

แนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น  
SELF – ASSESSMENT REPORT: SAR OF MAHACHULALONGKORN RAJAVIDYALAYA  
UNIVERSITY KHON KAEN CAMPUS\*

ฤดี แสงเดือนฉาย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

Ruedee Saengduenchay

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus, Thailand

E-mail: ruedee.sae@mcu.ac.th

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และแนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากเอกสารและแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้บริหารและบุคลากร มีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 25 รูป/คน แล้วนำข้อมูลมาเขียนพรรณนาเชิงวิเคราะห์

### ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ใช้แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้บุคลากรจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ในการบริหารเวลาและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานไปใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานผลการประเมินออนไลน์ MCU e - SAR

2. วิทยาเขตขอนแก่น มีแนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ การควบคุม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างมีเป้าหมายตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ การดำเนินการ และการรายงานผล ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานจากการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบทั้ง 5 และหลักฐานประกอบรายงานผลที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

**คำสำคัญ:** รายงานการประเมินตนเอง; วิทยาเขตขอนแก่น

\* ได้รับบทความ: 2 พฤษภาคม 2564; แก้ไขบทความ: 8 กรกฎาคม 2564; ตอปรับตีพิมพ์: 31 สิงหาคม 2564

## Abstract

This research paper aims to study the process and techniques of self-assessment report (SAR) and guidelines for developing SAR work at Mahachulalongkornrajavidyalaya University, KhonKaen campus, using qualitative research from papers and questionnaires from the administrators and personnel, a method of selecting a Purposive Sampling of 25 people was used to write a descriptive analysis.

The study found that

1.Process and techniques for preparing SAR report consist of a work flow chart, which requires personnel to support the preparation. A self-assessment report with skills in time management and for preparing the existing information technology system also supports the preparation of SAR to obtain effective data and can use the data obtained from actual practice to report the results of the academic year. And used as a guideline for planning and development of the educational quality assurance operation. This relates to the details of processes and procedures, preparing the internal quality assurance report. And filling in the online MCU e - SAR assessment report system

2.KhonKaen Campus There are three approaches to developing SAR reporting work, namely control, monitoring, and evaluation. Some factors affect the success of educational quality assurance, namely human development with standard goals and indicators. Point action and report results This reflects the performance from the performance report according to the indicators of all 5 components and the evidence supporting the results that are consistent with the results of the university.

**Keywords:** Self-Assessment Report (SAR), KhonKaen Campus

## บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่น่าพอใจตามจุดมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษา ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติโดยเน้นการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและมีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพและเป็นระบบ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547 : 37 - 38) ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดความมุ่งหมายและหลักการไว้ในหมวด 1 มาตรา 6 เกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษาว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็น

มนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญาความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2555 : 1) และได้กำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้มี "ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา" เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้มีคุณภาพ อันส่งผลให้คนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น โดยทำการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อให้มีความมั่นใจในคุณภาพ ในระบบการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษา ให้มุ่งเน้นคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา ในมาตรา 6 ได้กำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาและ มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557 : 12)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ/วิทยาเขต และระดับสถาบัน ตามประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 เริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา กล่าวเฉพาะการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ว่ามีกระบวนการในการจัดเตรียมสารสนเทศสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพของหลักสูตรหรือไม่ เพื่อแจ้งต่อผู้บริหารในการตัดสินใจและช่วยตรวจสอบข้อมูลและผลการดำเนินงานในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตร และนำผลการปฏิบัติงานมาใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพ และเพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นที่ไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

การเขียนรายงานการประเมินตนเอง จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นรูปแบบและแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานที่สะท้อนผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อนำเสนอรายงานการประเมินตนเองที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เน้นเฉพาะการนำเสนอข้อมูลที่เกิดขึ้นให้เห็นว่าหน่วยงานทำอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้เข้าใจตัวบ่งชี้และปริมาณงาน คุณลักษณะของผลการดำเนินงานจะช่วยให้เข้าใจองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ต่างๆ ทำให้ตัดสินใจได้ว่าเป็นจุดอ่อนหรือจุดแข็ง เพื่อแก้ไขปรับปรุง ทำให้ให้เกิดความเข้าใจในผลการดำเนินงานได้ง่ายและตรงตามสภาพที่ปฏิบัติงาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานจึงได้รวบรวมประสบการณ์จากการทำงานและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาจัดทำแนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการถ่ายทอดนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ที่ไม่เป็นไปตามระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA และใช้เป็นคู่มือในการสื่อสารในองค์กร เพื่อนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับวิทยาเขต
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากเอกสารและแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้บริหารและบุคลากร มีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แล้วนำข้อมูลมาเขียนพรรณนาเชิงวิเคราะห์

1. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา
2. การจัดระบบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์การวิเคราะห์
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิเคราะห์ได้สร้างขึ้นและได้รับการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลตามที่ต้องการ
4. วิเคราะห์กระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
5. สัมภาษณ์กลุ่มประชากรซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย จำนวน 25 รูป/คน
6. วิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
7. จัดทำรายงานและนำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ผลการวิจัย

1. กระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ใช้แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้บุคลากรจัดทำรายงานการประเมินตนเองในการบริหารเวลาและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงไปใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน

และพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาเขตขอนแก่น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานผลการประเมินออนไลน์ MCU e-SAR

2. แนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ การควบคุม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การบริหารบุคลากรและปัจจัยสนับสนุน และมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เป้าหมาย มาตรฐานและตัวบ่งชี้ การดำเนินการ และการรายงานผล ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานจากการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบทั้ง 5 และหลักฐานประกอบรายงานผลที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานด้วย

การเขียนรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นรายงานที่ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน (Scientific Report) มีการคิดวิเคราะห์เชิงเหตุเชิงผล และใช้กระบวนการวิจัยในการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อสรุปผลจากข้อมูลทั้งหมด มีหลักฐานที่แสดงถึงผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนรู้ของนิสิต ต้องมีแผนการปรับปรุงการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จากการปฏิบัติจริงตามระบบและกลไกการทำงาน ได้พบปัญหาอุปสรรคต่างๆ จึงได้แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางาน ดังนี้

### ปัญหาและอุปสรรค

จากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ได้พบปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติ จึงได้นำเสนอในประเด็นต่างๆ มาสรุปเป็นข้อๆ ดังนี้

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินกับกรอบระยะเวลาการประเมินแบบปีต่อปี อาจทำให้วิทยาเขตต่างๆ ไม่ได้นำตัวชี้วัดมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนางานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด
2. คณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน ไม่มีความรู้ในบริบทของวิทยาเขต อาจจะทำให้ผลการตรวจประเมินคลาดเคลื่อนในบางตัวบ่งชี้ ซึ่งไม่ใช่การประเมินเพียงผลลัพธ์เท่านั้น
3. การประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีระบบที่เอื้อให้นิสิตเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาคือระบบที่ต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
4. การเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้รับผิดชอบอยู่ตลอด ทำให้ขาดการติดตามผลความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบ การรายงานผลการดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ทำให้งานล่าช้า
5. ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบางคน ยังขาดความรู้ความเข้าใจงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินบ่อยครั้ง ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเตรียมการและการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดหาข้อมูลให้ทันตามกำหนด
6. วิธีการทำงานขาดกระบวนการทบทวนงานที่ได้ดำเนินการและขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้งานเกิดความผิดพลาดหรือเกิดปัญหาซ้ำเดิม

### แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และการพัฒนางาน

จากการพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงาน จึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องตระหนัก และให้ความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ โดยเชิญวิทยากรมาให้การอบรมหรือจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แก่บุคลากรเพื่อเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดเป็น TOR ในการมีส่วนร่วม
2. บุคลากรต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น
3. กำหนดให้มีชื่อผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในทุกกิจกรรม/โครงการ และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ
4. ควรกำหนดให้ทุกโครงการ/กิจกรรมการปฏิบัติงานให้ครบตามขั้นตอน PDCA ให้มีการติดตามตรวจสอบทุกไตรมาส หากพบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้ปรับปรุงให้ครบถ้วนตามขั้นตอนกระบวนการ เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี
5. บุคลากรทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยควรมุ่งเน้นการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยผู้บริหาร บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
6. ต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (MIS) ที่มีคุณภาพและสามารถนำมาใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสมบูรณ์
7. ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ เช่น การแก้ไขปัญหาจากการใช้ระบบเบื้องต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
8. ระบบการบริหารจัดการข้อมูล เน้นให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และรองรับการต่อยอดในอนาคต มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และให้โอกาสผู้ใช้ได้ทบทวนตรวจสอบสามารถเรียกใช้งานผ่านระบบได้ง่ายและครอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ใช้งาน ตลอดจนเพิ่มสารสนเทศให้มีความหลากหลาย สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
9. ควรจัดให้มีการทบทวนความรู้เรื่องการกรอกรายงานผลการประเมินออนไลน์ (MCU e - SAR) และการกรอก CHE QA 3D ทุกระดับทุกปี
10. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกๆ ด้านมากขึ้น โดยเฉพาะการวางแผนการปฏิบัติ ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อนำมาวางแผนในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

## อภิปรายผล

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับวิทยาเขต พบว่า บุคลากรมีความตื่นตัวในการบริหารงานจากผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมกับการถูกประเมิน อีกทั้งได้ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการตรวจสอบประเมินผลด้านการดำเนินการตามแผน และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิทยาเขตขาดการตรวจสอบประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และขาดการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน การกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน บุคลากรยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนางาน และมีลักษณะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อีกทั้งมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชวรณ บันลือฤทธิ์ (2553) พบว่า ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก 3 อันดับ คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรมองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) พบว่า ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านลักษณะผู้บริหาร ด้านการบริหารจัดการ ด้านลักษณะบุคลากร ด้านลักษณะทรัพยากร และ ด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชาติ ชื่นจิตร (2557) พบว่า ผู้บริหารและครูต้องมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ แต่ยังขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพภายในไม่ชัดเจน และต้องพัฒนาดำเนินการด้านเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งแก้ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. ด้านแนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากรและ ด้านปัจจัยสนับสนุนสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ OFSTED (1998) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินผลภายในมีหลายประการได้แก่ 1) ความเป็นผู้นำเข้มแข็งของผู้บริหาร 2) การจัดการอย่างจริงจังของบุคลากรระดับสูง 3) ความชัดเจนของแผนปฏิบัติงาน 4) ความตั้งใจจริงของครูในการปรับปรุงข้อบกพร่อง 5) การสื่อสารที่ดีระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง 6) ความสำเร็จในการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน 7) การพัฒนาแผนสำหรับหลักสูตรแห่งชาติและโครงการตามรายวิชา และ 8) การบริหารจัดการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และ สุวิมล ว่องวานิช (2543) ที่พบว่า ปัจจัยที่ควรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประเมินผลภายในประกอบด้วย 1) ความสามารถของผู้บริหาร 2) ความสามารถของบุคลากรภายใน 3) การร่วมกันทำงานเป็นทีม 4) ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน และ 5) เวลาที่ใช้ในการประเมิน โดยปัญหาที่สำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฯ สรุปได้ทั้งหมด 6 ประเด็นตามลำดับดังนี้ 1) บุคลากรขาดความตระหนักความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ขาดการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและมีการนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการพัฒนาน้อย 3) ขาดแคลนงบประมาณ 4) ขาด

ความร่วมมือและให้ความสำคัญกับชุมชนน้อย 5) การบริหารระบบสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ และ 6) ขาดเครื่องมือประเมินที่หลากหลายการใช้รูปแบบในการประเมินไม่เหมาะสมกับบริบทสถานศึกษา สรุปว่า หากต้องพัฒนาระบบการประเมินผลภายในสิ่งที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับแรก คือ ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการทำการประเมิน และจะประเมินอะไร เพื่อจุดมุ่งหมายอะไร การตอบคำถามประเมินนั้นต้องการข้อมูลอะไร ข้อมูลนั้นได้มาอย่างไร จะประมวลผลอย่างไร และจะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินอย่างไร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา พะหงษา (2544) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดและผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา และผลการศึกษาว่าองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่ 1) เป้าหมาย การประกันคุณภาพการศึกษา 2) มาตรฐานและตัวบ่งชี้ 3) วิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ 4) การรายงานผลและกำหนดแนวทางในการพัฒนา ประกอบด้วย การเผยแพร่ผลการประเมินตนเองสู่สาธารณชนและการทบทวนคุณภาพ ผลการสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่าประกอบด้วย 12 แนวทาง สอดคล้องกับมโนทัศน์ที่ถูกต้องของการประเมินผลภายในฯ 10 ประการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวิมล ว่องวานิช, (2544) ได้แก่ 1) การประเมินเป็นการให้ข้อมูลที่ช่วยให้มีการปรับปรุงตนเองให้ทำงานได้ดีขึ้น 2) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำในวงจรการทำงานอยู่ แล้ว ไม่ใช่การเพิ่มภาระ 3) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง 4) การประเมินเป็นงานของทุกคนไม่ใช่การสร้างผลงานทางวิชาการของใคร 5) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำด้วยใจเป็นกลาง สะท้อนผลตามความเป็นจริง 6) การประเมินเป็นงานที่ทุกคนต้องทำด้วยความเต็มใจและอยากทำ 7) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำให้ถูกต้องตามหลักวิธีการผู้ทำต้องมีความรู้ในการประเมิน 8) การประเมินเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทำให้สำเร็จ 9) การประเมินเป็นงานที่ต้องเอาผลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และ 10) การประเมินเป็นงานที่ต้องเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ

## บทสรุป

การรายงานการประเมินตนเอง (SAR) คือการเขียนรายงานผลการดำเนินการจัดการศึกษาในรอบปีการศึกษา เพื่อแสดงให้เห็นระบบการบริหารจัดการที่มีจุดแข็งที่ควรอนุรักษ์และพัฒนาต่อไป และจุดด้อยที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น มีแนวทางการพัฒนาการจัดการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ การควบคุม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างมีเป้าหมายตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ การดำเนินการ และการรายงานผล ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานจากการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบพร้อมหลักฐานประกอบรายงานผลที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย



## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

### ด้านการปฏิบัติงาน

1. ควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หรือมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานใช้กลไกการบริหารผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดทำรายงาน เสนอผลงานและเสนอผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น

2. ควรจัดให้มีการอบรม ศึกษาดูงาน เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงเป็นประจำทุกปี อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกันคุณภาพการดำเนินการขององค์กร

3. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรและนิสิต มีส่วนร่วมโดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

4. ควรค้นหาวิธีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรให้ความสำคัญถึงผลของคุณภาพผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือ

### ด้านการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้

1. ผู้บริหารได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ควรนำไปต่อยอดเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารควรดำเนินการร่วมกับคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดลำดับปัญหาที่จำเป็นต้องได้ รับการแก้ไข ซึ่งอาจทำได้ โดยการพิจารณาถึงต้นทุนการดำเนินงานเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และความยากง่ายในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจทำได้ โดยการหารือร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทางเดียวกัน

### ด้านการต่อยอดงานวิจัย

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เช่น ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งอาจได้ข้อค้นพบที่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน แต่อาจมีความลุ่มลึกกว่า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่ลึกซึ้ง และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

จินตนา เทียมทิพร และคณะ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตกรุงเทพ.

- วรรณวรรณ บันลือฤทธิ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2555). *บทเรียนรู้และข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาช่วงทศวรรษแรกและทศวรรษที่สอง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2547). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์การมหาชน.
- สุจิตรา พะหงษา. (2544). *การศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2543). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2544). *คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา: การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- อนุนาถ ชื่นจิตร. (2557). *การพัฒนาแบบการบริหารเครือข่ายการประกันคุณภาพภายใน สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก*. วารสาร Veridian E - Journal กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 7(3), 1170-1181.
- OFSTED. (1988). *จากความล้มเหลวสู่ความสำเร็จ*. [From Failure to Success] (ทัศนีย์ สหวัฒน์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.