

**แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษา
ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**
**GUIDELINES FOR WRITING SELF-ASSESSMENT REPORT OF QUALITY ASSURANCE
FOR FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES, PHRANAKHON
RAJABHAT UNIVERSITY**

งามพิศ อ้อยแดง^{1*}

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Ngampis Aoydang^{1*}

Faculty of Humanities & Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

*E-mail Ngampis99@gmail.com

Received: 15/10/2022

Revised: 20/11/2022

Accepted: 29/05/2023

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และ 3) แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้ได้คุณภาพ เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน และเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม จำนวน 107 ชุด การเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจริงของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง พบว่า คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ต้องมีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา และมีความเชื่อมโยงกับ 4 พันธกิจหลักของราชภัฏ และสิ่งที่สำคัญคือ มีเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเขียนรายงานการประเมินตนเอง พบว่า บุคลากรมีความตระหนักในการสร้างงานประกันคุณภาพการศึกษาให้สัมฤทธิ์ผล บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและได้รับการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ด้านการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง และ 3) แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ได้คุณภาพ คือ ต้องเขียนให้เนื้อหาที่ครอบคลุมตามวงจรคุณภาพ PDCA มีรูปแบบการเขียนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีส่วนประกอบรายงานที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ ถูกต้อง ทันสมัย สามารถตรวจสอบได้ และมีปัจจัยที่สำคัญในการเขียนรายงานการประเมิน

¹ นักวิชาการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตนเอง คือ บุคลากรต้องมีการรับรู้ มีแรงจูงใจให้ความร่วมมือ และมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานด้านการเขียน
รายงาน เพื่อให้ได้งานมีคุณภาพ

คำสำคัญ: ประกันคุณภาพ รายงานการประเมินตนเอง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Abstract

This research aimed to study: 1) The effectiveness of the Self- Assessment Report 2) The factors affecting the effectiveness of the Self-Assessment Report, and 3) Guidelines for writing the effective Self-Assessment Report of Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University. The research utilized the mixed methods of qualitative and quantitative. For the qualitative methodology, the tool used was the interview with 15 key informants. The obtained data was analyzed with content and triangular analysis. For the quantitative methodology, the tool used was the questionnaire asking 107 respondents from the Faculty of Humanities and Social Sciences. The statistics used were the frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient.

Findings: The effectiveness of the Self-Assessment Report was found by average at high level ($\mu = 4.05$). (1) The Self-Assessment Report was found to cover all criteria for the educational assessment and related to four missions of the university. The report was carefully written and supported by clear evidences ready for the internal and external assessment. (2) For the factors affecting the effectiveness of the Self-Assessment Report, it was found by average at high level ($\mu = 4.11$). It was also found that the faculty members have realized the importance of quality assurance and want to see the educational quality according the standardized criteria of the university. All faculty members regularly received needed information about the quality assurance. They received training as the preparation for the writing of the Self-Assessment Report. The allotted budget for the quality assurance of the program level was adequate. The Self-Assessment Report was prepared according to the PDCA cycle as planned. (3) For the guidelines for the effective writing of Self-Assessment Report of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, it was found that the report content needs to cover all PDCA requirements. The writing pattern needs to be clear, concise and includes the comprehensive self-assessment. Moreover, the report should include the program's strengths and weaknesses, open for the quality's further development. The report should cover all components required for the standardized quality assurance. All information must be recorded with modern technology, systematic and ready for the future checking and monitoring. All involved personnel should have motivation, cooperation and the right attitude in writing the Self-Assessment Report so that the report quality will be assured.

Keywords: Quality assurance, Self-Assessment Report, Faculty of Humanities and Social Sciences

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม และพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มีนโยบายให้ทบวงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการวิธีการปรับปรุง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและความเคลื่อนไหวด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งคณะกรรมการอุดมศึกษาได้ให้ความเห็นชอบให้เผยแพร่และส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งคณะกรรมการได้มีการกำกับดูแล ตรวจสอบประเมิน และประกันคุณภาพการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา เพื่อใช้พัฒนาและยกระดับคุณภาพบัณฑิต โดยกำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน (Department of General Education, 1999) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Office of the Higher Education Commission, 2010: 10-11)

การจัดทำรายงานประเมินตนเองของสถานศึกษา เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงาน ในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรอบปีที่ผ่านมาซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงาน ทั้งหมดของสถานศึกษาที่ครอบคลุมมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งการเขียนรายงานประเมินตนเองของสถานศึกษา มีลักษณะดังนี้ 1) เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินตนเอง 2) มีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน 3) มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ที่สามารถปฏิบัติได้ เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในหน่วยงาน 4) มีผู้รับผิดชอบในการประเมินตนเองและเขียนรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน ในรูปของคณะกรรมการ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน 5) ดำเนินการประเมินหน่วยงานโดยปราศจากอคติ หรือความลำเอียง ทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อหน่วยงานของตนเอง และหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง 6) มีการวางแผนการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพหน่วยงานในระดับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพจากภายนอก 7) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง 8) มีกระบวนการดำเนินงานทั้งที่เริ่มจากบนสู่ล่าง และจากล่างสู่บน โดยผู้บริหารมีบทบาทในการประเมินตนเองด้วยการกำกับดูแลการดำเนินงาน และบุคลากรในหน่วยงานมีบทบาทในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอแนะ 9) มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน เพื่อให้ผลที่ได้รับจากการศึกษา และวิเคราะห์ตนเองมีความ

ถูกต้อง 10) ประเมินตนเองด้วยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานด้วยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานและเกณฑ์หน่วยงานและสถาบันกำหนดโดยแยกตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ 11) มีการบูรณาการผลการวิเคราะห์ตนเองในด้านต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสามารถหาข้อสรุปที่เป็นจัดแจ้งและจุดอ่อนของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น 12) เป็นกระบวนการดำเนินงานที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานและมีความต่อเนื่อง โดยมีการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานไปไ้ระยะหนึ่ง ก็มีการดำเนินการประเมินตนเองครั้งใหม่ เพื่อนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 13) นำเสนอด้วยภาษาและรูปแบบหรือระบบที่สามารถอ่านทำความเข้าใจได้ง่าย 14) รายงานมีส่วนประกอบที่ครอบคลุม และสอดคล้องกับกรอบของมาตรฐาน องค์ประกอบ คุณภาพ ตัวบ่งชี้ ที่กำหนดไว้ในระบบการประเมินคุณภาพ 15) นำเสนอผลการประเมินตามที่เกิดขึ้นจริงโดยไม่บิดเบือน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความกระตือรือร้น ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพ และมีความรู้ความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้มีการดำเนินงานตามภารกิจหลัก 4 ประการ คือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และนำมาเขียนรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ซึ่งลักษณะการเขียนรายงานการประเมินตนเองมีหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบ สกอ. รูปแบบ มคอ.7 รูปแบบ คปภ. เพื่อรองรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ และทางคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้มีการรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นประจำทุกปีการศึกษา และได้มีข้อเสนอแนะการเขียนรายงานการประเมินตนเองจากคณะกรรมการตรวจประเมินให้มีการปรับปรุงวิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีระบบและกลไกที่มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ของ สกอ. เพื่อให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (Self-assessment report. Faculty of Humanities and Social Sciences, 2017 – 2019) ซึ่งพบว่า การดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินไม่ชัดเจน จึงมีทัศนคติทางลบมีความเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงาน ขาดการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และขาดการเผยแพร่ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานแก่บุคลากรทำให้บุคลากรไม่ทราบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงหรือจุดแข็งที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ขาดการพัฒนาในกระบวนการทำงานของผู้รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ ไม่มีทักษะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่กำหนดไว้ จึงประสบปัญหาและอุปสรรคในการทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้แนวปฏิบัติการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีความทันสมัยและเกิดการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ ที่ครอบคลุมตามเนื้อหาคำอธิบายตามเกณฑ์ของ สกอ. ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเขียนรายงาน

การประเมินตนเอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ได้คุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. ได้ทราบแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ได้คุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 ขอบเขต คือ ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านเวลา มีเนื้อหาและองค์ประกอบที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

- 1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 107 คน
- 1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) คณบดี 2) ผู้อำนวยการส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) ตัวแทนอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 4) ตัวแทนอาจารย์ และ 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพระดับคณะ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการทบทวนแนวคิด หลักการทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำเข้ามาใช้ในการศึกษา คือ 1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนัก 3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ 4) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 5) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความร่วมมือ 6) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา 7) ข้อมูลเกี่ยวกับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และ 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

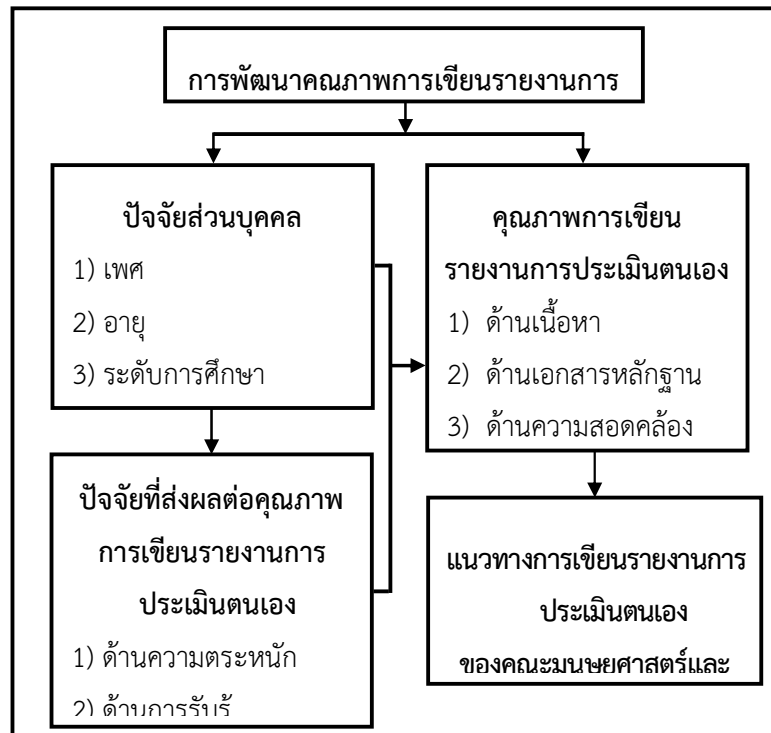
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม 2565

กรอบแนวความคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นงานวิจัยแบบผสมระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยด้านต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นดังนี้

แหล่งข้อมูล

1. พื้นที่ศึกษาและประชากรครอบคลุมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) คณบดี 2) ผู้อำนวยการส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) ตัวแทนอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 4) ตัวแทนอาจารย์ และ 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพระดับคณะ จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อคำถามลักษณะปลายเปิด และประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแทนอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแทนอาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพระดับคณะ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์น่าเชื่อถือ มีการจดบันทึกข้อมูล และการบันทึกเสียง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมสรุปและตรวจสอบสาระสำคัญของเนื้อหาตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ขออนุญาตและขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการขอสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งสิ้น 107 ชุดโดยผ่านระบบออนไลน์กูเกิ้ลฟอร์ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Content Analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การจดบันทึก การถอดข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง และการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการศึกษาที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์และใช้การพรรณนาความในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปทำการจัดระเบียบของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป และตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย โดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งจะมีการพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความ

คิดเห็นตรงกันอย่างน้อย 3 คนขึ้นไป รวมถึงเอกสารและข้อมูลจากการสังเกต แล้วนำมาสรุปตามประเด็นหลัก ประเด็นรอง และนำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ต่อไป ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้นำมาสรุปแล้วมาทำการวิเคราะห์ ข้อมูลตามแนวทางการวิจัย คือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ แล้ววิเคราะห์ตามความ คิดเห็นโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตาราง ประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเนื้อหา จากการสัมภาษณ์พบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ คือ ข้อมูลพื้นฐานองค์กร ผลการประเมินตนเอง การสรุปผล และแนวทางพัฒนา ซึ่งแต่ละส่วนเป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานในการพัฒนาการจัดการศึกษาที่ครอบคลุมมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะมีเนื้อหาสาระตามตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบของรายงาน เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา การเขียนรายงานการประเมินตนเองต้องที่เนื้อหาครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา มีข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความเชื่อมโยงกับ 4 พันธกิจหลักของราชภัฏ รายละเอียดของเนื้อหาครบถ้วนตาม กระบวนการ PDCA กระบวนการประเมินคุณภาพหน่วยงานภายใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ กระบวนการประเมินคุณภาพจากภายนอก มีการบูรณาการผลการวิเคราะห์ตนเองในด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และที่สำคัญที่สุดต้องมีเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ น่าอ่าน น่าสนใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ การเขียนรายงานการประเมินตนเองต้องมีฐานข้อมูลในเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน มีความสมบูรณ์ มีคุณภาพตรงตามบริบทของสถานศึกษาทั้งในด้านการพัฒนา ผลการดำเนินงาน จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และ แนวทางการพัฒนาในรอบปีการศึกษาถัดไป

1.2 ด้านเอกสารหลักฐาน จากการสัมภาษณ์พบว่า การรวบรวมและการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ เป็นการยืนยันข้อมูลด้านการดำเนินงานการพัฒนาการจัดการศึกษา ในลักษณะการจัดเก็บการประเมินผลการดำเนินงานในรอบปีการ ประเมินยังไม่เป็นระบบ ซึ่งการดำเนินงานจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามการจัดสรรงบประมาณดำเนินการ คือ ในระดับคณะ และระดับหลักสูตร การจัดกิจกรรม/ โครงการ พัฒนานักศึกษา หรือเกี่ยวกับการเรียนการสอน ส่วนมากจะเป็นระดับหลักสูตรดำเนินการ เอกสารสรุปผลการดำเนินโครงการก็จะถูกส่งมายังคณะ ส่วนระดับ คณะก็จะดำเนินการให้ครอบคลุมตามพันธกิจหลักของสถาบัน และตามพันธกิจของคณะ เมื่อถึงรอบการ

ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะผู้ที่รับผิดชอบหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะก็จะเป็นผู้รวบรวมเอกสารหลักฐานมาใช้ประกอบการประเมินคุณภาพระดับคณะซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของเอกสารที่เป็นรูปเล่มสรุปผลการประเมินผลดำเนินงานที่แสดงรายละเอียดผลการดำเนินงาน ร่องรอย และหลักฐานการดำเนินงานตามสภาพจริงอย่างชัดเจน แต่ก็ควรมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และสอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน เพื่อให้ผลที่ได้รับจากการศึกษาและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านความสอดคล้อง จากการสัมภาษณ์พบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองที่มีคุณภาพ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการเขียนให้มีเนื้อที่ครอบคลุม และมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร สอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์ มีกระบวนการในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย บริบทองค์กร และข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพอย่างชัดเจน การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับ 4 พันธกิจหลักของราชภัฏ ซึ่งสามารถปรับและประยุกต์วิธีการเขียนรายละเอียดในเนื้อหาสาระของรายงานการประเมินตนเองได้อย่างหลากหลาย เพื่อความสอดคล้องกับการดำเนินงานและข้อมูลสำคัญตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนา ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุง ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2.1 ด้านความตระหนัก จากการสัมภาษณ์พบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองทั้งในระดับหลักสูตร และระดับคณะ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภาระงานของอาจารย์ เป็นงานที่เพิ่มภาระจากงานสอน เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานเยอะอยู่แล้วเมื่อมีงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเข้ามาทำให้ถูกมองว่าเป็นการเพิ่มภาระงานจากเดิมที่มีอยู่แล้ว บุคลากรจึงมีความรู้สึกว่าการจัดทำรายงานการประเมินตนเองพร้อมจัดเตรียมและรวบรวมเอกสารหลักฐานในระยะเวลาที่จำกัด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างเอกสารหลักฐานเพื่ออ้างอิงในรายงานการประเมินตนเองให้ทันต่อเวลาที่จำกัด เพื่อไม่เกิดการหลอกล้อต่อภาระงานของแต่ละบุคคลผู้บริหารควรดูแลเอาใจใส่ให้ทั่วถึงและปลูกฝังความรู้สึกที่ดีให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน บุคลากรยังมีความรู้สึกว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างเอกสารหลักฐานมากกว่าการปฏิบัติงานจริง และควรหาแนวทางลดภาระงานที่ไม่จำเป็นลง ทำให้บุคลากรมีความตระหนักกรีกในงานประกันคุณภาพและเกิดความสนใจ ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านการรับรู้ จากการศึกษาพบว่า การสร้างการรับรู้ในเรื่องการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ จะมีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปีการศึกษา มีจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ

อบรมการเขียนรายงานการประเมินตนเองในระดับหลักสูตร และระดับคณะเป็นประจำทุกปีการศึกษา เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพสามารถวิเคราะห์ ตีความ ตามเกณฑ์มาตรฐานได้อย่างถูกต้องและชัดเจน บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเขียนรายงานการประเมินตนเองให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากร การสร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรเกิดการรับรู้ในแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้การเขียนรายงานการประเมินตนเองเกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ด้านแรงจูงใจ จากการศึกษาพบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองที่มีคุณภาพผู้บริหารควรหาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นสิ่งที่สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน อาจจะเป็นสิ่งจูงใจในรูปของสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การนำเป็นประกอบการประเมินความดีความชอบให้กับผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพโดยตรง รวมถึงการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่พอเพียงต่อการปฏิบัติ ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมฝึกทักษะความสามารถในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการ/ กิจกรรม อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน บุคลากรได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างเต็มที่ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน และจะเป็นสิ่งช่วยผลักดันให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน จะเกิดการทำงานเป็นทีมทุกคนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ด้านความร่วมมือ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรยังไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานมากทำให้ขาดโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเอง มีทักษะด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเองไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาศึกษาคู่มือ อาจทำให้การเขียนรายงานการประเมินตนเองเกิดความคาดเคลื่อนไม่สอดคล้องและไม่เชื่อมโยงกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือและไม่อยากทุ่มเทให้กับการทำงานด้านการประกันคุณภาพอย่างเต็มที่ เพราะบุคลากรบางคนก็มีภาระงานมาก บุคลากรบางคนยังไม่มีเข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบบ่อย และบุคลากรยังขาดทักษะในการทำงานเป็นทีมด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้บุคลากรไม่สามารถดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้บรรลุเป้าหมายเพราะการมอบหมายไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติจริง บุคลากรมีความรู้และทักษะในการประเมินไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ไม่ชัดเจน บุคลากรไม่เข้าใจตัวบ่งชี้ และไม่เข้าใจแผนพัฒนาและแนวทางการดำเนินงานตามแผนจึงทำให้บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองผู้บริหารควรพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบการเขียนรายงานการ

ประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพให้เหมาะสมและชัดเจน ควรสร้างระบบการเขียนรายงานการประเมินตนเองแบบมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับบุคลากรขึ้นไป ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม เพื่อร่วมกันวางแผน และการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ร่วมกันพัฒนาและปรับแผนคุณภาพให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาการจัดทำรายงานการประเมินตนเองขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ด้วยการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และสรุปผลการดำเนินงาน ตามกระบวนการ PDCA ให้การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีคุณภาพ

3. แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ได้คุณภาพ ควรมีการเตรียมความพร้อมดังนี้

3.1 ด้านเนื้อหา คณะควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามวงจรคุณภาพ PDCA มีการพัฒนาความรู้และทักษะในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าใจถึงกระบวนการของระบบและกลไกการประกันคุณภาพได้อย่างชัดเจน จัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์ ตีความ และแปลความของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้สามารถเขียนรายงานการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง มีเนื้อสารที่น่าอ่าน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ

3.2 ด้านเอกสารหลักฐาน คณะควรจัดอบรมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านการจัดเก็บเอกสารหลักฐานในระบบฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ที่สามารถค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน และควรมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานการประเมินเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามสภาพจริง สามารถตรวจสอบได้

3.3 ด้านความสอดคล้อง ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ทำให้ระบบการทำงานเป็นที่น่าสนใจ ควรมีการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และควรสร้างทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญงานประกันคุณภาพการศึกษา กับทุกคนในหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมาอภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากวัตถุประสงค์คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา 2) ด้านเอกสารหลักฐาน และ 3) ด้านความสอดคล้อง อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา จากผลการศึกษาพบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียดครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA ทำให้รายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์น่าอ่าน ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (2005) กล่าวว่า การวางแผนการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพ และสอดคล้องกับกรอบของมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ในระบบการประเมินคุณภาพ และต้องสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน และหลักฐานอ้างอิง และสอดคล้องกับ Office of the Basic Education Commission (2016) กล่าวว่า รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้รายงานประเมินตนเอง ทำให้เนื้อหาที่ได้มีความสมบูรณ์ ชัดเจน น่าอ่าน มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

2. ด้านเอกสารหลักฐาน จากผลการศึกษาพบว่า การรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาต้องมีเอกสารหลักฐาน มีข้อมูลการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริง สามารถตรวจสอบได้ในเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับ King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (2005) กล่าวว่า การจัดเอกสารและหลักฐานอ้างอิง จะต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งอาจจัดทำเป็นแฟ้มแยกตามองค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้ หรือใช้เอกสารที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่เป็นเอกสารและหลักฐานเพื่อการอ้างอิง โดยจัดทำแถบสีเน้นข้อความ ฯลฯ การจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวจะต้องง่ายต่อการสืบค้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phawana Kittiwimonchai et al. (2008) พบว่า สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย เช่น การจัดทำระบบบูรณาการฐานข้อมูลสารสนเทศทุกด้านตามภารกิจหลัก ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการ รายงานข้อมูลของคณะ/ หน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็วและทันเวลา

3. ด้านความสอดคล้อง จากผลการศึกษาพบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเอง มีความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับ 4 พันธกิจหลัก มีรายละเอียดครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA อย่างครอบคลุมและชัดเจนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้บรรลุตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ รวมถึงอัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/ สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษารุดตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piyanan Boonthima (2018) พบว่า เตรียมการดำเนินการกำหนดมาตรฐานและประเด็นพิจารณาของสถานศึกษา รวมถึงกำหนดอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของสถานศึกษา และกำหนดกรอบมาตรฐานการประเมิน เกณฑ์การประเมิน เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการดำเนินการให้สอดคล้องมาตรฐานและการประเมิน พร้อมทั้งประกาศใช้มาตรฐานการศึกษาและประกาศกำหนดค่าเป้าหมายตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

จากวัตถุประสงค์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านความตระหนัก 2) ด้านการรับรู้ 3) ด้านแรงจูงใจ และ 4) ด้านความร่วมมือ อภิปรายผลได้ดังนี้

1 ด้านความตระหนัก จากผลการศึกษาพบว่า การเขียนรายงานการประเมินตนเองจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความต้องการให้งานมีคุณภาพ ไม่ใช่เป็นการสร้างเอกสารหลักฐาน แต่ต้องมีเป้าหมายของการเขียนรายงานการประเมินตนเองต้องมีมาตรฐานและมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา เพื่อต้องการให้งานมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kulwadee Sudlo (2007: 5) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความเห็น ความสำนึก เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจและประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตนเองได้โดยอาศัย ระยะเวลา เหตุการณ์ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยทำให้คนเกิดความตระหนัก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Paravee Busbarasri (2012: 17) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง ความสำนึกในภาวะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาวะส่วนบุคคลที่ได้รับรู้หรือได้ประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และมีการประเมินค่าให้กับสิ่งเหล่านั้น หรือให้ความสำคัญต่อสิ่งเหล่านั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความตระหนักขึ้น คือ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยสิ่งเร้าต่าง ๆ

2. ด้านการรับรู้ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ได้ทราบเกณฑ์ที่ใช้ควบคุมการประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA และ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดบทบาทการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ไว้ว่า มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับได้รับรู้ถึงกระบวนการประกันคุณภาพ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินคุณภาพภายในที่ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotika Raso (2012) พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะงานได้รับมอบหมายมีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

3. ด้านแรงจูงใจ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และได้รับการจัดสรรทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเขียนรายงานการประเมินตนเองอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ไว้ว่า ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร หน่วยงานในสถาบัน สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบประกันคุณภาพโดยการสร้างคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา

ของหน่วยงานทุกระดับ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Jaichanok Pakat (2011) กล่าวว่า การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้ความเข้าใจ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ด้านความร่วมมือ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรได้ร่วมดำเนินการเขียนรายงานการประเมินตนเองตามวงจรคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง ร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และแผนการดำเนินงานการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ไว้ว่า องค์กรให้มีการพัฒนาความร่วมมือสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและนำมาพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sornnet Areesophonphichet (2008: 67 - 68) กล่าวว่า ความร่วมมือ เป็นกระบวนการในการมีส่วนร่วมในองค์กรของการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน และ Jackson & Maddy (2005; Cited in Sornnet Areesophonphichet, 2007: 69) ได้กล่าวว่า ความร่วมมือช่วยให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรให้มีความตื่นตัวและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้ได้คุณภาพ จากผลการวิจัยมีดังนี้คือ

1. คุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหา ควรพัฒนาความรู้และทักษะในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าใจถึงกระบวนการของระบบและกลไกการประกันคุณภาพได้อย่างชัดเจน ให้บุคลากรสามารถตีความ ตีความ และแปลความของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาได้และสามารถเขียนรายงานการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง มีเนื้อสาระที่อ่านง่าย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ 2) ด้านเอกสารหลักฐาน ควรมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานการประเมินเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามสภาพจริง สามารถตรวจสอบได้ กำหนดรูปแบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัยที่สามารถค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน และ 3) ด้านความสอดคล้อง การเขียนรายงานการประเมินตนเองควรสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่กำหนดกำหนดไว้ในระบบการประเมินคุณภาพ มีความสอดคล้องกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์ มีกระบวนการในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และบริบทองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phawana Kittiwimonchai et al. (2008) พบว่า การบริหารจัดการประกันคุณภาพตามตัวชี้วัดในประเมินคุณภาพให้ครอบคลุมภารกิจหลักและตอบสนองต่อการประเมินคุณภาพทุกระบบ และการบริหารจัดการตัวชี้วัดในประเมินคุณภาพ ให้ครอบคลุมภารกิจ หลักและตอบสนองต่อการประเมินคุณภาพภายนอกทุกระบบ มีการพัฒนาตัวชี้วัดและสร้างเป็นมาตรฐานของสถาบัน มีการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดของสถาบัน เช่น การจัดทำระบบบูรณาการฐานข้อมูลสารสนเทศทุกด้านตามภารกิจหลัก ซึ่งจะ

ลดความซ้ำซ้อนในการ รายงานข้อมูลของคณะ/ หน่วยงาน นอกจากนี้สถาบันยังสามารถใช้ข้อมูลในการจัดทำ รายงาน ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันเวลา และมีการสร้างความรู้ความ เข้าใจระบบการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับ มีการกำหนดแผนงาน ขั้นตอนและกระบวนการที่ ชัดเจนในการตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีคุณภาพ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 4 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านความตระหนัก ผู้บริหาร ควรมีการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเกิดความสนใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้บุคลากรใน องค์กรเข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อและไม่ใช่งานที่เพิ่มภาระจากงานสอน และ ปลุกฝังความรู้สึกที่ดีให้กับบุคลากรว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างเอกสาร หลักฐานมากกว่าการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nawarat Ngowansanam and Arkanya Baojanya. (2017) พบว่า การจัดทำรายงานการประเมินตนเองทำให้บุคลากรไม่สามารถบริหารเวลาได้ บุคลากรขาดความสอดคล้องสัมพันธ์กับกระบวนการต่างที่เกี่ยวพันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ขาดกระบวนการ ทำงานเป็นทีมมุ่งที่มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรขาดความตระหนักและไม่ให้ความสำคัญต่องาน ประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านการรับรู้ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีความรู้ความเข้าใจ ในเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถคิดวิเคราะห์ ติดตามตามเกณฑ์มาตรฐานได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ และสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน 3) ด้านแรงจูงใจ ผู้บริหารควรหาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน อาจจะเป็นสิ่งจูงใจในรูปของสวัสดิการ การ เลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การนำเป็นประกอบการประเมินความดีความชอบให้กับผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพ โดยตรง รวมถึงการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่พอเพียงต่อการปฏิบัติ ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีกำลังใจการทำงาน รวมทั้ง ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมฝึกทักษะความสามารถในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อเป็น แนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotika Raso. (2012) พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ และมีการประเมินความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งตามความสามารถของตนเอง และ 4) ด้านความร่วมมือ แนวปฏิบัติที่ในการเขียนรายงานการประเมิน ตนเองผู้บริหารควรพิจารณาอบหมายผู้รับผิดชอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ด้านการ ประกันคุณภาพให้เหมาะสมและชัดเจน ควรสร้างระบบการเขียนรายงานการประเมินตนเองแบบมีส่วนร่วม ตั้งแต่ระดับบุคลากรขึ้นไป ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม เพื่อร่วมกันวางแผน และการกำหนด เป้าหมายในการดำเนินงานการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ

ร่วมกันพัฒนาและปรับแผนคุณภาพให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาการจัดทำรายงานการประเมินตนเองขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ด้วยการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และสรุปผลการดำเนินงาน ตามกระบวนการ PDCA ให้การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของTabucanon (1999; Cited in Sornnet Areesophonphichet, 2007: 70 - 71) กล่าวว่า ความร่วมมือสามารถดำเนินการได้ทั้งความร่วมมือในลักษณะการมีข้อตกลงร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนผลตอบแทน และการร่วมมือโดยเข้าทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน และร่วมดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotika Raso. (2012) พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะมหาวิทยาลัยมีการแบ่งสายงานที่ชัดเจน ซึ่งในแต่ละสายงานจะมีการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบ มีรายละเอียด และมีข้อกำหนดเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติตามตำแหน่งงาน จึงทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และบุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะของงานตามที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ทำ ซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความสามารถตามที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และมีการประเมินความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของตนเอง

สรุปแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า การจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นกระบวนการวิเคราะหฺตนเอง เพื่อแสดงผลการดำเนินงานขององค์กรว่าได้ดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร และมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาย่างต่อเนื่องตามแผนที่กำหนดไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจน ร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้วยตนเอง รายงานการประเมินตนเองจึงเป็นเอกสารที่ช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันการศึกษาที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การกำกับติดตาม คุณภาพ และการประเมินคุณภาพ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงต้องรายงานผลการดำเนินงานตามรายองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน วิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาในการเสริมจุดเด่น ลดจุดที่ควรพัฒนา เพื่อให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ชัดเจน การเขียนรายงานการประเมินตนเองที่มีคุณภาพต้องเขียนตามขั้นตอนของกระบวนการ “PDCA” ที่ครอบคลุม และสอดคล้องกับกรอบของมาตรฐาน องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในระบบการประเมินคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีคุณภาพ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านเนื้อหา โดยภาพรวมข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ ดังนั้นควรปรับวิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้ครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ มีรายละเอียดครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA ใช้ภาษาในการเขียนที่เป็นมาตรฐาน มีความกระชับ ชัดเจน สื่อความหมายเข้าใจง่าย ผู้เขียนอาจใช้เทคนิคการเขียนเพิ่มเติม แสดงแนวคิดต่าง ๆ ให้ผู้อ่านรับว่าเห็นด้วยและเกิดความสนใจ

1.2 ด้านเอกสารหลักฐาน โดยภาพรวมข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร หลักฐานได้ในเชิงประจักษ์ ดังนั้นควรสร้างระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ที่สามารถค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการ ใช้งาน

1.3 ด้านความสอดคล้อง โดยภาพรวมข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การเขียนรายงานการประเมินตนเองมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้นควรเขียนรายงาน การประเมินคุณภาพให้สอดคล้อง ครอบคลุม และเชื่อมโยงตามมาตรฐานการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาถือเป็นสารสนเทศหนึ่งที่สำคัญในการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานศึกษา และยังเป็นการเตรียมความพร้อม ในการขอรับการประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษานโยบายและแผนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์คุณภาพ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- Chotika Raso. (2012). **Performance Motivation of Personnel of Nakhon Sawan Rajabhat University**. Higher Education Srinakharinwirot University.
- Department of General Education. (1999). **Educational Quality Assurance Department of General Education**. Bangkok: Teachers Council Printing House.
- Jackson, D. & Maddy, W. (2005). **Ohio StateUniversity Fact Sheet: Introduction**. Retrieved November 1, 2010, from <http://ohioline.osu.edu/bc-fact/0001.html>
- Jaichanok Pakat. (2011). **Factors Affecting Participation in Educational Quality Assurance: A Case Study**. National Institute of Development Administration. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (2005). **Manual for writing a self-assessment report**. Educational Quality Assurance Center.
- Kulwadee Sudlo (2007). **Boats next to Lamphun**. Party. Thesis. Khon Kaen University.
- Nawarat Ngowansanam and Arkanya Baojanya. (2017). **Analysis of problems and obstacles in preparing self-assessment reports at the curriculum level. of the Faculty of Education Khon Kaen University**. Faculty of Education Khon Kaen University.
- Office of the Basic Education Commission (2016). **Guidelines for writing a self-assessment report of educational institutions**. Educational Testing Bureau. National Buddhism Office.
- Paravee Busbarasri. (2012). **Awareness and Attitude of Executives and Employees towards Public Relations within Eastern Resource Management and Development Public Company Limited**. Independent Study and Research, Department of Marketing Communication Arts. graduate school University of the Thai Chamber of Commerce.
- Phawana Kittiwimonchai et al. (2008). **Efficiency and effectiveness of quality assurance**. Khon Kaen University. Khon Kaen University.
- Piyanan Boonthima. (2018). **Developing a model of internal quality assurance in schools**. Huay Ma Kong Temple with the concept of Kaizen. Board of Directors Basic education.
- Sornnet Aresophonpichet. (2007). **Development of a collaborative strategy in social science research**. of state higher education institutions. Bangkok: Chulalongkorn University.

- Tabucanon, (1999). **Chemical modernization and vulnerability of Cetaceans increasing toxic threat of organ chlorine contaminants.** In Walker, C.H., Livingstone, D.R. (Eds.), *Persistent pollutants in marine ecosystems.* (pp. 161-177). Oxford: Pergamon Press.
- , (2022). **Self-assessment report. Faculty of Humanities and Social Sciences 2017 – 2019.** Phranakhon Rajabhat University. [Online] Retrieved from: <http://www.pnru.ac.th>. Search date 2014.January 5.