-mail: chaloemphan2534@gmail.com

Received: March 5, 2020, Accepted: November 28, 2020, Published: December 15, 2020



## บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในในรอบใหม่ (พ.ศ. 2557 – 2561) ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งยังตระหนักถึงการทำหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน เป็นเสมือนเครื่องมือเพื่อทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของสถาบันอันจะนำไปสู่การกำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และแนวทางพัฒนาตามมาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (TQF) อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

มหาวิทยาลัยพะเยาเป็นสถาบันการอุดมศึกษา มีหน้าที่ในการบริหารการศึกษาและดำเนินงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563) กล่าวคือ ต้องพัฒนาการเรียนการสอนให้ควบคู่กับพันธกิจอื่น ๆ ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ในฐานะสถาบันแห่งหนึ่งของอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานอันได้แก่ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยพะเยาได้ให้ความสำคัญทางด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากระดับมหาวิทยาลัย ขยายผลลงไปสู่ยังระดับคณะ และระดับหลักสูตร ทำให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจอย่างหนึ่งที่ได้กำหนดเอาไว้ในทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีหน้าที่ในการดำเนินงานตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน และการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จึงได้มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(Self-Assessment Report) เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการดำเนินงานของคณะ อย่างไรก็ตามการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มักพบปัญหา คือ การเขียนรายงานยังขาดความต่อเนื่อง ไม่มีการเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ผู้เขียนรายงานการประเมินตนเองมีเพียงคนเดียว ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เป็นไปตามรอบของการประเมินคุณภาพการศึกษา (เฉลิมพันธ์, 2562) ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไป คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าควรจะมีการดำเนินงานตามแนวทางของวงจรคุณภาพ (PDCA) เพื่อให้เกิดการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการเตรียมการ การลงมือปฏิบัติ การติดตามตรวจสอบ และการนำผลการประเมินกลับมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของคณะ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะกระบวนการในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ยังก่อให้เกิดปัญหาในขั้นตอนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรยังขาดความรู้และความชำนาญ รวมถึงไม่เข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร ทำให้ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นในระดับคณะ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและนำไปประยุกต์และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานของคณะศิลปศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการผสมของวิธีการวิจัยเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ของผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2561

## ประชากรในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมด ได้แก่ ผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 23 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เลือกใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอนคือ

1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทหน้าที่ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

1.2 ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และแนวทางการแก้ไขแยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ด้านความรับผิดชอบต่อด้านความถูกต้องด้านระยะเวลา

2. การสัมภาษณ์ กับผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 7 ท่าน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือการลงมือเขียนรายงานการประเมินตนเอง โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ซึ่งจะมีประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์อยู่แล้ว และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทำหน้าที่ในการเล่าเรื่องราวและวิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเองออกมา โดยที่ผู้วิจัยนั้นจะนำคำพูดเหล่านั้นมาทำการแปลผลอีกครั้งหนึ่ง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลของการประเมินคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2561 ด้วยการแจกแบบสอบถามเพื่อการสำรวจปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 ให้แก่ประชากรในการวิจัยในเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2562 โดยทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 23 ชุดและได้กับแบบสอบถามคืนมา 23 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 และทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์อีกจำนวน 7 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ใช้การพรรณนาข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยแบ่งปัญหาออกเป็นรายด้านจำนวน 4 ด้าน

3. ใช้วิธีการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์

## ผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.60 และเพศชายร้อยละ 30.40 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ร้อยละ 69.60 และผู้บริหารของคณะศิลปศาสตร์ที่กำกับตัวบ่งชี้ ร้อยละ 30.40 และมีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.40 และระหว่าง 3-4 ปี ร้อยละ 17.40 ตามลำดับ

ด้านของความรู้ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเข้าใจความหมายของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 100 ขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ CUPT QA ที่เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 95.70 และไม่มีความเข้าใจในแผนกลยุทธ์ของคณะศิลปศาสตร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับประเด็นการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ร้อยละ 91.3

ด้านปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 90.30 แบ่งเป็น 2 ด้านตามแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา แยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความถูกต้อง และด้านระยะเวลา (ตารางที่ 1)

แนวทางการแก้ไขปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเข้าใจในตัวบ่งชี้ มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ การสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ การหาข้อมูลและเตรียมข้อมูลสำหรับตัวบ่งชี้ก่อนการประชุมดำเนินงาน สร้างวิธีการหรือมาตรการในการเรียนรู้ตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 1** ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แยกเป็นรายด้าน

ปัญหารายด้านของการประกันคุณภาพการศึกษา	ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้	1. การทำความเข้าใจกับบุคลากรและผู้บริหารคณะ 2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ
ด้านความรับผิดชอบ	1. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ บางตัวบ่งชี้ที่มีผู้รับผิดชอบหลายคน 2. การรวบรวมเอกสารจากบุคลากรหลายฝ่าย
ด้านความถูกต้อง	1. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มา 2. เทคนิคการนำเสนอข้อมูลทางสถิติ 3. ข้อมูลที่ได้มาแต่ละหน่วยไม่ตรงกัน
ด้านระยะเวลา	1. ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้ข้อมูลกระจัดกระจายใช้เวลาในการเก็บหรือรวบรวมข้อมูลนาน 2. ระยะเวลาในการส่งข้อมูลเพื่อรวบรวมเข้าเล่มรายงานการประเมินตนเองค่อนข้างช้า

**ตารางที่ 2** แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แยกเป็นรายด้าน

การแก้ไขปัญหาแยกรายด้าน	แนวทางการแก้ไข
ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้	1. การสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับ 2. การแสดงตัวอย่าง, ตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับพันธกิจที่ผู้บริหารรับผิดชอบ 3. ควรมีการหาข้อมูลและเตรียมข้อมูลด้วยตนเอง ก่อนจะมีการจัดประชุมหรือดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตามประเด็นที่รับผิดชอบได้รวดเร็วขึ้น 4. จัดกิจกรรมหรือการสร้างวิธีการมาตรการในการเรียนรู้ตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ
ด้านความรับผิดชอบ	1. มีการระดมความคิดเห็น และแบ่งงานที่ต้องรับผิดชอบก่อนจะมอบหมายให้มีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง 2. ดำเนินการประสานงานล่วงหน้าและคอยติดตามอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
ด้านความถูกต้อง	1. ต้องมีการประชุมเพื่อนำข้อมูลล่าสุดเป็นพื้นฐานตั้งในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ 2. จัดอบรมเทคนิคดังกล่าวให้แก่ผู้รับผิดชอบและผู้กำกับตัวบ่งชี้ 3. ประชุม หรือข้อมูลที่ใช้ให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด
ด้านระยะเวลา	1. จัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูล 2. ทบทวนเอกสารทุก 3 และ 6 เดือน 3. มีการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เนิ่น ๆ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับผู้บริหารที่กำกับตัวบ่งชี้สำหรับปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (ตารางที่ 3) เมื่อทำการแยกรายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านนโยบาย คือ การกำหนดนโยบายและแผนงานของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงการประเมินคุณภาพบ่อย ทำให้ผู้รับผิดชอบต้องทำการเรียนรู้เกณฑ์ใหม่อยู่เสมอ แผนกลยุทธ์ของคณะศิลปศาสตร์ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญสามารถเป็นแนวทางให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอีกช่องทางหนึ่ง

2. ด้านกลยุทธ์ คือ ระดับคณะควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เขียนรายงานการประเมินตนเองจำเป็นต้องมีกลยุทธ์/เทคนิคในการเขียนรายงานเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านปฏิบัติงาน คือ ขาดการทบทวนบทเรียนในอดีต ควรมีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อผิดพลาดแบบเดิมเกิดขึ้นน้อยที่สุดขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาซึ่งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

**ตารางที่ 3** ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่รับผิดชอบในตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเกิดจาก แบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านกลยุทธ์ และด้านการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบาย	ด้านกลยุทธ์	ด้านการปฏิบัติงาน
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การกำหนดนโยบายและแผนงานของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยมีถึง 21 วาระ รวมไปถึงการแจ้งนโยบายและการติดตามงานนโยบายและแผนเข้าไปด้วย</li> <li>2. มีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินคุณภาพบ่อย ทำให้ผู้รับผิดชอบต้องทำการเรียนรู้เกณฑ์ใหม่อยู่เสมอ ๆ</li> <li>3. แผนกลยุทธ์ของคณะศิลปศาสตร์ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญสามารถเป็นแนวทางให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอีกช่องทางหนึ่ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานการประเมิน ควรมีการลงไปในระดับหลักสูตรด้วย เพื่อให้มีการรายงานผลของข้อมูลในระดับหลักสูตรอย่างถูกต้อง หากคณะจะนำมาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานต่อไป</li> <li>2. แผนกลยุทธ์ของคณะศิลปศาสตร์มีทั้งหมด 61 ตัวชี้วัด ซึ่งบุคลากรที่รับผิดชอบจะเข้าใจในบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ที่ตนเองได้รับมอบหมาย</li> <li>3. ขาดระบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>4. คณะ มีกระบวนการดำเนินงานและให้ทุกคนเข้ามาร่วมด้วยช่วยกัน แต่อย่างไรก็ตามยังมีการให้ความร่วมมือไม่มากเท่าที่ควร ทั้งการได้มาซึ่งข้อมูลในการทำรายงานการประเมินตนเองจะต้องมีการประสานงานหลายฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้จะต้องทำหน้าที่ในการทวนสอบตรวจสอบข้อมูลให้มีความถูกต้อง</li> <li>5. การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ผู้เขียนควรมีกลยุทธ์ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้ เข้าใจวิธีการเขียนให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันให้ได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขาดการทบทวนบทเรียนในอดีต ควรมีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อผิดพลาดแบบเดิมเกิดขึ้นน้อยที่สุด</li> <li>2. ประกันคุณภาพการศึกษา ช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษา และรวมถึงการนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเพื่อพัฒนาการดำเนินงานลงไปทั้งในระดับหลักสูตร และระดับคณะ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้</li> <li>3. ประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภาระที่เพิ่มมากขึ้นจากงานสอน และงานประจำ</li> <li>4. ขาดการทำงานและเป้าหมายที่ไปในทิศทางเดียวกันของทั้งองค์กร</li> <li>5. ภาระงานประจำที่มีอยู่มากเกิน ทำให้ไม่มีเวลาทำรายงานการประเมินตนเอง และไม่สามารถส่งรายงานไปยังหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>6. ผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะ และความชำนาญในการเขียนรายงานการประเมินตนเองได้เป็นเอกลักษณ์และสามารถเขียนออกมาได้เป็นเรื่องราว</li> <li>7. ขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน รวมถึงไม่มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้ และไม่เต็มใจทำงานดังกล่าว</li> <li>8. ขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาซึ่งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง</li> <li>9. ระยะเวลาในการประเมินคุณภาพการศึกษาเร็วกว่าปีก่อน แต่ก็เป็นการดีให้บุคลากรมีความตื่นตัวและพร้อมทำความเข้าใจกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองมากยิ่งขึ้น</li> </ol>

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สรุปได้ว่า ปัญหาจากการทำรายงานการประเมินตนเองในฐานะของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพ ด้านความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน ด้านความถูกต้อง มีการติดตามและตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง นั้นหมายความว่า หน่วยงานจำเป็นต้องมีกิจกรรม/โครงการเพื่อสนับสนุนการสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานประเมินตนเองเพิ่มมากขึ้นให้กับบุคลากร ในฐานะของผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้บริหาร) ปัญหาการจัดทำรายงานการประเมินตนเองแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านกลยุทธ์ และด้านการปฏิบัติงาน

## อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ตั้งเอาไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ในด้านของความรู้ความเข้าใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังขาดความรู้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเข้าใจความหมายของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ คิดเป็น ร้อยละ 100 ขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ CUPT QA ที่เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 95.70 และไม่มี ความเข้าใจในแผนกลยุทธ์ของคณะศิลปศาสตร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับประเด็นการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ร้อยละ 91.3

จากแบบสอบถามสามารถอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะของคณะศิลปศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ ได้แก่ การทำความเข้าใจกับบุคลากรและผู้บริหารคณะ ยังไม่สามารถเข้าใจตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุตีพร (2555) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมด 9 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ 2) ด้านความร่วมมือ 3) ด้านการติดตามและประเมินผล 4) ด้านกรรมการตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 5) ด้านการประสานงาน 6) ด้านภาวะผู้นำ 7) ด้านระบบข้อมูล 8) ด้านอุปกรณ์ 9) ด้านสถานที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย (2557) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุดของสถาบันและหน่วยงานคือ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีอีกทั้งไม่มีระบบถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่เหมาะสม รวมถึงไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยแผนการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง

2) ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบบางตัวบ่งชี้ที่มีผู้รับผิดชอบหลายคน การรวบรวมเอกสารจากบุคลากรหลายฝ่าย รวมถึงทำให้ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร กระบวนการทำงานเป็นทีมที่มุ่งไปยังเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานเดียวกันซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ งามพิศ (2560) พบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมและการมอบหมายความรับผิดชอบของบุคลากรทั้งการวางแผนการดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะ การทำงานด้วยระบบ PDCA ทั้งบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในระดับคณะ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกา (2549) และ ถิรนนท์ (2553) ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองต้องมีการมอบหมายภาระความรับผิดชอบ มีการกำหนดขอบเขตของงาน การเชื่อมโยงประสานงาน และสื่อสารไม่ทั่วถึงทั้งองค์กร และหน่วยงานหรือแผนกที่ต้องร่วมกันให้ข้อมูลนั้นให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย

3) ด้านความถูกต้อง ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มา เทคนิคการนำเสนอข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลที่ได้มาจากแต่ละหน่วยงานไม่ตรงกัน ซึ่งสัมพันธ์กับ รุ่งเรือง (2560) และ Puangkhajorn *et al.* (2018) พบว่า การ

ประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีจะต้องมีการวัดและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ โดยให้บุคลากรมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพของการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดตามแนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

4) ด้านระยะเวลาพบว่า ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างนาน เนื่องจากมีการกระจายการเก็บข้อมูลแต่ละหน่วย การจัดทำรายงานการประเมินตนเองทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นจากงานสอนและภาระงานประจำ เนื่องจากจำนวนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้านพร้อมกัน ทำให้มีเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารักษ์ (2546) พบว่า บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างภาระงานที่เพิ่มเติมจากงานประจำ ใช้เวลาที่สูงขึ้น และมีความเครียดความเหน็ดเหนื่อยเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกา (2549) พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติมีภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบหลายด้านด้วยกัน ส่งผลให้ไม่มีเวลาในการจัดทำและเตรียมข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาสัมพันธ์กับคำกล่าวของ จำรัส (2545) ที่ว่า “ปัญหาความเข้าใจผิดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้าใจกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากร จึงไม่สามารถทำเรื่องการประกันคุณภาพได้อีก”

ประเด็นจากแบบสัมภาษณ์สามารถอภิปรายผลการวิจัยปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ ของคณะศิลปศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านนโยบาย โดยคณะจะต้องมีการกำหนดนโยบายและแผนงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการวางนโยบายในการผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

2) ด้านกลยุทธ์ มองว่าคณะ มีการกำหนดกลยุทธ์และเทคนิคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและสร้างการรับรู้ และให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงมีกลยุทธ์ในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3) ด้านการปฏิบัติงาน ยังขาดกระบวนการในการทบทวนบทเรียนในอดีต และการทำงานที่มุ่งเป้าหมายในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

#### ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร
2. การศึกษานี้มีเพียงประเด็นที่เป็นปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเท่านั้น หากมีการศึกษาวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแยกเป็นรายประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนการตัดสินใจของผู้บริหารต่อไป
3. ควรมีการนำผลการวิจัยนี้ขยายลงสู่การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรหรือ AUN QA เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองพร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

#### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคณะศิลปศาสตร์ที่ได้ให้งบประมาณสนับสนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตลอดจนผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

#### เอกสารอ้างอิง

- งามพิศ อ้อยแดง. 2560. การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์. 12(24): 48-56.
- จำรัส นอนมาก. 2545. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา. [Online]. Available: <http://www.gotoknow.org/posts/43715>. (สืบค้นเมื่อ 23 กันยายน 2562).

- เฉลิมพันธ์ แก้วกันทะ. 2562. รายงานผลการดำเนินการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างปี 2559-2561 การเปลี่ยนผ่านเกณฑ์ CUPT QA. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. พะเยา.
- ถิรนนท์ ปาลี. 2553. การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่
- รัชชัย ศุภดิษฐ์. 2557. การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. รายงานการวิจัยสถาบัน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- นันทกา ชัยบาล. 2549. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยพะเยา กองแผนงาน. 2563. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2562-2565. มหาวิทยาลัยพะเยา. พะเยา.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. 2560. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. PULINET Journal .4(3): 105-112.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. ภาพพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.
- สุดีพร ฉันทเฉลิมวงศ์. 2555. การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงาน คณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. 9(2): 53-60.
- อุมภักดิ์ พุทธปวน. 2546. การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนวบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- Puangkhajorn, S., Worain, C. And A. Kornpuang. 2018. Development of internal quality assurance model for basic education institutions using results-based management. Journal of Community Development Research (Humanities And Social Sciences). 11(3): 162-177. doi:10.14456/jcdr-hs.2018.10