

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิริลักษณ์ ไชยวงศ์

งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สนับสนุนการวิจัยโดยงบประมาณเงินรายได้คณะวิทยาศาสตร์ ปีงบประมาณ 2555

พฤษภาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2555

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัย ขอขอบพระคุณ รองคณบดีฝ่ายแผนและพัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร. สุพล อนันตา หัวหน้างานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา นางรสลิน วงศ์ไชย และอาจารย์ ดร. ภัทรณี ไตรสถิต สังกัดภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

สิริลักษณ์ ไชยวงศ์

ชื่อเรื่องการวิจัย	การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้วิจัย	นางสาวสิริลักษณ์ ไชยวงศ์
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สุปล อนันตา นางรสนิน วงศ์ไชย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิทยาศาสตร์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 30 คน ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (focus group) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงาน SAR ที่สำคัญที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR ได้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ไม่มีทักษะในการเขียน SAR ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้ และไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

Research Title	Problems and Threats Analysis in the Preparation of Self Assessment Report of the Faculty of Science, Chiang Mai University
Author	Siriluk Chaiwong
Research Advisor	Associate professor Dr. Supon Ananta Mrs. Rosalin Wongchai

Abstract

This research focused on the problems and threats analysis in the preparation of self assessment report (SAR) of the Faculty of Science, Chiang Mai University. Questionnaires and the focus group interview were taken from both the administrators and the key performance indicator (KPI) owners who responsible for each component according to the quality assurance policy of the Faculty of Science, Chiang Mai University in academic year 2011. Collected data were carefully analyzed via percentage and average by using statistical software.

The results show that the most significant problems and threats in the preparation of SAR of the Faculty of Science, Chiang Mai University are time management, information and technology system, SAR writting skills, acting as a plan and cooperation of colleagues.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คณะวิทยาศาสตร์ ได้ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์เป็นประจำทุกปี ซึ่งในการจัดทำรายงานฯ ต้องยึดหลักตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ โดยมีการมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายต่างๆ และหน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารทั่วไป งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา งานการเงิน การคลังและพัสดุ และงานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ โดยแต่ละหน่วยงานจะกำหนดผู้รับผิดชอบตามแต่ละตัวบ่งชี้ ซึ่งในการจัดทำรายงานฯ (SAR) ที่ผ่านมานั้น แม้จะมีการกำหนดแผนในการจัดทำรายงานฯ และประชุมติดตามผลการดำเนินงานบ่อยครั้ง แต่ก็เป็นไปได้ด้วยความล่าช้าและที่สำคัญไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การส่งมอบข้อมูล/หลักฐานในหลายตัวบ่งชี้ก็ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดทำ SAR ของคณะในที่สุด (อ้างอิงจากการสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะทำการศึกษารวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้นี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้บริหาร
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ

2. เครื่องมือที่ใช้

- แบบสอบถาม
- บันทึกการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่มจากตัวแทนของส่วนงานที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
- วิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for Social Science) โดยการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงประเด็นของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนหรือมาตรการเพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีต่อไป

1.5 หน่วยงานที่คาดว่าจะนำผลงานไปใช้

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ รวมถึงผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.6 นิยามคำศัพท์ที่สำคัญ (อ้างอิงจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2555)

การประกันคุณภาพการศึกษา (Education Quality Assurance) หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ

คุณภาพตามรายการตรวจสอบ (audit checklist) และตัวบ่งชี้คุณภาพ (quality indicators) ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถานศึกษาแห่งนั้นสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่พึงประสงค์

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) หมายถึง รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา และมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วางแผนการแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าความหมาย ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประมวลเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางหรือเป็นกรอบแนวคิดและยุทธวิธีในการตอบโจทย์วิจัย ดังนี้

ความหมาย ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2555, หน้า 13) อธิบายว่าการประกันคุณภาพการศึกษาใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในต้องดูแลปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) และเมื่อมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแล้ว ต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อสะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบัน

ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้กำหนดและให้ความหมายมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ ดังนี้

มาตรฐาน เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด

เกณฑ์การประเมิน เป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

การเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1) การเตรียมรายงานประจำปี 2) การเตรียมบุคลากร และ 3) การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ในการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในนั้น จะใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งต้องมีการจัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ โดยเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

ภายหลังการประเมินคุณภาพผู้บริหารรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2555, หน้า 10) ได้ให้คำอธิบายว่า

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ดร.จำรัส นองมาก ได้กล่าวถึง "สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา" ไว้ในจุลสาร สมศ. ประจำเดือนสิงหาคม 2545 ดังนี้

ในขณะนี้ เรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาได้ขยายวงกว้างมากขึ้น ทั้งสถานศึกษาและหน่วยงานที่ควบคุมกำกับสถานศึกษา ซึ่งเห็นความสำคัญและพยายามผลักดันให้เกิดการปฏิบัติในเรื่องของการประกันคุณภาพกันอย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น และการปฏิบัติก็มีทั้งถูกต้องและไม่ถูกต้อง แต่ผู้ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องจะสร้างปัญหาต่อระบบการประกันคุณภาพไปอีกนาน เพราะทำให้คนเห็นแบบอย่างที่ไม่ดีแล้วไปทำตามแบบที่ไม่ดี โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาแต่อย่างใด ก็เลยคิดว่า การประกันคุณภาพไม่มีประโยชน์ จนอาจมีผลกระทบในเชิงนโยบายเกี่ยวกับ การดำเนินงานในด้านนี้ต่อไป

ปัญหาหลักเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอาจแยกกล่าวได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ

ความเข้าใจผิดเรื่องการประกันคุณภาพ ทำให้เป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานในวงกว้าง มีดังต่อไปนี้

1.1 เข้าใจว่า การประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากรในสถานศึกษา เนื่องจากบุคลากรในสถานศึกษาขณะนี้ต้องมีการะงานในความรับผิดชอบมากมายอยู่แล้ว จึงไม่สนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้น ต้องมาทำเรื่องการประกันคุณภาพอีก ทั้งๆ ที่ความจริงการประกันคุณภาพในสถานศึกษาก็คือการประกันคุณภาพของงานที่ทำอยู่ตามปกติ งานในความรับผิดชอบมากมายแค่ไหน ถ้ามุ่งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้ดีขึ้นก็เข้าข่ายการประกันคุณภาพแล้ว

1.2 เข้าใจว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะกิจ เกิดกระแสชั่วคราวชั่วคราว อีกไม่นานก็เลิกล้มไปอีกตามนโยบายของผู้มีอำนาจ ในเรื่องนี้ ถ้ามองการประกันคุณภาพว่าเพื่อหวังเพียงป้ายประกาศ หรือหนังสือรับรอง ก็อาจจะเป็นไปอย่างที่เราเข้าใจได้ แต่ถ้ามองว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของการบริหารงานปกติที่ต้องการทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น การดำเนินการในเรื่องนี้ ก็ต้องทำอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา องค์กรใดที่มุ่งจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นก็ต้องอาศัยระบบการประกันคุณภาพ ถ้าปราศจากการประกันคุณภาพ ก็ไม่แน่ใจว่าองค์กรนั้นจะพัฒนาไปในแนวทางที่ดีขึ้นหรือไม่

1.3 เข้าใจว่า การประกันคุณภาพไม่เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากร เพื่อการนี้โดยไม่คุ้มค่า สาเหตุที่เข้าใจเช่นนี้คงเป็นผลมาจากได้เห็นแบบอย่างที่ดีๆ ในเรื่องของการประกันคุณภาพ แต่คุณภาพไม่ได้ปรากฏ เห็นการปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่ประเมินสถานศึกษา ตามกระบวนการประกันคุณภาพที่สนใจแต่ส่วนปลีกย่อย ไม่พยายามชี้แนะให้สถานศึกษาเห็น ข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป เห็นการใช้งบประมาณของสถานศึกษาในการจัดทำ เอกสารและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ โดยไม่จำเป็น ฯลฯ ถ้าได้พบเห็นตัวอย่างที่ดีๆ เหล่านี้ ก็อาจจะทำให้เข้าใจว่าเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะใช้จ่ายในเรื่องที่ไม่คุ้มค่า ไม่จำเป็น แต่ถ้าสถานศึกษา ผู้ประเมินและผู้ควบคุมกำกับสถานศึกษาเข้าใจบทบาทและทำเรื่องนี้อย่าง ถูกต้องทุกฝ่าย งบประมาณที่ใช้เพื่อการประกันคุณภาพมุ่งใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพจริงๆ ตัดทอน ส่วนที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็นออกไป ก็จะเป็นงบประมาณจำนวนน้อยถ้านำไปเทียบกับการใช้ ใช้จ่ายด้านอื่นๆ

2. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพ

ปัญหาในกลุ่มนี้สืบเนื่องจากปัญหาในกลุ่มแรกทำให้หน่วยงานปฏิบัติ คือ สถานศึกษาดำเนินการในเรื่องนี้โดยไม่ถูกต้อง ดังจะยกมากล่าวเป็นข้อๆ ดังนี้

2.1 สถานศึกษาให้ความสำคัญเรื่องเอกสาร โดยจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับงานและ โครงการต่างๆ มากมายใส่แฟ้มจำแนกเป็นรายมาตรฐานหรือรายตัวชี้คุณภาพ โดยเอกสารที่ รวบรวมเข้าแฟ้มเหล่านั้น ไม่ค่อยสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงๆ ของบุคลากรในสถานศึกษา เป็นการแยกส่วนระหว่างการปฏิบัติงานจริงกับการดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพ ซึ่งการ ปฏิบัติในลักษณะนี้ไม่ได้ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาตามเจตนาของการประกัน คุณภาพการศึกษาได้เลย

2.2 สถานศึกษาจัดให้บุคลากรเพียงบางส่วนจากจำนวนบุคลากรทั้งหมดใน สถานศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในเรื่องการประกันคุณภาพ บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งเหล่านี้ มีหน้าที่ รวบรวมเอกสาร หลักฐานต่างๆ เขียนรายงานการดำเนินงานตามแบบอย่างของสถานศึกษาอื่น ที่คาดหวังว่าดี มีความเหมาะสม โดยรายงานและเอกสาร หลักฐานต่างๆ เป็นคนละเรื่องกับการ ปฏิบัติงานจริงๆ ผู้เขียนพยายามเขียนในสิ่งที่คาดหวังว่าจะทำให้ผู้อ่านหรือผู้ประเมินมีความ พอใจมากกว่าเขียนตามสภาพจริงเพื่อหวังผลในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานลักษณะนี้ ไม่ได้ส่งเสริมให้คุณภาพการศึกษาดีขึ้น แต่เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช้เหตุ ทั้งคนและเงิน งบประมาณที่ต้องทำหลักฐานเท็จ เพื่อหวังว่าจะสามารถหลอกรวมการผู้มาประเมินได้

3. ปัญหาเกี่ยวเนื่องกับการใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบ

การประเมินและตรวจสอบ เป็นกิจกรรมสำคัญของการประกันคุณภาพ ในวงจรการประกันคุณภาพเมื่อได้มีการประเมินและตรวจสอบผลการดำเนินงานไปแล้ว ก็ต้องนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป การใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบเท่าที่เป็นปัญหาอาจแยกกล่าวเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

3.1 ผู้ถูกประเมินไม่กล้ารับความจริง เนื่องจากการประเมินแต่ละครั้งจะต้องมีผลทั้งในทางดี และไม่ดี ผู้ถูกประเมินบางคนไม่กล้ายอมรับความจริง ถ้าเรื่องไหนประเมินแล้วว่าไม่ดี ก็จะไม่พอใจผู้ประเมิน ถ้าผู้ประเมินหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ โดยเขียนผลการประเมินที่ไม่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงก็จะเป็นการประเมินที่คลาดเคลื่อน ผลการประเมินในลักษณะนี้ จึงไม่สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับสภาพจริงๆ ได้

3.2 ใช้ผลการประเมินไม่คุ้ม เนื่องจากวัตถุประสงค์สำคัญของการประเมินก็เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป แต่ถ้าประเมินแล้วเก็บไว้เฉยๆ ไม่นำผลไปใช้ประโยชน์ก็นับว่าใช้ผลการประเมินไม่คุ้ม เพราะในการประเมินแต่ละครั้ง หน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลาและกำลังคนในการทำงานมาก ปัญหาส่วนใหญ่ในสถานศึกษา ก็คือ เรื่องการใช้ผลการประเมินไม่คุ้มหรือไม่ได้ใช้ผลการประเมินเลย สถานศึกษาไม่ได้นำผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้วไปปรับปรุง แก้ไข หรือกำหนดแนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของแต่ละคนในสถานศึกษาให้เป็นไปตามระบบของการประกันคุณภาพ ผลการประเมินเป็นอย่างไร บางครั้งผู้บริหารไม่สนใจกลับไปปฏิบัติเหมือนเดิม ความผิดพลาดบกพร่องจึงไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ปัญหาเกี่ยวเนื่องกับการประกันคุณภาพทั้งสามกลุ่มเป็นเรื่องที่จะต้องช่วยกันทำความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนให้ถูกต้อง ถ้าปล่อยให้มีการกระทำที่ผิดพลาดก็จะเป็นการขยายปัญหาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะคนที่ไปพบเห็นแบบอย่างที่ผิดๆ แล้วสรุปว่านั่นเป็นการปฏิบัติเพื่อการประกันคุณภาพ ก็จะช่วยทำให้ระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในการทำงานเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า ต้องเป็นที่สงสัยของคนในสังคมมากไปด้วยว่าจริงหรือไม่ มาช่วยกันทำให้ถูกต้อง โดยเริ่มที่ตัวเองก่อน ก็จะพิสูจน์ได้ว่าการประกันคุณภาพดีอย่างไร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปี พ.ศ. 2544 นางนุช ไชยยศ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่าการประกันคุณภาพมีประโยชน์ ทำให้เกิดผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ส่วนอุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง บุคลากรไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดฐานข้อมูล และบุคลากรไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานทางด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ในปี พ.ศ. 2546 อุมาภรณ์ พุทธรพวน ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ และพบว่า ในด้านของผลงานนั้น บุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับว่า การประกันคุณภาพช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ มีเป้าหมายและติดตามผลได้ ส่วนในด้านของปฏิภริยาหรือความรู้สึกนั้น บุคลากรมีความรู้สึกว่าการประกันคุณภาพทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น ใช้เวลามากขึ้น รู้สึกเหนื่อยและเครียด

ในปี พ.ศ. 2549 เยาวลักษณ์ แรกข้าว ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และพบว่า ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลดี ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร และลักษณะบุคลากร ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ การขาดการวางแผนในการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การติดตามประเมินผล การจัดสรรงบประมาณสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งในปีเดียวกัน นันทกา ชัยบาล ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และพบว่า ในด้านการวางแผน มีการดำเนินการตามแผน แต่ขาดการติดตามและประเมินแผน ในด้านการจัดรูปองค์กร มีปัญหาขาดแคลนกำลังคน ขาดความคล่องตัวในการวางระบบ อีกทั้งการกำหนดขอบเขตของงาน การเชื่อมโยง การจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนการสื่อสารและประสานงานไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึง และมีความซ้ำซ้อนกันในบางจุด ในส่วนด้านการนำองค์กรนั้น เนื่องจากภาระรับผิดชอบในพันธกิจหลักหลายด้าน ส่งผลให้คณาจารย์และบุคลากรได้รับทราบบทบาทด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง และในด้านการควบคุม เนื่องจากมีพันธกิจหลายด้าน ทำให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติทั้งในระดับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานที่ต้องรายงาน

ข้อมูล ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือน้อย และภายหลังการตรวจประเมินแล้วก็มีให้นำผลมาใช้ในการปรับปรุงน้อย

ในปี พ.ศ. 2553 ถิรนนท์ ปาลี ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ความจริงจังของผู้บริหาร การเตรียมความพร้อมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของอาจารย์และบุคลากร การทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมการทำงานที่ดี การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน การมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลที่ดี รองรับการประมวลผลข้อมูล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยได้เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับคณะ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยแต่ละกลุ่มมีจำนวนดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน (%)
ผู้บริหาร	11 (36.67)
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	19 (63.33)
รวม	30 (100.00)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้เครื่องมือ 3 ประเภท คือ

- แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
 - ตอนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและแนวทางแก้ไข

ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ พัฒนามาจากการศึกษาตัวอย่างของแบบสอบถามในงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นปัจจุบัน และเมื่อออกแบบสอบถามเสร็จแล้วก็ได้นำไปเสนอให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการทำงานวิจัยเชิงสถิติช่วยพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุง จากนั้นก็ได้นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงไปทดลองให้บุคลากรบางท่านได้ลองตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ/ความเห็นป้อนกลับ แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบการปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง จนได้แบบสอบถามชุดที่พร้อมสำหรับใช้ในการวิจัยนี้ ดังเอกสารแนบในภาคผนวก

2. การสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม โดยการเลือกตัวแทนของส่วนงานที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นส่วนงานที่พบปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำ SAR ค่อนข้างรุนแรง
3. วิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for Social Science) โดยการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2555 โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปยังผู้บริหารและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับคณะ ของคณะวิทยาศาสตร์ และสัมภาษณ์ตัวแทนของแต่ละส่วนงานที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย

3.4 วิธีการวิเคราะห์ เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้วิธีการวิเคราะห์ถรรพณ์ความสอดคล้องในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
0 คะแนน	หมายถึง	ไม่มีความเห็น
-1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ใช้วิธีคิดค่าคะแนนทั้งหมดไปหาค่าเฉลี่ยด้วยสูตร IOC (Index of item-objective congruence)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็น

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การคัดเลือก

ถ้า $IOC \geq 0.50$ แปลว่า คำถามข้อนั้นวัดตรงจุดประสงค์

ถ้า $IOC < 0.50$ แปลว่า คำถามข้อนั้นวัดไม่ตรงจุดประสงค์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ได้ผลดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ปรากฏดังตาราง 1.1 และ 1.2

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของบทบาทในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บทบาทในการจัดทำ SAR	จำนวนคน (%)
ประธาน	1 (5.0)
ผู้ช่วย/เลขานุการ	4 (20.0)
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	15 (75.0)
รวม	20 (100.0)

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ทางด้านประกันคุณภาพการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ทางด้าน QA (ปี)	จำนวนคน (%)
< 1	1 (5.0)
1- 5	15 (75.0)
6-10	3 (15.0)
> 10	1 (5.0)
รวม	20 (100.0)

จากตารางที่ 1.1 และ 1.2 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (~ 75%) มีบทบาทในการจัดทำ SAR โดยเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้และมีประสบการณ์ทางด้าน QA ระหว่าง 1-5 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ตารางที่ 2.1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็น	เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่มีความเห็น (%)	รวม (%)
1. ความชัดเจน/เหมาะสมของแผนการจัดทำ SAR	15 (75.0)	1 (5.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
2. ความชัดเจน/เหมาะสมของเป้าหมายจัดทำ SAR	15 (75.0)	3 (15.0)	2 (10.0)	20 (100.0)
3. ความชัดเจน/เหมาะสมของการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR	13 (65.0)	5 (25.0)	2 (10.0)	20 (100.0)
4. ท่านมีการดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้	10 (55.6)	7 (38.9)	1 (5.5)	18 (100.0)
5. ท่านมีการประเมินผลการจัดทำ SAR	11 (57.9)	5 (26.3)	3 (15.8)	19 (100.0)
6. ท่านมีการนำบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปรับปรุงการจัดทำ SAR	14 (73.7)	3 (15.8)	2 (10.5)	19 (100.0)
7. ท่านมีการเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดีในการจัดทำ SAR	10 (52.6)	6 (31.6)	3 (15.8)	19 (100.0)
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำ SAR	12 (63.2)	3 (15.8)	4 (21.1)	19 (100.0)
9. ท่านมีความมุ่งมั่น ใส่ใจในการจัดทำ SAR	11 (58.0)	4 (21.0)	4 (21.0)	19 (100.0)
10. ท่านมีความสามารถในการจัดทำ SAR	9 (47.4)	4 (21.1)	6 (31.5)	19 (100.0)
11. มีความต่อเนื่องในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR	13 (65.0)	5 (25.0)	2 (10.0)	20 (100.0)

ประเด็น	เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่มีความเห็น (%)	รวม (%)
12. ความเหมาะสมของการปรับ/การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้	10 (50.0)	5 (25.0)	5 (25.0)	20 (100.0)
13. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดทำ SAR	10 (50.0)	6 (30.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
14. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดทำ SAR	11 (55.0)	5 (25.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
15. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพที่เป็นปัจจุบัน	11 (58.0)	4 (21.0)	4 (21.0)	19 (100.0)
16. ท่านมีความเข้าใจในความหมายของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ	12 (63.2)	5 (26.3)	2 (10.5)	19 (100.0)
17. ท่านมีทักษะในการเขียน SAR	7 (36.8)	8 (42.1)	4 (21.1)	19 (100.0)
18. ท่านมีทักษะในการจัดการเอกสารหลักฐานประกอบการจัดทำ SAR	13 (68.4)	4 (21.1)	2 (10.5)	19 (100.0)
19. ท่านสามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR	8 (42.1)	9 (47.4)	2 (10.5)	19 (100.0)
20. ท่านเห็นประโยชน์ในการจัดทำ SAR	11 (55.0)	7 (35.0)	2 (10.0)	20 (100.0)
21. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ในปัจจุบัน	10 (50.0)	5 (25.0)	5 (25.0)	20 (100.0)
22. ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	9 (45.0)	7 (35.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
23. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่รองรับการจัดทำ SAR เป็นอย่างดี	7 (35.0)	9 (45.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
24. ทรัพยากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ	9 (45.0)	6 (30.0)	5 (25.0)	20 (100.0)
25. บุคลากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ	11 (55.0)	6 (30.0)	3 (15.0)	20 (100.0)

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่าประเด็นที่เป็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงาน SAR ที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรก คือ

- 1) ไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR
- 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ได้ดีพอ
- 3) ไม่มีทักษะในการเขียน SAR
- 4) ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้ และ
- 5) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ย (IOC) ของประเด็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย (IOC)
1. ความชัดเจน/เหมาะสมของแผนการจัดทำ SAR	0.70
2. ความชัดเจน/เหมาะสมของเป้าหมายจัดทำ SAR	0.60
3. ความชัดเจน/เหมาะสมของการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR	0.40
4. ท่านมีการดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้	0.17
5. ท่านมีการประเมินผลการจัดทำ SAR	0.32
6. ท่านมีการนำบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปรับปรุงการจัดทำ SAR	0.58
7. ท่านมีการเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดีในการจัดทำ SAR	0.21
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำ SAR	0.47
9. ท่านมีความมุ่งมั่น ใส่ใจในการจัดทำ SAR	0.37
10. ท่านมีความสามารถในการจัดทำ SAR	0.26
11. มีความต่อเนื่องในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR	0.40
12. ความเหมาะสมของการปรับ/การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้	0.25
13. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดทำ SAR	0.20
14. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดทำ SAR	0.30
15. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพที่เป็นปัจจุบัน	0.37
16. ท่านมีความเข้าใจในความหมายของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ	0.37
17. ท่านมีทักษะในการเขียน SAR	-0.05

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย (IOC)
18. ท่านมีทักษะในการจัดการเอกสารหลักฐานประกอบการจัดทำ SAR	0.47
19. ท่านสามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR	-0.05
20. ท่านเห็นประโยชน์ในการจัดทำ SAR	0.20
21. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ใน ปัจจุบัน	0.25
22. ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.10
23. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่รองรับการจัดทำ SAR เป็นอย่างดี	-0.10
24. ทรัพยากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ	0.15
25. บุคลากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ	0.25

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ปัญหา/อุปสรรคที่กลุ่มเป้าหมายเห็นว่าสำคัญมากที่สุด ตามวิธีการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องโดยสูตร IOC (Index of item-objective congruence) ได้แก่

- 1) ปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ไม่ดีพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (IOC) = -0.10
- 2) ปัญหาการไม่มีทักษะในการเขียน SAR ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (IOC) = -0.05 และ
- 3) ปัญหาการไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (IOC) = -0.05

**ตอนที่ 3 ประเด็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและ
ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการแก้ไข**

ตารางที่ 3.1 แสดงประเด็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและ
ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการแก้ไข

ลำดับที่	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1.	การปรับเปลี่ยนเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินบ่อยครั้ง จนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเตรียมการและการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดหาข้อมูลให้ทันตามกำหนด	ควรทบทวนปรับเปลี่ยนเกณฑ์ให้แล้วเสร็จก่อนเริ่มรอบใหม่ของกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ โดยถ้าหากมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมอีกในระหว่างรอบปีของการดำเนินงานก็ควรนำไปแจ้งให้ใช้ในปีต่อไป
2.	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ไม่มีความเข้าใจในการจัดทำ SAR และตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ	ควรหาข้อมูลของผู้รับผิดชอบและตัวบ่งชี้ที่ไม่เข้าใจเพื่อจัดฝึกอบรมได้ตรงตามประเด็นปัญหาจริง
3.	ตัวบ่งชี้ที่มีผู้รับผิดชอบมากกว่า 1 ฝ่าย ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการประสานงาน ทำให้ได้ข้อมูลหรือหลักฐานไม่ครบถ้วน	ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ดังกล่าว ควรประชุมหารือเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกันตามความถนัดและความเหมาะสมของแต่ละฝ่าย
4.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถรองรับการจัดทำ SAR ที่มีประสิทธิภาพ	จัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดทำ SAR ที่เหมาะสม โดยเฉพาะการเพิ่มศักยภาพของระบบให้สามารถปรับข้อมูลที่ตอบโจทย์ตามตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงได้สะดวก รวดเร็ว

ลำดับที่	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
5.	มีการใช้ระบบ e-Project สำหรับการจัดทำ SAR ได้ไม่คุ้มค่า	พัฒนากระบวนการประมวลผลในระบบ e-Project ให้สามารถสรุปผลออกเป็นรายงานตามปีปฏิทิน ปีการศึกษา และปีงบประมาณ ได้อย่างสะดวก แม่นยำ ควรหามาตรการ กำกับควบคุมคุณภาพของการรายงานในโครงการ/กิจกรรมในระบบ e-Project ให้เป็นไปตามแนวทาง PDCA
6.	ปัญหาในการจัดการกับเอกสารจำนวนมาก โดยเฉพาะการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน	จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อฝึกฝนทักษะให้การจัดเก็บและคัดเลือกเอกสารที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นหลักฐาน

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. นโยบายของคณะในการจัดทำ QA ในระดับผู้ปฏิบัติงานกลางเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากภาระงานประจำ
2. ไม่อยากทำ เพราะเห็นเป็นเรื่องน่าเบื่อ
3. ภาระงานมาก ทำให้การรายงานตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบส่งไม่ทันเวลา
4. วิธีการเขียนรายงานตัวบ่งชี้ให้ถูกต้อง เพื่อให้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน
5. ทำอย่างไรให้ผู้รับผิดชอบ (บุคลากร) ที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำรายงานวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าได้ โดยไม่ต้องรอให้คณะแจ้ง/ทวงอยู่เรื่อยๆ
6. การเขียน SAR ผู้เขียนควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการเขียน เพื่อที่มีข้อมูล/เนื้อหาสาระไปในทิศทางเดียวกัน
7. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SAR ให้กับภาควิชา/ศูนย์ เพื่อที่ภาควิชา/ศูนย์สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้อง ซึ่งคณะจะได้สามารถนำข้อมูลจากภาควิชา/ศูนย์มาใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานในการจัดทำ SAR ของคณะต่อไปได้

8. การจัดทำ SAR ในแบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มีส่วนร่วมในการจัดทำ เพื่อจะได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วย

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (focus group) จากตัวแทนของส่วนงานที่มีปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำ SAR ที่รุนแรง

ปัญหาอุปสรรคที่พบในการทำ SAR บาง KPI เกิดจาก

1. การขาดผู้นำที่มีคุณสมบัติเอื้อต่อความสำเร็จ เช่น
 - มีแนวทางในการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ไม่รู้สึก ไม่รู้จริง ไม่ทำตนให้เป็นแบบอย่าง
 - ไม่สามารถสร้างพลังและความสามัคคีในทีมงานได้ ไม่ได้รับการยอมรับจากทีม
 - ใช้อำนาจไปในทางที่ไม่เหมาะสม ไม่อดทนต่อการแก้ปัญหา
 - ขาดทักษะการเป็นพี่เลี้ยง ไม่ร่วมคิด ไม่ร่วมทำ ไม่ร่วมปรับปรุง
 - อะไรที่ติดขัด คิดไม่ออก ทำแล้วเกิดปัญหาก็มักจะไม่สามารถปรึกษาได้ เข้าถึงได้ยาก
 - ไม่มีการรวบรวมบทเรียนในอดีตมาสู่การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. การไม่มีส่วนร่วมของบุคลากร ขาดขวัญ/กำลังใจ ไม่มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ไม่เข้าใจและไม่เต็มใจทำ
3. ขาดการทำงานเป็นทีมที่มุ่งสู่ทิศทางเดียวกัน (โดดเดี่ยว) เพื่อสนองประโยชน์องค์กร
4. ขาดความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมาย
5. ขาดความสอดคล้องสัมพันธ์กันของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
6. ขาดการทบทวนบทเรียนในอดีต ไม่มีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความผิดพลาด/ปัญหาซ้ำเดิม
7. บางข้อจำกัดเป็นเพียงข้ออ้างที่เมื่อได้ให้เวลาและความใส่ใจ ใคร่ครวญพิจารณาพบว่า มาจากทัศนคติที่ยอมแพ้ต่อข้อจำกัดเท่านั้น

4.3 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสามารถทำการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่เป็นปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงาน SAR ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดังนี้

1. ประเด็นปัญหาสำคัญอันดับแรก ในเรื่องของการไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR นั้น มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุมารัณท์ พุทธปวน (2546) ที่พบว่า บุคลากรมีความรู้สึกว่าการประกันคุณภาพทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น ใช้เวลามากขึ้น รู้สึกเหนื่อยและเครียด และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนนทกา ชัยบาล (2549) ที่พบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ มีภาระรับผิดชอบในพันธกิจหลักหลายด้าน ทำให้ไม่มีเวลาในการเตรียมข้อมูลและจัดทำรายงาน SAR ที่สำคัญยังตรงกับคำกล่าวของ ดร. จำรัส นองมาก ที่ได้กล่าวถึง “สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในประเทศไทย” ในข้อหนึ่งที่ว่า ปัญหาความเข้าใจผิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้าใจกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากร จึงไม่สามารถทำเรื่องการประกันคุณภาพได้อีก

2. ประเด็นปัญหาเรื่องต่อมา ก็คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ได้ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนนุช ไชยยศ (2544) ที่พบว่า อุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญ คือ การขาดฐานข้อมูลเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ แรกข้าว (2549) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างหนึ่ง ก็คือ ยังขาดการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยของถิรนนท์ ปาลี (2553) ก็พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ ต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลที่ดี เพื่อรองรับการประมวลผลข้อมูล เช่นกัน

3. ประเด็นปัญหาเรื่องการไม่มีทักษะในการเขียน SAR นั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนนุช ไชยยศ (2544) ที่พบว่า อุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ บุคลากรขาดทักษะในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานทางด้านประกันคุณภาพการศึกษา

4. ส่วนประเด็นปัญหาเรื่องการไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้ นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ แรกข้าว (2549) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ การขาดการวางแผนในการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การติดตามประเมินผล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทกา ชัยบาล (2549) ที่พบว่า ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ขาดการติดตามและประเมินแผน

5. สำหรับประเด็นปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้องนั้น ก็สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทกา ชัยบาล (2549) ที่พบว่า ปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การกำหนดขอบเขตของงาน การเชื่อมโยง ตลอดจนการสื่อสารและประสานงาน ไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึง หน่วยงานที่ต้องรายงานข้อมูลให้ความสนใจและให้ความร่วมมือน้อย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้ทั้งแบบสอบถาม การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และการสัมภาษณ์แบบ focus group ทำให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ในการจัดทำรายงาน SAR และ มีประสบการณ์ทางด้านประกันคุณภาพระหว่าง 1-5 ปี มีความเห็นว่าประเด็นที่เป็นปัญหา/อุปสรรคสำคัญที่สุดในการจัดทำรายงาน SAR 5 อันดับแรก คือ

1. ไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ได้ดีพอ
3. ไม่มีทักษะในการเขียน SAR
4. ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้
5. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในขณะที่การสัมภาษณ์แบบ focus group พบว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการจัดทำ SAR ให้ประสบผลสำเร็จตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้บริหารและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับคณะโดยตรง ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำวิธีการดังกล่าวไปขยายผลการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในระดับภาควิชาและศูนย์ต่างๆ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ประกอบด้วยประเด็นปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญและแนว

ทางการแก้ไขสำหรับนำมาปรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ในปีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- ถิรนนท์ ปาลี. การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- นันทกา ชัยบาล. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- นงนุช ไชยยศ. การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- พัชลี ประกอบธรรม. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา [แหล่งออนไลน์] <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/43715?page=1> (14 มิถุนายน 2555)
- เยาวลักษณ์ แรกข้าว. การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
- สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1, 2555.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. สมุทรปราการ: บริษัท ออฟเซ็ท พลัส จำกัด, 2555.
- อุมาภรณ์ พุทธปวน. การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการสำรวจและประเมินปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
ของบุคลากรภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประจำปี 2555**

ข้าพเจ้า นางสาวสิริลักษณ์ ไชยวงศ์ สังกัดงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของบุคลากรภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2555 เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และประเมินสภาพปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ข้าพเจ้า จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากท่านในฐานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจักได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองต่อไป ทั้งนี้ ทางงานนโยบายและแผนฯ ต้องขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของปัญหา/อุปสรรค
ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ตอนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและแนวทางแก้ไข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามสภาพที่เป็นจริง

1. บทบาทในการจัดทำ SAR ประธาน ผู้ช่วย/เลขานุการ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
2. ประสบการณ์ทางด้าน QA < 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี > 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำ SAR

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น
1. ท่านมีแผนการจัดทำ SAR ที่ชัดเจน			
2. ท่านมีเป้าหมายในการจัดทำ SAR ที่ชัดเจน			
3. ท่านมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR ที่เหมาะสม			
4. ท่านมีการดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้			
5. ท่านมีการประเมินผลการจัดทำ SAR			
6. ท่านมีการนำบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปรับปรุงการจัดทำ SAR			
7. ท่านมีการเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดีในการจัดทำ SAR			
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำ SAR			
9. ท่านมีความมุ่งมั่น ใส่ใจในการจัดทำ SAR			
10. ท่านมีความสามารถในการจัดทำ SAR			
11. มีความต่อเนื่องในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ SAR			
12. ความเหมาะสมของการปรับ/การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้			
13. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดทำ SAR			
14. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดทำ SAR			
15. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพที่เป็นปัจจุบัน			
16. ท่านมีความเข้าใจในความหมายของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ			
17. ท่านมีทักษะในการเขียน SAR			
18. ท่านมีทักษะในการจัดการเอกสารหลักฐานประกอบการจัดทำ SAR			
19. ท่านสามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR			
20. ท่านเห็นประโยชน์ในการจัดทำ SAR			
21. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ในปัจจุบัน			
22. ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง			
23. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่รองรับการจัดทำ SAR เป็นอย่างดี			
24. ทรัพยากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ			
25. บุคลากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีเพียงพอ			

ตอนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและแนวทางแก้ไข

กรุณาเรียงลำดับตามความสำคัญและความเร่งด่วน

(1 = มากที่สุด, 2 = มาก, 3 = ปานกลาง, 4 = น้อย, 5 = น้อยที่สุด)

ลำดับที่	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

-กรุณาส่งคืนงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา-



ประวัตินักวิจัย

ชื่อ-สกุล	(ไทย)	นางสาวสิริลักษณ์ ไชยวงศ์
	(อังกฤษ)	Miss Siriluk Chaiwong
ตำแหน่ง		พนักงานปฏิบัติงาน
วุฒิการศึกษาสูงสุด		ปริญญาโท เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
หน่วยงานต้นสังกัด		งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โทรศัพท์		053-943314
E-mail		po_cco@hotmail.com