

การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตภาคใต้

นางศานัยนา สืบสาย

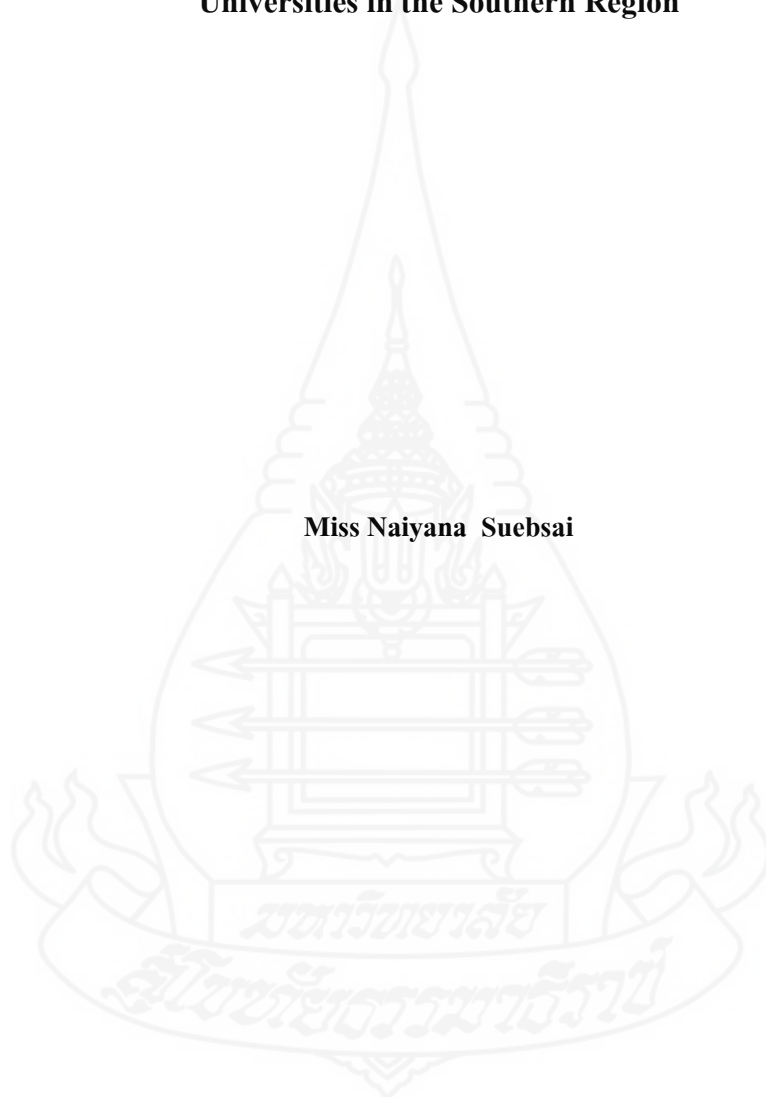


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Management of Educational Quality Assurance Records of Rajaphat
Universities in the Southern Region**

Miss Naiyana Suebsai



A Thesis Submitted in Partian Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตภาคใต้
ชื่อและนามสกุล นางสาวนัยนา สืบสาย
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สากร บุญดาว

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์ อนันตริยเวช)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สากร บุญดาว)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

3-1

ชื่อวิทยานิพนธ์ การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้
ผู้วิจัย นางสาวนัยนา สืบสาย รหัสนักศึกษา 2491000150 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พงศ์กุล (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และ (2) ปัญหาการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลา และสุราษฎร์ธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกคือ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง พ.ศ.2549 ถึง พ.ศ. 2553 รวมทั้งหมด จำนวน 50 เล่ม และ ผู้บริหารและ บุคลากรที่รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน เครื่องมือการวิจัยคือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการประมวลและเรียบเรียงสรุปประเด็นสำคัญด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการจัดการเอกสารประกันคุณภาพ มีลักษณะ ดังนี้ คู่มือประกันคุณภาพส่วนใหญ่มีลักษณะ คือ จัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่ม ปกพิมพ์สี่สี ส่วนต้นมี คำนำ สารบัญ ส่วนเนื้อหา จำแนกเป็นบทครอบคลุมองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมิน และส่วนท้ายเป็นบรรณานุกรม นิยามคำศัพท์ ภาคผนวก รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะและส่วนประกอบเช่นเดียวกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ส่วนเนื้อหาเป็นรายงานผลตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ และส่วนท้าย ไม่มีบรรณานุกรม และภาคผนวก ด้านการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง มีการจัดทำใหม่ทุกปี โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนรายงานการประเมินตนเอง จัดทำโดยมอบหมายแต่ละหน่วยงานจัดทำ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจที่หน่วยรับผิดชอบ ด้านการจัดเก็บเอกสาร มีลักษณะดังนี้ เอกสารทั้งสองประเภทจัดเรียงโดยแยกแต่ละประเภทก่อนแล้วเรียงตามลำดับปีที่จัดทำ ใ้ส่กล่องหรือวางบนชั้นเอกสาร โดยมีป้ายกำกับที่หน้ากล่องหรือชั้น ด้านการใช้งานเอกสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่ คือ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพและใช้เพื่อการบริหารและการปฏิบัติงาน ไม่มีระบบการควบคุมเอกสาร ไม่มีการกำหนดอายุการเก็บเอกสารและไม่เคยมีการทำลายเอกสาร รวมทั้ง ไม่มีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบการดูแลรักษาเอกสารโดยเฉพาะ (2) ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ที่สำคัญคือ ไม่มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพ ทำให้มีปัญหาการจัดทำ การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษา และการใช้งานเอกสาร

คำสำคัญ การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้

Thesis Title: The Management of Educational Quality Assurance Records of Rajabhat Universities in the Southern Region

Researcher: Miss Naiyana Suebsai; **ID:** 2491000150; **Degree:** Master of Arts (Information Science);

Thesis advisor: (1) Dr. Somsuang Prudtikul, Associate Professor; (2) Dr. Sakorn Boondao, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

This research aims to study 1) the current state of management of educational quality assurance records and 2) problems encountered in managing the educational quality assurance records of 5 Rajabhat Universities in the Southern Region: Nakhon Si Thammarat, Phuket, Yala, Songkhla and Surat Thani.

This research was a quality research. The population/samples were 50 volumes of educational quality assurance manuals and self assessment reports printed from B.E. 2549 to B.E. 2553 and 15 managers and staff who took responsibility for university educational quality assurance. Data collecting forms and structured interview questions were the tools for data collection. Data were analyzed by summarization and described with narrative description.

The research results were as follows: 1) the current state of management of educational quality assurance was that most of the educational quality assurance manuals were printed in book form with four-color cover. Front part was divided into preface and table of content, body part was divided into 3-7 chapters related to key performance indexes, assessment criteria and back part was divided into bibliography, reference terms, and an appendix/appendices. The characteristics and components of self assessment reports were similar to educational quality assurance manuals with the exception of the body part which was composed of 3-5 sections related to assessment reports, and no bibliography and an appendix/appendices at the back part. In terms of records creation, both educational quality assurance manuals and self assessment reports were created annually. Quality assurance manuals were created by the designated committees. Meanwhile, the creation of self assessment reports were assigned to those concerned faculties and offices. The ways to keep and control records were storing those records in chronological order and putting in boxes or placing on the shelves with labels. All records could be accessed by university administrators and those who have responsibility for quality assurance. No records retention periods were assigned and destruction of records had never happened. Furthermore, the management of educational quality assurance records was not defined and assigned to any person. 2) The major problems encountered on the management of educational quality assurance records among Rajabhat Universities in the Southern Region were there were no written policies and procedures for the management of educational quality assurance and no designated person to take this responsibility. As a result the problems encountered were in all aspects of records management from records creation, storage, control and use.

Keywords: Educational Quality Assurance Records Management, Educational Quality Assurance Manual, Self Assessment Report, Rajabhat Universities in the Southern Region

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย รศ.ดร. สมสรวง พฤติกุล รศ.ดร. สาคร บุญดาว และ ดร. อนงค์ อนันตริยเวช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ ให้กำลังใจ กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริม ในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการเขียนวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอบคุณพี่น้องทุกคนในครอบครัว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ทุกคนที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

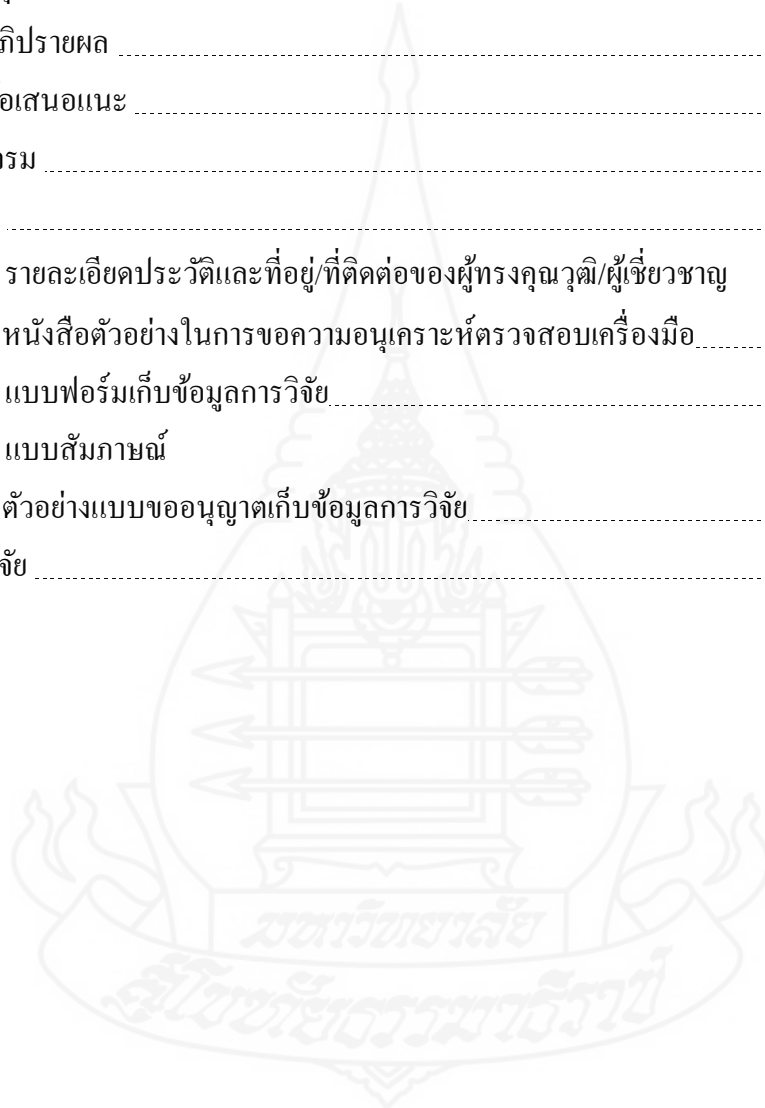
นัยนา สืบสาย
กรกฎาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย	7
เอกสารและการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา	15
การประกันคุณภาพการศึกษากับเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏภาคใต้	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา	46
ตอนที่ 2 สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา	70
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา	82

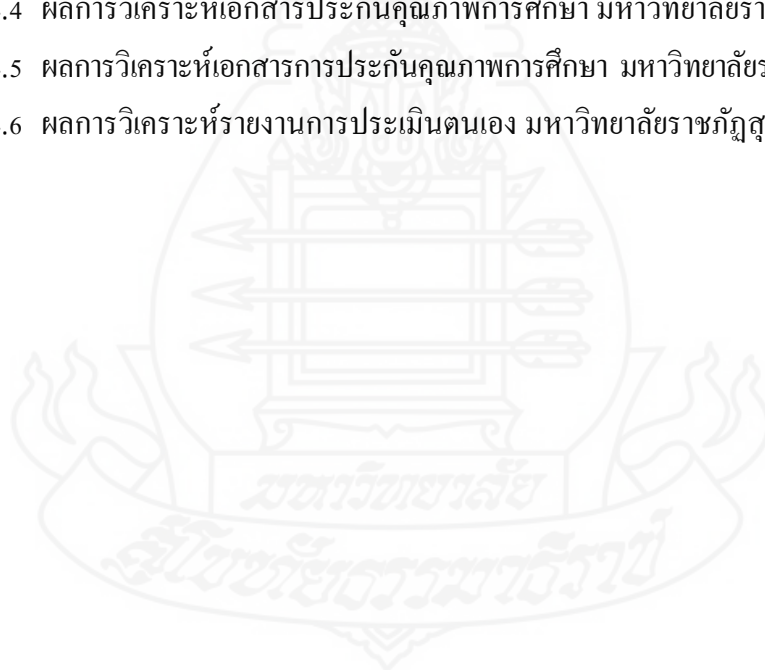
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปการวิจัย	84
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	99
ก รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ หนังสือตัวอย่างในการขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ	100
ข แบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย	110
ค แบบสัมภาษณ์ ตัวอย่างแบบขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย	113
ประวัติผู้วิจัย	123



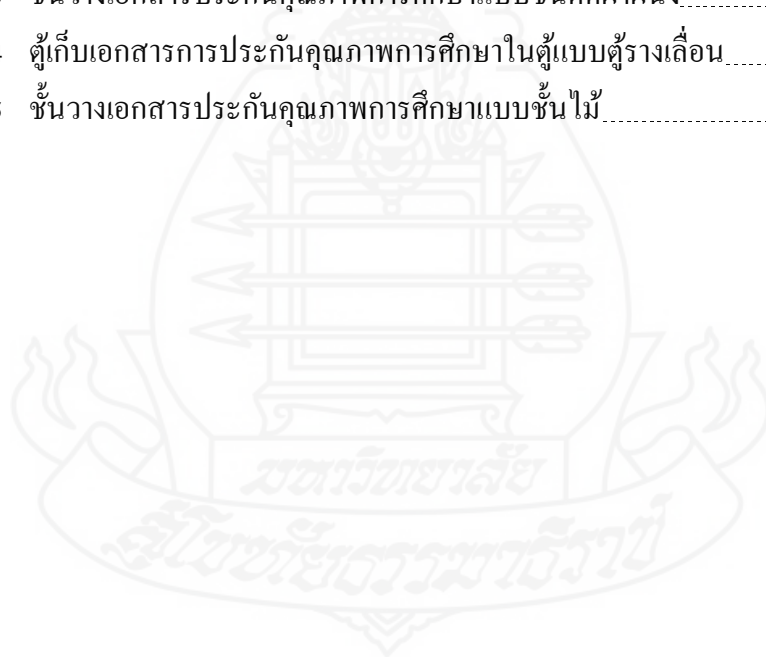
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา.....	39
ตารางที่ 3.2 ประชากร จำแนกตามมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้.....	40
ตารางที่ 3.3 การสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้.....	44
ตารางที่ 4.1 เนื้อหาด้านองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินในกลุ่มมือ การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้.....	53
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช.....	54
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	58
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.....	61
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....	64
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.....	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสาร.....4
ภาพที่ 2.1	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา: ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยผลผลิต...10
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างองค์การการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.....24
ภาพที่ 2.3	โครงสร้างองค์การการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....27
ภาพที่ 2.4	โครงสร้างองค์การการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.....28
ภาพที่ 2.5	โครงสร้างองค์การการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.....30
ภาพที่ 2.6	โครงสร้างองค์การการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.....32
ภาพที่ 4.1	ผู้เก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบตู้ไม้บานกระฉก.....71
ภาพที่ 4.2	กล่องเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาแบบกล่องกระดาษ.....73
ภาพที่ 4.3	ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นติดฝาผนัง.....74
ภาพที่ 4.4	ผู้เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาในตู้แบบตู้วางเลื่อน.....77
ภาพที่ 4.5	ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นไม้.....81



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญของการจัดการศึกษา มีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม คือ 1) ทำให้ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อสถานศึกษาและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน 2) ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค และเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและ 3) กระตุ้นให้ผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษามุ่งจัดการการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวน 40 แห่งทั่วประเทศ เป็นสถาบันการอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ คือ ให้ การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตรายและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏ, 2538 หน้า 2 อ้างใน สุบิน แก้วยัง, 2538 หน้า 38) และในฐานะที่มหาวิทยาลัย ราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษา ต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดกลไกในการ ตรวจสอบและกระตุ้นมีการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา รวมทั้งส่งเสริมและ ผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็น ระบบ และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ให้สถานศึกษาทุกแห่งต้อง มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ในส่วนที่ 3 การอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และดวงเดือน เทศวานิช 2545: 2) ใน การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ได้อาศัยหลักการ PDCA ซึ่งประกอบด้วย Plan คือ การวางแผน Do คือการปฏิบัติหรือการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ Check คือ การตรวจ หรือการประเมินผลการดำเนินงาน และ Act คือ การนำข้อบกพร่องหรือปัญหา มาปรับปรุง

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเกิดเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาต่างๆ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานการประเมินคุณภาพภายใน เอกสารสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาหรือหลักฐานอ้างอิงเพื่อการตรวจประเมิน เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวเหล่านี้เป็นหลักฐานที่สะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและเป็นข้อมูลขั้นต้นที่น่าเชื่อถืออันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายอย่างทั้งการบริหาร การดำเนินงาน และการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้เพื่อการสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานในปัจจุบัน และยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนอนาคตได้ด้วย นอกจากนี้เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมาของแต่ละมหาวิทยาลัยยังจำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่จะเกิดขึ้นในแต่ละปีด้วย เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและกิจกรรมการประกันคุณภาพ เช่น การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) การรวบรวมเอกสารและหลักฐานประกอบ จำเป็นต้องศึกษารวบรวม เปรียบเทียบข้อมูลและหลักฐานการดำเนินงานจากเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมา

การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ การจัดทำ การเก็บ รวบรวม และการใช้งานเอกสารตามต้องการของแต่ละกลุ่มบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันเวลา และเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล จึงมีความสำคัญและจำเป็น ไม่ให้เกิดปัญหา เช่น ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ หรือใช้ไม่สะดวก ไม่ทันเวลา ต้องค้นหาจากจากหน่วยงานหรือหลายจุด ได้ข้อมูลไม่ทันสมัย ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ ต้องมีลักษณะ ดังนี้ มีการจัดทำเอกสารให้มีส่วนประกอบครบถ้วนตามชนิดของเอกสารที่จัดทำ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ ควรมีส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ การจัดทำ การจัดเก็บควบคุมเพื่อรักษาความปลอดภัยแก่เอกสาร การใช้งานเอกสารและการทำลายเอกสารอย่างเหมาะสม เพื่อควบคุมดูแลรักษาไม่ให้เอกสารเกิดการชำรุดเสียหาย ข้อมูลถูกเปลี่ยนแปลง สามารถสืบค้นได้ง่าย และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหาร การดำเนินงานและการศึกษาค้นคว้าได้เมื่อต้องการ

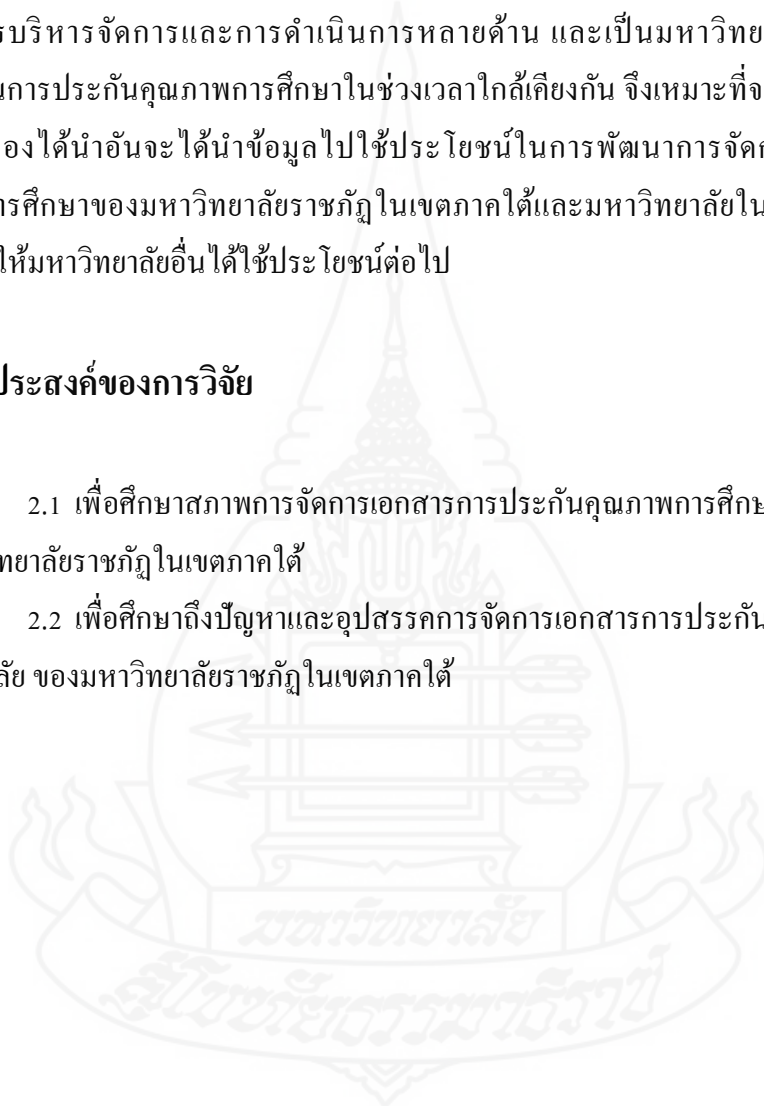
การศึกษาวิจัยสภาพปัจจุบันในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลการปฏิบัติจริงของสถานศึกษาต่าง ๆ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพและอาจนำไปสร้างมาตรฐานการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ต่อไป

ผู้วิจัยจึงเสนอการศึกษาเรื่อง “การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้” ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน มีลักษณะสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกันและเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความร่วมมือกันในการบริหารจัดการและการดำเนินการหลายด้าน และเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน จึงเหมาะที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานำร่องได้นำอันจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้และมหาวิทยาลัยในเขตอื่น รวมทั้งเป็นแบบอย่างให้มหาวิทยาลัยอื่นได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

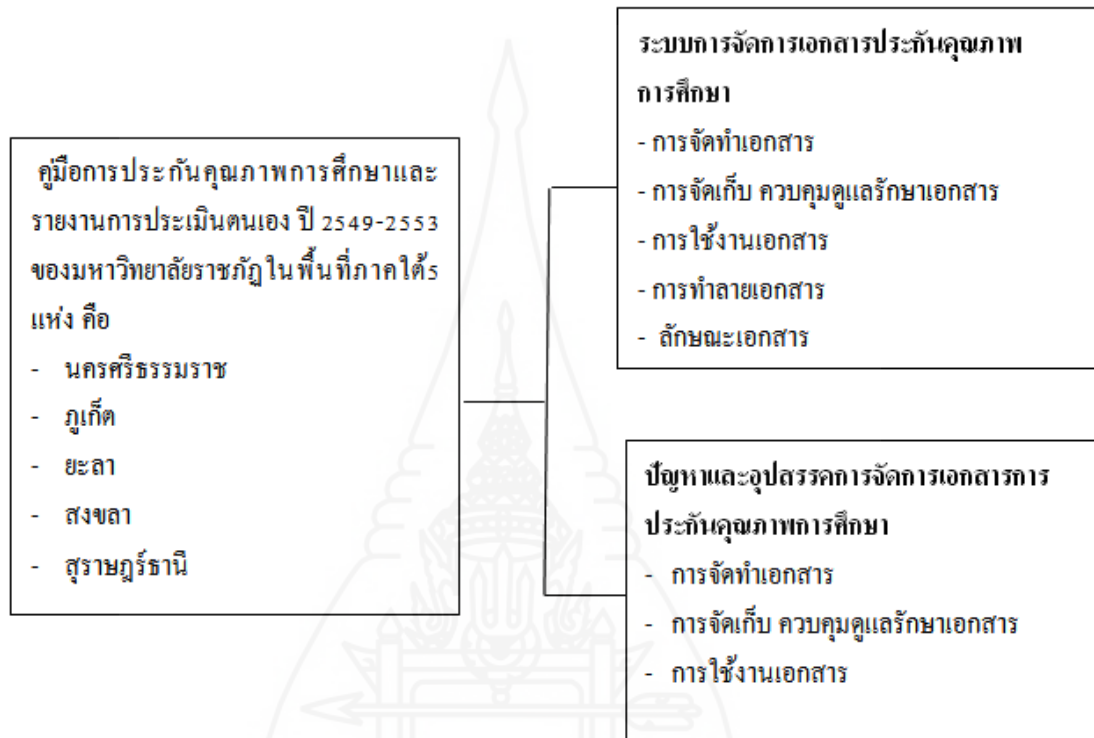
2.1 เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้



3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสาร
ประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ศึกษาครั้งนี้ คือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปี 2549 – 2553 และรายงานการประเมินตนเองตั้งแต่ปี 2549 – 2553 โดยเป็นเอกสารต้นฉบับทางการที่เป็นเล่ม ที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต้องจัดเก็บและดูแลรักษา

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่ในช่วงเวลา เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554 ถึงมิถุนายน 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง ตั้งแต่ปี 2549 – 2553 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษา การใช้งานและการทำลายเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

การจัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ผู้จัดทำ วิธีการหรือขั้นตอนในการจัดทำ รูปแบบของเอกสารที่จัดทำและจำนวนเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีการจัดทำของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษาเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษา การรักษาความปลอดภัยแก่เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ให้เกิดการสูญหายชำรุดเสียหาย ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือลบข้อมูล การจัดทำทะเบียนควบคุมเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

การใช้งานเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ผู้ใช้งานเอกสาร ระเบียบวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้งานเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การกำหนดอายุเอกสารการประเมินคุณค่าเอกสารและวิธีการทำลายเอกสาร รวมทั้งการจัดทำหลักฐานการทำลายเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารประกันคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่การ จัดทำ จัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัย การใช้งานและการทำลายเอกสาร

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ จะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง และสามารถนำไปพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร ตั้งแต่ การจัดทำ การจัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษา การใช้งาน และการทำลายเอกสาร

6.1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

6.2 ประโยชน์ต่อสังคมหรือวงการวิชาชีพ

บุคคลอื่นๆ เช่น นักสารสนเทศ จะได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเอกสาร ทำให้องค์กรได้รับความรู้ เรื่องการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวคิด หลักการ ทฤษฎี แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ และนำเสนอเป็นตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
2. เอกสารและการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา
3. การประกันคุณภาพการศึกษากับเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

1.1 พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

“คุณภาพ” หมายถึงภาพลักษณ์ของคุณลักษณะที่ดีของผลิตภัณฑ์หรือบริการ บุคคลและองค์กรที่ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ คุณภาพถือเป็นคุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้อำหนดขึ้นไม่ใช่ผู้ประกอบการ (มยุรี ผ่องผุดพันธ์ 2554: 4, ISO 8402: 1994) ในแวดวงทางธุรกิจและอุตสาหกรรมตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการเป็นอย่างยิ่ง จึงพัฒนาแนวคิดการตรวจสอบ การควบคุมและการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ ทำให้เกิดระบบคุณภาพ (quality system) ระบบคุณภาพที่รู้จักและประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางระบบหนึ่ง คือ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ของ ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ISO 9000 ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 และ ISO 9004 ฉบับปัจจุบัน เป็นมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้ควบคู่กัน โดย ISO 9001 ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่สามารถใช้ภายในองค์กรหรือเพื่อการรับรอง (certification) หรือโดยจุดมุ่งหมายเพื่อการจัดทำข้อตกลง จุดเน้นคือเพื่อความมี

ประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพในอันที่จะทำให้บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และ ISO 9004 ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพที่กว้างขึ้นมากกว่าที่ ISO 9001 ไว้โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของสมรรถนะและประสิทธิผล รวมทั้งความมีประสิทธิภาพขององค์กร และระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร แกนสำคัญของระบบ TQM คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและ ผู้บริโภค ส่วนสำคัญของกระบวนการอยู่ที่การจัดการที่จำเป็นสำหรับระบบเครื่องมือ และทีมงาน (มยุรี ผ่องผุดพันธ์, 2554: 4)

สำหรับแนวทางการศึกษา สถานศึกษาโดยสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเรื่องคุณภาพการศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษา ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเรื่องความเป็นเลิศทางวิชาการ (academic excellence) และ เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) เป็นเรื่องที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ความสนใจและสนับสนุนให้สถานศึกษาของตนเองไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ต่อมาความสนใจขยายและมุ่งสู่ที่คุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการควบคุมคุณภาพจนเกิดมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (educational quality assurance system) ซึ่งครอบคลุมทั้งการจัดการคุณภาพการศึกษา การตรวจประเมินคุณภาพและการรับรองคุณภาพหรือระบบคุณภาพการศึกษา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยเริ่มเมื่อมีการนำเสนอในการประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ) ในปี พ.ศ. 2537 (สุระพงศ์ ทองพันธ์, 2545: 68) และต่อมาทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้มีการประกาศนโยบายหรือแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางให้กับสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ โดยมีประเด็นสำคัญ 6 ข้อดังนี้

1.1.1 พัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความเป็นเลิศทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังสามารถเข้าไปตรวจสอบได้

1.1.2 ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้

มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

1.1.3 กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

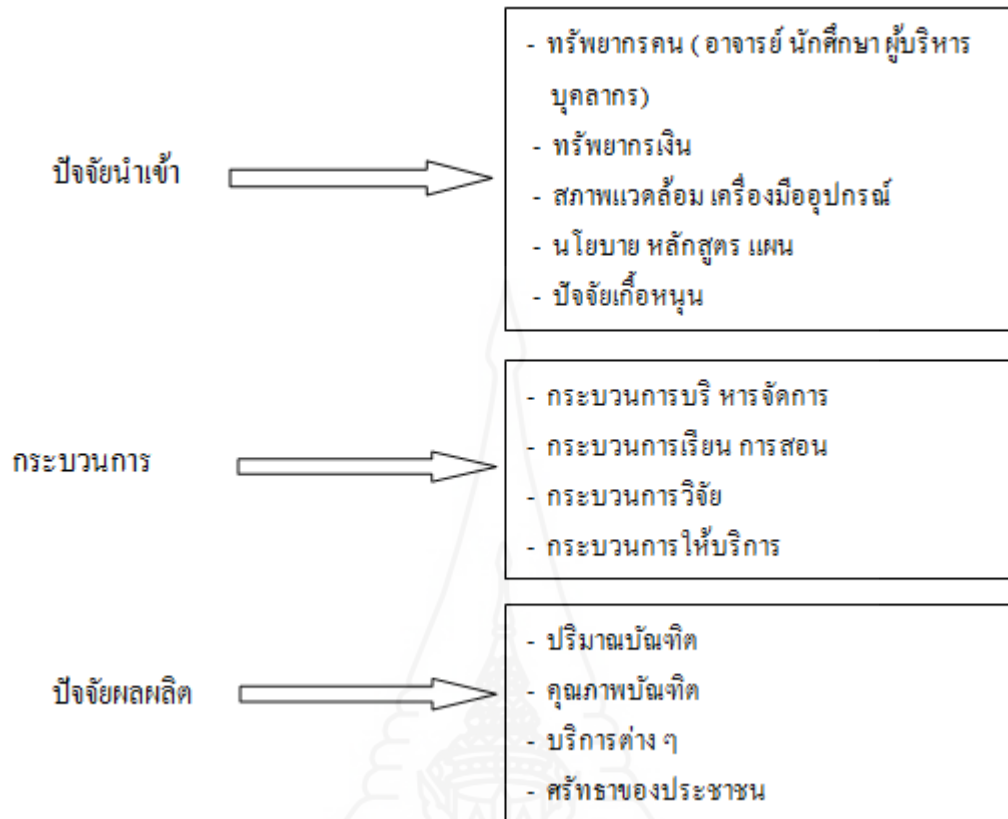
1.1.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน ได้รับการยอมรับจากภายนอกและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย จะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

1.1.5 สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพ

1.1.6 ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูล สำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบัน อุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 17)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) (สุระพงษ์ ทองพันธ์, 2545: 55) ดังแสดงในภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา: ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยผลผลิต

การประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาได้ขยายและกลายเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาทุกระดับตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งมีการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกโดยการประเมินผลการจัดการสถานศึกษา

ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาได้มีการออกประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อเป็นกลไก กรอบและแนวปฏิบัติการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 และต่อมา ปี พ.ศ. ได้ออก กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม

ในการจัดการคุณภาพการศึกษาต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา พ.ศ. 2551 กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย

มาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ วิทยาลัยชุมชน สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี สถาบันเฉพาะทาง และสถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูง และผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอกและยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา และยังมีภารกิจมาตรฐานอื่น ๆ เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาวิชาการและวิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554 พิมพ์ครั้งที่ 3: 9)

นอกจากนี้ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก พ.ศ. 2544-2548 รอบที่ 2 พ.ศ. 2549-2553 และรอบที่ 3 พ.ศ. 2554- 2558 ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย

ปัจจุบันการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

1.2 กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา มีกระบวนการการดำเนินการจำแนกได้เป็น 4 ขั้นตอนตามหลักการวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA และปฏิบัติต่อเนื่องไม่สิ้นสุด โดยแต่ละขั้นมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้ (มยุรี ผ่องผุดพันธ์, 2554: 11-12 และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554 : 19-20)

1.2.1 การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน (Plan-P) คือ การวางแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาเป็นข้อมูลพิจารณาด้วย การวางแผนงานควรวางไว้ให้ครบ 4 ขั้นตอนดังนี้

1) **ขั้นการศึกษา** คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

2) **ขั้นเตรียมงาน** คือ การเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่ และองค์ประกอบสนับสนุนการดำเนินงาน

3) **ขั้นดำเนินงาน** คือ การวางแผนทางการปฏิบัติของทุกส่วนงานในองค์การอย่างรอบคอบ

4) **ขั้นการประเมินผล** คือ การวางแผนเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินให้พร้อม

1.2.2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D) คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนแผนงานที่วางไว้ อย่างเป็นระบบ ขั้นตอนนี้เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจในวิธีการทำงานและลงมือปฏิบัติ พร้อมรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

1.2.3 การตรวจสอบ (Check-C) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานการตรวจสอบความก้าวหน้าของงานในแต่ละขั้นตอนการประเมินผลทั้งในด้านความเป็นไปได้ตามมาตรฐานและคุณลักษณะด้านคุณภาพว่าตรงกับที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากมีปัญหามาเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขในแผนงานในขั้นตอนไหนบ้าง เพื่อให้ได้ผลจากการติดตามตรวจสอบที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องคือ

- 1) มีเครื่องมือตรวจสอบที่เชื่อถือได้
- 2) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน
- 3) มีการกำหนดเวลาการตรวจ ติดตามที่แน่นอน
- 4) มีการตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
- 5) บุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบต้องเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพ โดยเฉพาะ

1.2.4 การปรับปรุงแก้ไข (Action - A) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาและนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน โดยต้องค้นหาสาเหตุก่อน แล้วต้องกำหนดแนวทางป้องกันพร้อมหาแนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงานเป็นแผนปฏิบัติการและจัดสรรงบประมาณต่อไป ปัญหาหรือข้อบกพร่องไม่ว่าจะเกิดขึ้นในขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดแนวทางป้องกันแล้วคุณภาพก็จะเกิดขึ้น

1.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ตามกฎกระทรวง ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ส่วนที่ 3 การอุดมศึกษา ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ

ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามีประเด็นสำคัญที่ควรกล่าวถึงดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 23 ก 2 เมษายน 2553: 30-34)

1.3.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

1.3.2 แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กำหนดไว้ดังนี้

1) จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะและระดับสถานศึกษา เพื่อทำหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

2) ให้คณะและสถานศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้ถือว่าการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4) ให้ใช้องค์ประกอบที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต มีดังต่อไปนี้

(1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ

(2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์

(3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน

(4) ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น

(5) อุปกรณ์การศึกษา

(6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

(7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

(8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

5) ให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในแต่ละคณะและสถานศึกษาตามที่เห็นสมควร

6) ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบและเปิดเผยผลต่อสาธารณชน

1.3.3 การประกันคุณภาพภายนอก เป็นหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยประเมินครอบคลุมเรื่อง 1) มาตรฐานที่ว่าด้วยผลของการจัดการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา 2) มาตรฐานที่ว่าด้วยการบริหารจัดการศึกษา 3) มาตรฐานที่ว่าด้วยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และ 4) มาตรฐานที่ว่าด้วยการประกันคุณภาพภายใน

1.3.4 ให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและเสนอต่อสำนักงานฯ ภายในสามสิบวัน ในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

1.4 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องครอบคลุมพันธกิจหลักของสถาบันและสอดคล้องกับกฎหมายประกาศระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติที่กำหนดโดยหน่วยงานที่มีอำนาจและสถาบันต้นสังกัด

1.4.1 องค์ประกอบการประเมินคุณภาพ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาได้กำหนดให้มีองค์ประกอบการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสถาบันซึ่งทุกแห่งมีพันธกิจเหมือนกันแต่อาจมีจุดเน้นแตกต่างกัน องค์ประกอบการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่งกำหนดให้มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ
- 2) การผลิตบัณฑิต
- 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
- 4) การวิจัย
- 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม
- 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
- 7) การบริหาร และการจัดการ
- 8) การเงินและงบประมาณ
- 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

1.4.2 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ต้องครอบคลุมทุกองค์ประกอบ ทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา และทุกมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับบริบท โครงสร้างและระบบการบริหารงานของสถาบัน แต่ละสถาบันจึงอาจกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินเพิ่มเติมที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบท โครงสร้างและระบบการบริหารของสถาบันนั้น

สำหรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพ อาจวัด เป็น 5 ระดับมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ในกรณีที่เป็นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และใช้ค่าร้อยละในกรณีที่เป็นตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ

1.5 ระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพและระบบสารสนเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษาตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษา

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (common data set) และเอกสารอ้างอิงการประเมินตนเองการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพรวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) และจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชนตามกฎหมาย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554 หน้า 24) นอกจากนี้บางสถาบันอาจจัดทำระบบสารสนเทศระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบันและเพื่อการบริหารงาน และมีการจัดเก็บข้อมูลและข้อเท็จจริงที่จำเป็น รวมถึงมีการนำระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพมาเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวกอันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจของคณะกรรมการประเมิน

2. เอกสารและการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาย่อมเกิดเอกสารต่างๆ ทั้งที่ถูกกำหนดให้จัดทำตามกระบวนการประกันคุณภาพ และเกิดขึ้นจากการดำเนินงานเอกสารการประกันคุณภาพที่สำคัญ เช่น เอกสารนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance manual) รายงานประเมินคุณภาพภายในหรือรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report – SAR) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและแต่ละองค์ประกอบ เอกสารเหล่านี้มีการทำใหม่ แก้ไข ยกเลิก อย่างต่อเนื่อง เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาเหล่านี้อาจอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรวมถึงตัวบุคคลที่ให้ข้อมูลด้วยวาจา

ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กำหนดให้มีการจัดทำเอกสารคุณภาพจำแนกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ (quality manual) เป็นเอกสารที่ทีมบริหารคุณภาพต้องรับผิดชอบจัดทำเพราะเป็นคู่มือหลักของระบบเอกสารที่มีการวิเคราะห์ระบบงานขององค์การอย่างละเอียดและชัดเจนเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ข้อกำหนดอย่างสอดคล้องถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของทุกข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ

ระดับที่ 2 ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (procedure) เป็นเอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนการทำงาน หรือระเบียบวิธีปฏิบัติงานในแต่ละงานอย่างเป็นระบบ เอกสารเหล่านี้ช่วยให้กลุ่มคนที่ร่วมปฏิบัติงานนั้นมีความเข้าใจตรงกัน และจัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานดำเนินงานนั้นๆ

ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติงาน (working instruction) เป็นเอกสารที่อธิบายถึงวิธีการทำงานในขั้นตอนที่สมควรแสดงเพื่อให้บุคคลที่ดำเนินงานขั้นตอนนี้ได้ใช้เป็นคู่มือทำงาน

ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุน (support documents) เป็นเอกสารประเภทบันทึก (recorded documents) ที่เกิดจากการดำเนินงานบริหารคุณภาพ จึงเป็นหลักฐานและข้อมูลที่ใช้ประกอบการตรวจติดตามคุณภาพ (มยุรี ผ่องผุดพันธ์, 2554: 23-24)

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถาบันระดับอุดมศึกษา ย่อมเกิดเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เช่นเดียวกับการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ และองค์การต่าง ๆ เอกสารการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานการประกันคุณภาพภายในหรือรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เอกสารอ้างอิงหรือหลักฐานสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ประเภท คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1.1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเอกสารที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการจัดการการศึกษาที่ชัดเจน และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยทั่วไปคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามีเนื้อหาประกอบด้วย นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา กฎ ระเบียบ ประกาศ แนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและขั้นตอนการประเมินคุณภาพองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่กำหนด รวมถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำในการประกันคุณภาพการศึกษา (วันชัย ศิริชนะ, 2540: 69 และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554 พิมพ์ครั้งที่ 3) ส่วนใหญ่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่โดยทั่วไปเพื่อให้บุคลากรทุกคนในสถาบันได้ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ และใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและควบคุมการทำงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน บางสถาบันอาจนำเนื้อหาของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสถาบันเพื่อให้สาธารณชนได้ศึกษาอันจะได้ทราบว่าระบบประกันคุณภาพที่ใช้ในสถาบันนั้นมีมาตรฐานและมีการจัดระบบอย่างไร (รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ และ นายบัณฑิต พลเพียร, 2545 หน้า 38) และในทางปฏิบัติ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาใหม่ทุกปีเพื่อให้มีข้อมูลที่ทันสมัย

ในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะต้องใช้ “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา” ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางหรือกรอบการปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและเตรียมการรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามรอบที่กำหนดไว้ โดยมีการจัดทำและพิมพ์เผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพใหม่ทุกปีเพื่อให้ข้อมูลทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไปและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ประกาศ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการประกันคุณภาพมีการกำหนดขึ้นใหม่ หรือที่มีการเปลี่ยนแปลง

2.1.2 รายงานการประเมินคุณภาพภายในหรือรายงานการประเมินตนเอง เป็นรายงานประจำปีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน ต้องจัดทำตามรูปแบบตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดไว้ในฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เนื้อหาของรายงานการประเมินตนเองส่วนใหญ่ ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และตามรายองค์ประกอบ รวมทั้งเกณฑ์การตัดสิน และรายการเอกสารและหลักฐานอ้างอิง โดยทั่วไปสถาบันแต่ละแห่งจะจัดทำรายงานการประเมินตนเองฉบับใหม่เป็นประจำทุกปีและจัดทำเป็นเอกสารเล่มเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ รวมทั้งต้องจัดส่งรายงานการประเมินตนเองไว้บนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ตามนโยบายที่สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดไว้เพื่อเปิดเผยต่อสาธารณชนโดยสามารถเปิดอ่านผ่านระบบออนไลน์ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2554 หน้า 24)

ส่วนเอกสารและหลักฐานอ้างอิงนั้นมีความหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละสถาบันเนื่องจากเป็นเอกสารที่เกิดขึ้นจากพันธกิจและบริบทการบริหารของแต่ละสถาบัน

2.2 การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการเอกสารคือ กระบวนการควบคุมเอกสารตั้งแต่การกำหนดระบบการบริหารจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ การจัดทำ การควบคุม การดูแลรักษา การใช้ งานเอกสารจนถึงการกำจัดเอกสารซึ่งประกอบด้วยการคัดเลือกเอกสารที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการใช้งานไว้และทำลายเอกสารที่ใช้งานเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีคุณค่าต่อไป การจัดการเอกสาร เป็น ระเบียบ วิธีปฏิบัติ และแนวปฏิบัติขององค์การในการจัดการเอกสาร สนองตอบต่อการตรวจสอบหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การตามความคาดหวังของชุมชน (Kennedy and Schauder 2000: 299 และสมสรวง พฤติกุล 2549: 7) การจัดการเอกสารจึงเป็นงานสำคัญที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบและถูกต้องเพื่อให้เอกสาร อยู่ในสภาพที่สามารถนำมาใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อสนองความต้องการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(Ricks and Others 1992: 8) การจัดการเอกสารของส่วนราชการไทยต้องปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ของส่วนราชการที่มีอำนาจได้กำหนดไว้ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2556) คือ ฉบับ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ ระเบียบว่าด้วยความลับของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุนแห่งชาติ พ.ศ. 2556 กิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารที่กำหนดไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่กล่าวข้างต้น คือ การจัดทำ การจัดเก็บ การดูแลรักษา การยืม และการทำลาย

เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาย่อมจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากเป็นเอกสารที่จำเป็นต่อการบริหารและการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบันที่ต้องใช้ในปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ในการวางแผนหรือใช้ในการบริหารและดำเนินงานในอนาคตด้วย รวมทั้งเป็นหลักฐานอ้างอิงที่แสดงความรับผิดชอบตามที่ของสถาบันที่ตรวจสอบได้ อันสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการที่ดี และเมื่อวันเวลาผ่านไปเอกสารการประกันคุณภาพเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออันสามารถนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องราว เหตุการณ์ และประวัติของสถาบันด้วย และหาก สะท้อนการสถานศึกษาแห่งนั้นเป็นส่วนราชการการย่อมจำเป็นต้องจัดการเอกสารการประกันคุณภาพตามกรอบที่กำหนดให้ปฏิบัติไว้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ได้กำหนดไว้

หากพิจารณาการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 กิจกรรมการจัดการเอกสารที่สำคัญ ที่สอดคล้องกับบริบทการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การจัดทำ การควบคุม ดูแล รักษา จัดเก็บ การใช้เอกสารและการทำลายเอกสาร และโดยที่เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาเป็นเอกสารที่มีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นหากเข้าใจถึงลักษณะของเอกสารการประกันคุณภาพเหล่านี้จะทำให้เข้าใจถึงสภาพหรือลักษณะการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพยิ่งขึ้น เรื่อง”การวิเคราะห์เอกสาร” จึงเป็นเรื่องหนึ่งที่จะกล่าวถึงต่อจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

2.2.1 การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มีประเด็นที่เกี่ยวข้องคือ ผู้จัดทำ วิธีการหรือขั้นตอนในการจัดทำ รูปแบบของเอกสารที่จัดทำและจำนวนเอกสารที่มีการจัดทำ ตามรายละเอียดดังนี้

1) ผู้จัดทำ การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำอาจเป็นบุคคล หรือหน่วยงาน บางสถาบันอาจตั้งเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ประกอบด้วยบุคลากรจากส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2) รูปแบบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่จัดทำหรือเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน มีรูปแบบที่จัดทำหลากหลาย เช่น เป็นสิ่งพิมพ์ เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจจะบันทึกเก็บเป็น ซีดี ดีวีดี หรือ บันทึกเป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะรายงานการประเมินตนเอง ต้องส่งรายงานประเมินตนเองผ่านทางระบบออนไลน์ การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพแต่ละครั้งแต่ละประเภทของแต่ละสถาบันการศึกษามีจำนวน ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเผยแพร่

3) วิธีการหรือขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกันคุณภาพ สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งมีวิธีการหรือขั้นตอนการจัดทำเอกสารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมและความพร้อมทางด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำเอกสาร แต่ขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญในการจัดทำเอกสารประกันคุณภาพ มีดังนี้

(1) การรวบรวมข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบัน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ มาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ รายงานประจำปี รายงานการวิจัย ฯลฯ

(2) การจัดทำเอกสารฉบับร่าง การตรวจทาน และนำเสนอผู้รับผิดชอบพิจารณา

(3) การจัดทำเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรูปแบบที่กำหนดทั้งนี้เอกสารการประกันคุณภาพต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ มีข้อมูลที่มีเนื้อหาถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์

2.2.2 การจัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสารเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเอกสารมิให้เสียหายหรือสูญหายและข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือลบ ถูกขโมยออกไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถนำมาใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการและได้ข้อมูลที่ต้องการ สมบูรณ์ครบถ้วน การจัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสารจึงครอบคลุมกิจกรรมหลายกิจกรรม เช่น วิธีการจัดจำแนกกลุ่มหรือหมวดหมู่เอกสาร การจัดเก็บเอกสารในวัสดุและผู้เก็บที่เหมาะสม การจัดเรียงเอกสาร การจัดพื้นที่และ

สถานที่เก็บเอกสาร วิธีการและเครื่องมือการควบคุมและดูแลรักษาสภาพเอกสารและความปลอดภัยแก่เอกสาร

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ ส่วนที่ 1 การเก็บรักษา ข้อ 52- 61 ได้กำหนดการเก็บและการรักษาเอกสาร โดยมีสาระที่สำคัญ คือ การเก็บเอกสาร แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ การเก็บระหว่างปฏิบัติ ซึ่งเป็นหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วต้องส่งเก็บหน่วยเก็บโดยมีการจัดทำบัญชีเอกสารส่งและจัดทำทะเบียนเก็บเอกสารไว้เป็นเครื่องมือการควบคุมเอกสาร และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้เก็บเป็นเอกเทศโดยมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

ตามหลักวิชาการ การจัดเก็บเอกสารต้องมีการจำแนกกลุ่มหรือหมวดหมู่ให้เป็นระบบ และมีการกำหนดสัญลักษณ์หรือรหัสเพื่อใช้แทนกลุ่มหรือหมวดหมู่เอกสาร โดยอาจเป็นตัวเลขหรือตัวอักษร หรือแบบผสมระหว่างตัวเลขและตัวอักษร ตัวอย่างเช่น PG-EDU-001-001-01 แล้วนำเอกสารที่จำแนกเป็นกลุ่ม หมวดหมู่แล้วมาจัดใส่วัสดุจัดเก็บ เช่น แฟ้ม ก่อง หรือซอง โดยอาจจัดทำป้ายหน้าแฟ้ม ก่องหรือซอง โดยมีชื่อเอกสาร รหัส หรือข้อมูลสำคัญของเอกสาร เช่น ผู้จัดทำ หรือหน่วยงานที่รวบรวมเอกสาร วันเดือนปีของเอกสาร หรือวันเดือนปีที่เปิดแฟ้ม แล้วนำเอกสารดังกล่าวมาจัดเรียงในที่เก็บโดยมีหลักในการเรียงเอกสารตามระบบที่เหมาะสมเรียง เช่น ตามลำดับวันเดือนปีของเอกสาร เรียงตามรหัสที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ต้องเลือกใช้ วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและใช้งานได้สะดวก รวมถึงคำนึงถึงพื้นที่และสถานที่เก็บเอกสารที่เหมาะสม เพียงพอและปลอดภัยต่อเอกสารและการควบคุมด้วย ในกรณีที่มีเอกสารกระดาษจำนวนมาก ควรมีระบบการป้องกันมิให้เอกสารชำรุด เสียหายและสูญหายด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น มีการใช้วัสดุเก็บที่ป้องกันฝุ่นและแมลง มีการจัดเก็บแบบชั้นปิด มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบในจัดเก็บและดูแลรักษาเอกสาร

สำหรับการควบคุมเอกสาร ส่วนใหญ่เน้นการจัดทำทะเบียนหรือการทำบัญชีรายการเอกสาร โดยนำข้อมูลที่สำคัญ ชื่อผู้แต่ง ผู้จัดทำ สถานที่พิมพ์ รหัสเอกสาร ประเภทเอกสาร ข้อมูลการใช้เอกสาร มาบันทึกและอาจจะจัดทำในรูปแบบ ฟอร์ม บัตร และปัจจุบันอาจสร้างเป็นฐานข้อมูลเอกสารที่สืบค้นผ่านระบบคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันเรื่องการจัดเก็บเอกสารอาจรวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บเอกสาร โดยเก็บในรูปแบบของวัสดุย่อส่วน หรือสแกนเอกสารต้นฉบับที่เป็นกระดาษให้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลแล้วบันทึกเก็บเป็นบนสื่อเก็บ เช่น เทปคอมพิวเตอร์ แผ่นเก็บข้อมูล เช่น ซีดี หรือดีวีดี รวมทั้งเก็บบนสื่อเก็บข้อมูลภายนอก (external disc)

2.2.3 การใช้งานเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

การใช้งานเอกสารครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับผู้ใช้ วิธีการ แนวปฏิบัติและ ลักษณะการใช้งานเอกสารรวมถึงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการใช้งานเอกสาร

ผู้ใช้งานเอกสารของสถาบันส่วนใหญ่คือบุคลากรภายในสถาบัน เช่น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติและมีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารเพื่อการบริหารและการดำเนินงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและผู้ใช้งานเอกสารที่เป็นบุคคลภายนอกซึ่งมีวัตถุประสงค์การใช้ที่หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนั้นวิธีการ แนวปฏิบัติและลักษณะการใช้งานเอกสารรวมถึงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการใช้งานเอกสาร ของกลุ่มผู้ใช้เอกสารจึงมีความแตกต่างกัน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ ส่วนที่ 2 การยืม มีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ผู้ยืมต้องแจ้งให้ทราบว่าจะนำเรื่องที่ยิมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด
- 2) ผู้ยืมต้องกรอบบัตรหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บแล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับ วัน เดือนปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนหนังสือที่ถูกยืมไป
- 3) การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 4) การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าราชการระดับแผนกขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

บุคคลภายนอกไม่สามารถยืมหนังสือราชการออกไป แต่สามารถดูหรือคัดลอกหนังสือได้ โดยต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน (ข้อ 65 ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526) และการยืมหนังสือต้องจัดทำหลักฐานการยืมคือบัตรยืมหนังสือ (ข้อ 63 ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

2.2.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การทำลายเอกสารครอบคลุมวิธีการและการปฏิบัติการทำลายเอกสาร รวมถึงการกำหนดอายุของเอกสาร ตามหลักการการจัดการเอกสาร เมื่อเอกสารได้ใช้ในการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วและกิจกรรมนั้นสิ้นสุดแล้ว หากเอกสารนั้นไม่ได้ใช้ประโยชน์และไม่ใช่เป็นเอกสารที่สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ และไม่มีประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัยในเรื่องใด ควรดำเนินการคัดเลือกและทำลายอย่างเป็นระบบ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. 2526 หมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ ส่วนที่ 3 การทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2526 หน้า 256-258) กำหนดการปฏิบัติการทำลายเอกสารไว้ ดังนี้

“ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ที่ครบกำหนดอายุการเก็บใน ปีนั้นไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กอง จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ วิธีการทำลายเอกสารได้แก่ การเผา ย่อยสลาย จำหน่ายเป็นต้น” (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2526 หน้า 249 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2)แก้ไข พ.ศ. 2548 :142-144)

สำหรับการกำหนดอายุของเอกสารนั้นคือการกำหนดอายุการเก็บเอกสาร ตามหลักการหน่วยงานต้องจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร โดยครอบคลุมเอกสารทุกรายการของหน่วยงาน ตามพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีการจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร โดยระบุไว้ใน หมวด 1 เอกสารจดหมายเหตุ มาตรา 7 วรรคสอง ว่า

“การเก็บรักษาเอกสารราชการตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำรายการหรือตามการเก็บรักษาเอกสารราชการซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย ประเภทและหมวดหมู่ เอกสาร ระยะเวลาการเก็บรักษา วิธีการเก็บรักษาเอกสาร และการส่งมอบรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสารราชการ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด” (พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 130 ตอนที่ 23 ก 13 มีนาคม 2556: 2)

2.2.5 การวิเคราะห์เอกสาร

การวิเคราะห์เอกสาร เป็น ศาสตร์ที่เรียกว่า “diplomats” เป็นวิชาที่นักศึกษาทางสาขาวิชาการจัดการและจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยในแถบยุโรปต้องเรียน“ เนื้อหาวิชาเกี่ยวกับการวิเคราะห์เอกสารที่มีการบันทึก recorded document) เพื่อถ่ายถอดสาระที่มีความหมายสู่ผู้อ่าน โดยหลักการที่ว่าเอกสารจะองค์ประกอบที่สำคัญคือ ด้านกายภาพ(physical) และด้านข้อมูลหรือสาระเชิงภูมิปัญญา (intellectual) ในการวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจและพิสูจน์ความแท้จริงของเอกสาร จะวิเคราะห์เอกสารแต่ละชิ้น ตั้งแต่ สื่อหรือวัสดุที่ใช้บันทึก (mediae) แบบแผนหรือโครงสร้างของเอกสาร (form) และเนื้อหาหรือสาระของเอกสาร (content) เอกสารแต่ละชิ้นที่เกิดขึ้นต้องมีความจริง (fact) เจตนา (will) และวัตถุประสงค์หรือเหตุผล (purpose) ในการจัดทำ และมีลำดับการจัดการตามกระบวนการทำงานตามขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นการวิเคราะห์ลักษณะเอกสารแต่ละชิ้น/รายการตามหลักวิชาการ “diplomats” จะช่วยให้เข้าใจถึง

ลักษณะเอกสารทางกายภาพและข้อมูลหรือสาระเชิงภูมิปัญญา ของเอกสารราชการนั้นอันจะนำมาใช้ประโยชน์ในศึกษาการจัดการเอกสารในองค์กร รวมทั้งนำมาใช้ประโยชน์ในการสงวนรักษา การจัดกลุ่ม การประเมินคุณค่า การจัดเรียง และการจัดทำอธิบายเอกสารตามหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการเอกสารและการบริหารงานจดหมายเหตุด้วย (Duranti ,Luciana: 1998)

3. การประกันคุณภาพการศึกษากับเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏในพื้นที่ภาคใต้มี 5 แห่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ราชภัฏภูเก็ต ราชภัฏยะลา ราชภัฏสงขลาและราชภัฏสุราษฎร์ธานี แต่ละแห่งมี พัฒนาการและการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ปี 2448 ซึ่งขณะนั้นได้จัดตั้งเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูเมืองนครศรีธรรมราช” ต่อมา ปี 2512 ได้รับการยกระดับฐานะเป็น “วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช” ปี 2535 ได้รับการยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช” จนกระทั่งปี 2547 ก็ได้ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” ปัจจุบัน ตั้งอยู่ที่เลขที่ 1 ม. 4 ต.ท่าวีว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80280 โดยมีปรัชญา วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา (พ.ศ. 2553): ประทีปถิ่น ประเทืองไทย

วิสัยทัศน์ (พ.ศ.2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาค เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เป็นเลิศทางศิลปวัฒนธรรม เป็นผู้นำการพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1) พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจ โดยกำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการสำหรับให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

2) สนับสนุนส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานจัดทำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพภายในหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานประจำของทุกหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้

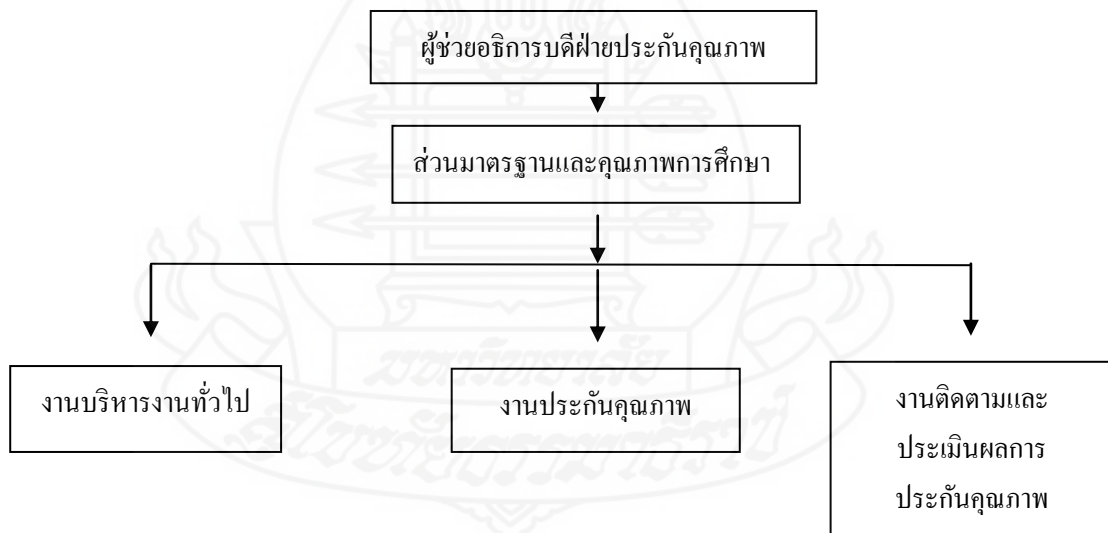
บุคลากรและนักศึกษาภายในหน่วยงานเข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ กลไกและมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อขยายผลสู่นักศึกษา ชุมชน และสังคม

4) ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานเป็นประจำภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยนำไปใช้พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษา ชุมชน และสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชเริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อปี 2539 โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยคือ “หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา” อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ต่อมาปี 2553 ได้เปลี่ยนเป็น “ส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา” มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้เริ่มการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาตั้งแต่ปี 2541 มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในทุกปีจนถึงปัจจุบัน และมีการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สกอ) มีการตรวจประเมินครั้งแรกในปี 2545 ครั้งที่สองปี 2548 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2541 จนถึงเล่ม 2555 ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ เล่มปี 2545 เล่มปี 2548 และเล่มปี 2555

3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 จัดตั้งเป็น “วิทยาลัยครูภูเก็ต” ต่อมา ปี 2535 ยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏภูเก็ต” จนกระทั่ง ปี 2547 ก็ได้รับการยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต”

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ปัจจุบัน ตั้งอยู่ที่เลขที่ 21 ม.6 ถ.เทพกระษัตรี ต.รัษฎา อ.เมือง ภูเก็ต 83000 โดยมีปรัชญา วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา (พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ปฏิบัติภารกิจบนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์ (พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ การบริการทางการศึกษาที่มีความเป็นเลิศแก่ประชาชนในอันดามัน โดยมุ่งเน้นด้านคุณภาพชีวิต การท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม สร้างคุณค่าความเป็นไทยร่วมกัน ผลักดันสู่ระดับสากล

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพทุกหน่วยงาน ทั้งระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน หรือหน่วยงานเทียบเท่า เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ

2) ให้มีการพัฒนาเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพของหน่วยงาน รายงานการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา รายงานการตรวจติดตามและประเมินโดยกรรมการประเมินภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพในแต่ละด้านสอดคล้องกับแนวทาง การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและกระทรวง

3) สนับสนุนให้มีการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลคุณภาพการบริหาร และการจัดการของทุกหน่วยงาน จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

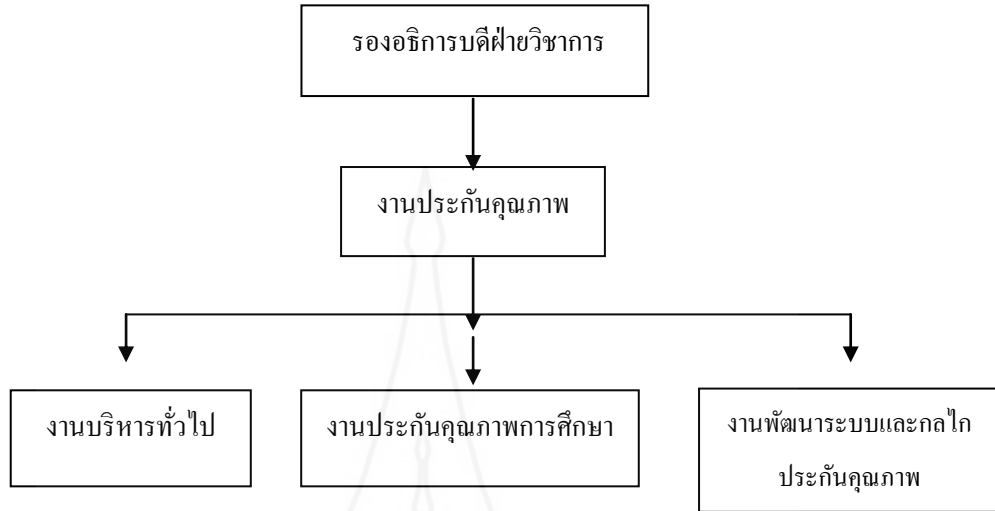
4) เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคล องค์กรและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

5) ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูล ข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีการตรวจประเมินภายในมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบันเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ). มีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรกในปี 2546 ครั้งที่สองปี 2549 และครั้งที่สามปี 2555

ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี 2542 ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของฝ่ายวิชาการ และในปี 2545 ได้จัดตั้ง “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” ขึ้น จนกระทั่งปี 2548 ได้เปลี่ยนเป็น “งานประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งอยู่ในความดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้

โครงสร้างองค์การประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีการตรวจประเมินภายในมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบันเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ). มีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรกในปี 2546 ครั้งที่สองปี 2549 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2542 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ เล่มปี 2546 เล่มปี 2549 และเล่มปี 2555

3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งปีพ.ศ. 2477 เป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นต้น” ต่อมาปี 2535 ได้รับการยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏยะลา” จนกระทั่งปี 2547 ก็ได้ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา”

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 133 ถนนเทศบาล3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000 โดยมีปรัชญา วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา(พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดชายแดนใต้โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตด้วยกระบวนการทางการศึกษากระบวนการ พัฒนาองค์ความรู้บนพื้นฐานการบูรณาการศาสตร์สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์ (พ.ศ. 2553): มุ่งเน้นองค์กรคุณภาพ ส่งเสริมสังคมสมานฉันท์ สืบสานภูมิปัญญาไทย วิจัยและพัฒนาท้องถิ่น

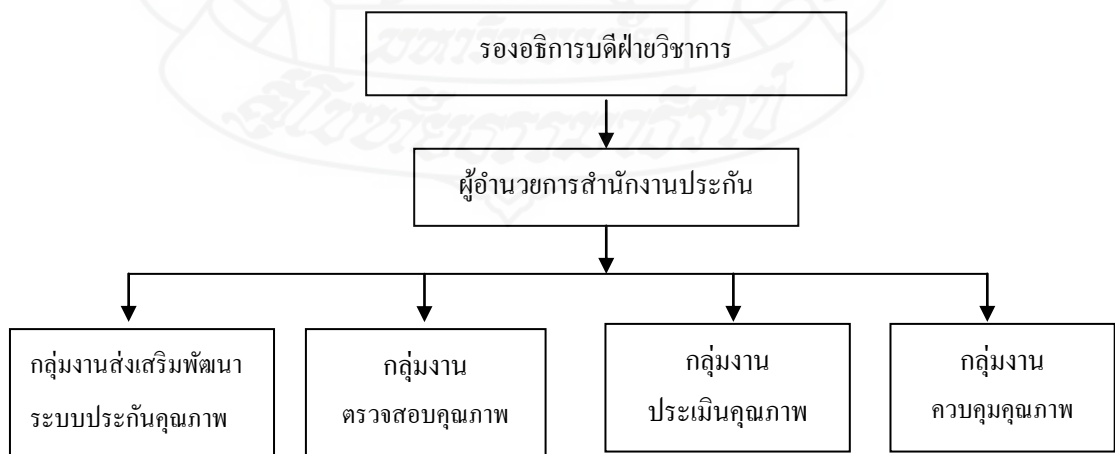
แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้
นโยบายประกันคุณภาพการศึกษา

1) เร่งรัดให้ภาควิชา / คณะและหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีระบบการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและมีความเป็นสากล

2) เร่งรัดให้คณะและหน่วยงานเทียบเท่าคณะมีความพร้อมสำหรับการตรวจสอบทั้งในส่วนของการประเมินตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

3) เร่งรัดการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาคือปี. 2541 -2551 คือ “กองบริการการศึกษา” อยู่ในสังกัดของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่อมาปี 2552 จนถึงปัจจุบัน หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักประกันคุณภาพ ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์กรการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบันและมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปี สำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ). มีการตรวจประเมินครั้งแรกในปี 2546 ครั้งที่สองปี 2549 และ ครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชยะลา ที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2541 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 ฉบับคือ เล่มปี 2546 เล่มปี 2549 และ เล่มปี 2555

3.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ปี 2462 ได้จัดตั้งเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูมณฑล” ต่อมาปี พ.ศ. 2499 และยกฐานะเป็น “วิทยาลัยครูสงขลา” ปี 2535 ได้รับการยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏสงขลา” จนกระทั่งปี พ.ศ. 2547 ก็ได้ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาปัจจุบันตั้งอยู่ที่เลขที่ 160 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000 โดยมีปรัชญา วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา (พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์ (พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นสถาบันผลิตครูและบัณฑิตที่มีคุณธรรมนำความรู้ มุ่งเน้นการทำวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และสร้างความโดดเด่นทางศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นผู้นำของภาคใต้

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

นโยบายข้อที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน จัดทำระบบการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

นโยบายข้อที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ จัดทำมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพ ที่เป็นอัตลักษณ์ และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการจัดการศึกษา ผลผลิตของหน่วยงานระดับ โปรแกรมวิชา/คณะ/สำนัก/สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย

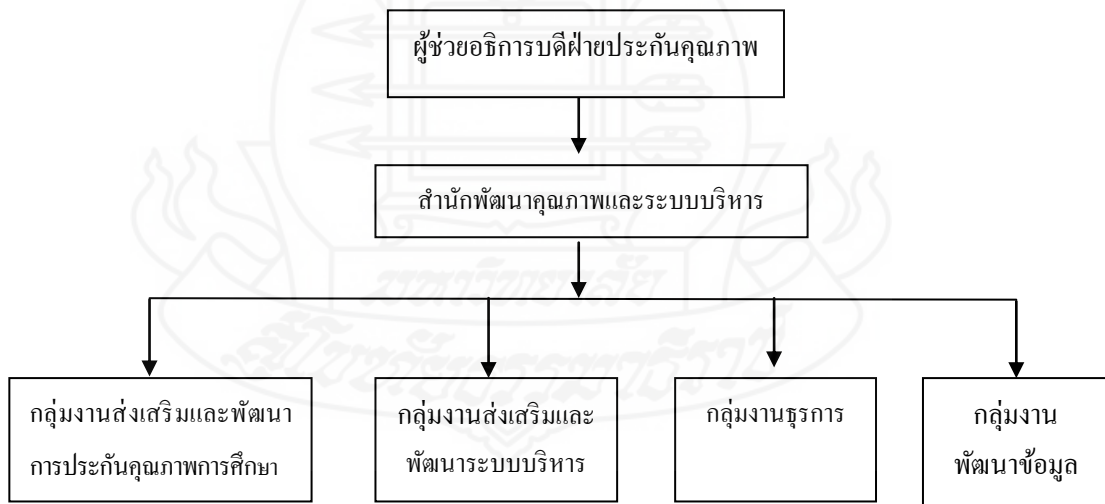
นโยบายข้อที่ 3 กำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคี ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

นโยบายข้อที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ มีการสร้าง นวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

นโยบายข้อที่ 5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ สร้างเครือข่าย การประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ ระหว่าง หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

นโยบายข้อที่ 6 กำหนดให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ มีการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเทียบเคียง (Benchmarking) และให้ได้การรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาจากภายนอกแนวทางดำเนินการ

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามีหน่วยงานที่ รับผิดชอบครั้งแรกเมื่อปี 2544 โดยมีหน่วยงานคือ “กองบริการการศึกษา” อยู่ในสังกัดของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และต่อมาปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ รับผิดชอบคือ “สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร” โดยมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างองค์กรการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้เริ่มการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเมื่อปี 2544 มาทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ) และ มีการตรวจประเมินภายนอก ครั้งแรกปี 2546 ครั้งที่สอง ปี 2551 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2544 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่มคือ เล่มปี 2546 เล่มปี 2551 และเล่มปี 2555

3.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ ปี 2516 เริ่มก่อตั้งเป็น “วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี” ปี 2535 ได้รับการยกฐานะเป็น “สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี” จนกระทั่งปี 2547 ก็ได้ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีปัจจุบันตั้งอยู่ที่เลขที่ 272 ถ. สุราษฎร์-นาสาร ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100 โดยมีปรัชญา วิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา (พ.ศ. 2553): องค์การเรียนรู้ เชิดชูคุณธรรม นำสังคมพัฒนา

วิสัยทัศน์ (พ.ศ. 2553): มหาวิทยาลัยต้นแบบแห่งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม นำความรู้ เพื่อพัฒนาสังคมภายใต้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

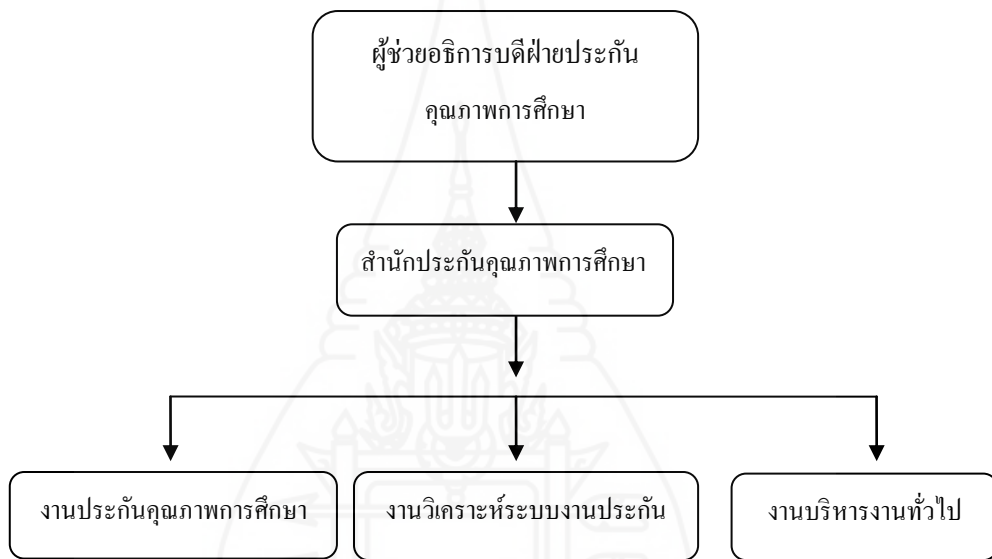
1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้มาตรฐานของหน่วยงานรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

2) เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ โดยให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

3) มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคล องค์กรและหน่วยงาน ภายนอกในการประกันคุณภาพการศึกษา

4) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลจากการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อสาธารณชน

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเมื่อปี 2539 และรับผิดชอบมาจนถึงปัจจุบัน คือ “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างองค์กรการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้เริ่มการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเมื่อปี 2539 มาทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ) มีการตรวจประเมินครั้งแรกปี 2547 ครั้งที่สองปี 2549 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2539 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 ฉบับคือ เล่มปี 2547 เล่มปี 2549 และเล่มปี 2555

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงานและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการวิจัยที่เน้นการศึกษาที่เกี่ยวกับ การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่ามีย่อยมาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยในทึ้นี่นำเสนอโดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับงานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา 2) งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงาน

4.1 งานวิจัยในประเทศไทย

4.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่มากนัก ดังรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้ต่อไปนี้

ดวงพร สีสูงเนินและนางสาวฉวีรชยาณ์ ศิริวรศาสตร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเอกสารและข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละองค์ประกอบอย่างมีระบบ พบว่า ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแบ่งระบบการทำงานของโปรแกรมออกเป็น สองส่วน ส่วนแรกคือระบบการจัดการเอกสารเป็นส่วนสำหรับผู้ดูแลระบบทำหน้าที่จัดการข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ของระบบ เช่น หลักสูตร บุคลากรในภาควิชา กิจกรรมต่าง เอกสารเกี่ยวกับงานทางวิชาการทำให้สะดวกต่อการค้นหา ส่วนที่สอง ส่วนแสดงข้อมูลเป็นการให้ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ของภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา

พิสิฐ เมธาภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา” วัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบสารสนเทศจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมุ่งเน้น ให้การจัดเก็บข้อมูลและการเรียกใช้ข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นปัจจุบันและมีความถูกต้องตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ สมศ. โดยใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นแบบทดสอบการทำงานของระบบ Acceptance Test และ แบบสอบถามความคิดเห็นการใช้งานระบบ พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่สมศ. กำหนดและจากการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบที่พัฒนาขึ้นเป็นอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.00 ทุกด้าน ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาได้รับความสะดวกในกระบวนการตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถลดภาระงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล

มีความถูกต้องและความปลอดภัย ของข้อมูล เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูลของระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุพเรศ บุญมา และชนันต์นันท์ มุลอน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) และศึกษาแนวทางที่จะทำให้การเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำเร็จ พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ระดับผลกระทบมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือภายในหน่วยงาน ระดับผลกระทบมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 รายละเอียดในการรวบรวมข้อมูลมีการเกิน ไป ระดับผลกระทบมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 การมอบหมายงาน ไม่ชัดเจนทำให้เกี่ยงงาน ค่าเฉลี่ย 3.54 ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่ให้ความสำคัญในการทำเล่มรายงานประเมินตนเอง SAR ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 ไม่มีการวางแผนการทำงาน ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดทำข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง SAR ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 การจัดเก็บเอกสารอยากแก่การรวบรวมข้อมูล ระดับผลกระทบ ค่าเฉลี่ย 3.45 ไม่เห็นความสำคัญ ไม่มีแรงจูงใจในเรื่องของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 เวลาในการรวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอ ระดับผลกระทบ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 และ ขาดความพร้อมในการทำงาน ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14

รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ และ บัณฑิต พลเพียร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา: วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับบุคลากรเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือประกันคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้จากประชากร 34 คน พบว่า จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลภายในหน่วยงาน ยังมีบางแห่งในการจัดทำคู่มือมีการกำหนดตัวบ่งชี้ตามรายละเอียดของงานและยังพบอีกว่าภารกิจในการพัฒนาคู่มือประสบความสำเร็จได้ด้วยดีนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานทั้งบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงและบุคลากรที่ให้ความสำคัญสนับสนุนการทำงานและขณะเดียวกันหน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรมีความรู้สึกละเอียดมีส่วนร่วมในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงให้บุคลากรมีความรู้สึกละเอียดการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน

สุนัยเครือข่าย สมศ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาปัจจัยและรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาสังกัด

สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้สถานศึกษาใช้ผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกในการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษาใน 9 จังหวัด ขอนแก่น อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย สกลนคร มหาสารคาม กาฬสินธุ์ นครราชสีมาและชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกของสถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษา และ 3) เพื่อติดตามการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ พบว่าสภาพการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการปรับคุณภาพของสถานศึกษาพัฒนาผู้เรียน ผู้สำเร็จการศึกษา ประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่นำผลการประเมินคุณภาพภายในไปใช้คือ สถานศึกษาไม่ทราบว่าต้องนำผลการประเมินตนเองมาใช้และไม่ทราบว่าจะนำผลการประเมินตนเองมาใช้อย่างไรคิดเป็นร้อยละ 100.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่นำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ คือ ปัจจัยด้านต้นสังกัดไม่ได้กำกับและติดตามผลการนำผลประเมินไปใช้ของสถานศึกษาคิดเป็นร้อยละ 70.58 รองลงมาปัจจัยด้านการขาดบุคลากรในการดำเนินการและขาดงบประมาณในการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 58.82 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลมากที่สุดคือผลประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ) ไม่สะท้อนจุดแข็งจุดอ่อน จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินเป็นนามธรรม/อุดมคติไม่สามารถปฏิบัติตามได้และไม่ทราบว่า ต้องนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกมาใช้คิดเป็นร้อยละ 100.00

สุลัดดา ศรีโท (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาในระบบการจัดการฐาน ข้อมูลและสารสนเทศในการ ประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่าสถานศึกษามี 1.1) การจัดการฐานข้อมูลและสาร-สนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังมีการวางแผน ไม่มากเท่าที่ควร 1.2) เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในบางตัวบ่งชี้ ไม่สมบูรณ์ 1.3) การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายใน แบ่งเป็นมาตรฐาน ให้แต่ละแผนกและสาขา รับผิดชอบ ซึ่งมีคุณวุฒิ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ยังไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามมาตรฐานการและมีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย 1.4) การจัดเก็บ ข้อมูลและสารสนเทศซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายและงาน 1.5) ปฏิทินและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและ สารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ชัดเจนซึ่งเมื่อจะทำรายงานการประเมินตนเองต้องมีการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในบางตัวบ่งชี้เพื่อให้ได้ข้อมูลและ

สารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในตาม มาตรฐานการอาชีวศึกษา ทำให้ข้อมูลบางมาตรฐานไม่เป็นปัจจุบัน 1.6) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังมี ความต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร 2) ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อ พร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอก สำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2.1 ด้านปัจจัย (Input) ข้อมูลที่ต้องการเก็บตามมาตรฐานอาชีวศึกษาได้แก่ แหล่งข้อมูล วิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้กำกับติดตามและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 2.2 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ 2.3 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 2.4 ด้านผลผลิต

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงแต่จะเกี่ยวข้องในส่วนของกรนำทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการงานและเทคโนโลยีที่สามารถ นำมาใช้ในการพัฒนาและออกแบบระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไปในอนาคต ดังนี้

วรรณิ พิทักษ์ปรีชา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระบบการควบคุมเอกสารและบันทึก ISO 9001: 2000 กรณีศึกษาบริษัทสีลมการแพทย์จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้บริการทุกระดับมีระบบที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและช่วยในการค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามความต้องการพบว่าระบบการจัดเก็บข้อมูลสามารถจัดการเก็บข้อมูลเอกสาร การดำเนินการ เรื่องเอกสารระบบบริการและการค้นหาข้อมูล สามารถเรียกดูเอกสารประจำวันและสามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้ด้วยตนเอง ซึ่งการค้นหาข้อมูลมีความถูกต้องและแม่นยำ ระบบการออกรายงานสามารถเรียกดูเอกสารและออกรายงานได้ตามช่วงเวลาแต่ก็มีข้อจำกัดในระบบการควบคุมเอกสาร คือระบบการควบคุมเอกสารและบันทึก ISO 9001: 2000 ยังขาดระบบการตรวจติดตามภายในเนื่องจากในระบบคุณภาพ ISO จะต้องมีผู้แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามภายใน ซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กร เพื่อทำการประเมินและตรวจสอบระบบคุณภาพในองค์กรก่อนที่จะมีการตรวจปล่อยจริงจากบริษัทผู้ตรวจประเมิน ISO ที่ออกใบรับรองไว้ และการอนุมัติเอกสาร เนื่องจากเป็นการทำงานผ่านระบบผู้มีสิทธิในการอนุมัติเอกสารจะต้องมีความรอบคอบและระมัดระวังเกี่ยวกับรหัสในการเข้าถึงข้อมูลในการดำเนินการอนุมัติเอกสาร

4.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงาน มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในภาพรวม มีดังนี้

บุษกร บุญสุข (2546) ศึกษา “ระบบจัดการเอกสาร กรณีศึกษา บริษัทระยองเฟิยวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนงานด้านการจัดการเอกสาร จากการวิจัยพบว่า พนักงานสามารถใช้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ

เอกสาร ปริมาณเอกสารที่ส่งกับระบบจัดส่งเอกสารผ่านทางระบบขนส่งเอกสารถึงกันระหว่างสาขาลดลงเป็นอย่างมาก พนักงานสามารถทราบข่าวสาร จดหมายจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งถึงบริษัท ประกาศกระทรวงจากบริษัทส่วนกลางได้รับความรวดเร็วทันเหตุการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาการได้รับเอกสารไม่ทันกำหนดการดำเนินงาน ระบบนี้ทำให้สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามเอกสารเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย รวมไปถึงช่วยองค์กรลดปริมาณเอกสารการทำสำเนาเอกสาร โดยการนำเอกสารมาผ่านเครื่องแสกน (Scan) แล้วจัดเก็บในระบบสามารถนำแฟ้มข้อมูลกราฟิกหรือเอกสารที่ส่งผ่านเครื่องโทรสารเข้ามาจัดเก็บในระบบได้ ส่วนเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โปรแกรมประมวลคำ สามารถเข้ามาจัดเก็บได้แต่ยังไม่มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง แก้ไขแฟ้มข้อมูล การค้นหาเอกสารสามารถค้นหาได้ตามคุณสมบัติของเอกสาร ได้แก่ ชื่อเอกสาร ชื่อเจ้าของเอกสาร ประเภทเอกสาร วันที่สร้างเอกสาร วันที่แก้ไขเอกสาร และการค้นหาตามคำหลัก การแบ่งหมวดหมู่ของเอกสาร แบ่งตามประเภทของเอกสารที่ใช้งาน เช่น กลุ่มเอกสารเวียน กลุ่มเอกสารการประชุม จดหมายเข้าจากหน่วยงานภายนอก และแบ่งตามหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเอกสาร ส่วนการพัฒนาการจัดการเอกสารกรณีศึกษา บริษัทระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) พัฒนาโดยใช้ภาษาเอเอสพี (ASP) กับฐานข้อมูลไมโครซอฟท์แอคเซส (Microsoft Access)

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารนั้นพบว่า ในต่างประเทศงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารมีค่อนข้างจำกัด และส่วนใหญ่ได้ศึกษาวิจัยเฉพาะบางประเด็นดังรายการงานวิจัยดังต่อไปนี้

4.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

Brenda La'Vonne Hutchinson (1996) ศึกษาเรื่อง "Records and Information Management in California Counties" มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจจำนวนหน่วยงานของรัฐแคลิฟอร์เนียที่มีปัญหาด้านการจัดการเอกสาร ระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐแคลิฟอร์เนียใช้ในการควบคุมระบบการจัดการเอกสาร และเพื่อประเมินการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงานภาระหน้าที่และมาตรฐานของการจัดการเอกสารของหน่วยงานในรัฐแคลิฟอร์เนีย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรประกอบด้วย เจ้าหน้าที่งานเอกสารจำนวน 58 คนจากหน่วยงานสารบรรณของรัฐแคลิฟอร์เนีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า (1) หน่วยงานส่วนใหญ่ของรัฐแคลิฟอร์เนีย จำนวน 10 หน่วยงาน ประสบปัญหาการจัดการเอกสารในระดับปานกลาง ในด้าน ระบบเอกสาร การดำเนินการและวัฒนธรรมองค์กร งบประมาณ บุคลากร การฝึกอบรม การประกัน คุณภาพ และเทคโนโลยี (2) หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้เวลาอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงต่อสัปดาห์

ในการควบคุมระบบการจัดการเอกสาร และไม่ใช้เวลามากในการสำรวจเอกสาร การประเมินและตรวจสอบระบบ หรือการจัดเตรียมและการจัดหมวดหมู่เอกสารให้เป็นปัจจุบัน และ (3) จำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของหน่วยงานไม่มีการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงาน ภาระหน้าที่ และมาตรฐานของการจัดการเอกสาร

Valerie May Billesberger (1990) ศึกษาเรื่อง “Municipal Records Deeping in British Columbia: An Exploratory Survey (Canada)” โดยการสำรวจแนวปฏิบัติการจัดการเอกสารของเทศบาลในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดในบริติช โคลัมเบีย ในด้านการจัดทำหรือการรับเอกสาร การจัดหมวดหมู่เอกสาร และการเก็บรักษาเอกสาร โดยใช้แบบสอบถามส่งให้กลุ่มตัวอย่างในที่ทำกรเทศบาลต่างๆ จำนวน 144 แห่ง มีผู้ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 81 (116/144) พบว่า ที่ทำการเทศบาลส่วนใหญ่ไม่มีมาตรฐานของระบบการจัดหมวดหมู่เอกสาร ไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสาร และไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานเอกสาร ซึ่งสรุปได้ว่า ที่ทำการเทศบาลในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดใน British Columbia ไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์เอกสาร

Janet Turner (1994) ศึกษาเรื่อง “Special Diplomats and the Study of Authority in the United Church of Canada” ซึ่งเลือกเอกสารของ United Church ประเทศแคนาดา เป็นกรณีศึกษา เพื่อวินิจฉัยความแท้จริงของเอกสาร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินเอกสาร การจัดเรื่องเอกสาร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินเอกสาร การจัดเรื่องเอกสาร ซึ่งดำเนินการทดลองโดยประยุกต์วิธีการวิเคราะห์เอกสารเฉพาะ (special diplomats) เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม 2 ข้อ คือ การวิเคราะห์เอกสาร (diplomats) ช่วยสนับสนุนภาระหน้าที่ของงานจดหมายเหตุเรื่องการประเมินเอกสาร การจัดเรียงเอกสาร และการจัดทำคำอธิบายหรือไม่ และวัตถุประสงค์เดิมของการวิเคราะห์เอกสาร (diplomats) คือการวินิจฉัยความแท้จริงของเอกสารในประเด็นของเอกสารสมัยใหม่ใช่หรือไม่ และผลการศึกษารูปว่า การวิเคราะห์เอกสารมีส่วนสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อระบบวิชาการจดหมายเหตุ เนื่องจากเป็นการศึกษาเอกสารและผู้สร้างเอกสารจากมุมมองที่ชัดเจน อีกทั้งสรุปได้ว่ายุคสมัยใหม่ยังคงยึดติดกับความสำคัญของกระบวนการและรูปแบบที่เหมาะสม ความเข้าใจเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและอำนาจหน้าที่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดในแต่
ละหัวข้อดังนี้

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคือ
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2549 -2553 และรายงานการประเมินตนเอง พ.ศ. 2549 -
2553 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต
ยะลา สงขลาและสุราษฎร์ธานี ตามรายละเอียดดังตาราง 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวนแต่ละมหาวิทยาลัย (เล่ม)
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	25
รายงานการประเมินตนเอง	25
รวม	50

1.2 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา และอยู่ในสังกัดหรือหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 15 คน ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากร จำแนกตามมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ผู้บริหาร (จำนวน)	บุคลากรจากศูนย์ประกัน (จำนวน)	รวม (คน)
นครศรีธรรมราช	-	3	3
ภูเก็ต	-	1*	1*
ยะลา	1	2	3
สงขลา	1	3	4
สุราษฎร์ธานี	1	3	4
รวม	3	12	15

หมายเหตุ * เนื่องจากมีการโอนงานประกันคุณภาพการศึกษามาอยู่กับกองนโยบายและแผนซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานอธิการบดีและขณะนี้ไปสัมภาษณ์อยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนบุคลากรและผู้บริหาร

2. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกได้เป็น 2 ชุด ตามรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลการวิจัย มีรายละเอียดคือ วันที่บันทึกข้อมูล รายละเอียดทางบรรณานุกรมและมี 3 หัวข้อใหญ่ในแต่ละหัวข้อใหญ่ก็จะมีหัวข้อย่อยคือ ส่วนต้นประกอบด้วย ปก คำนำ สารบัญ ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย เนื้อหาสาระของเอกสาร และส่วนท้ายประกอบด้วย บรรณานุกรมและ ภาคผนวก ลักษณะของแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลการวิจัยจะเป็นแบบเต็มข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนดไว้ (ดูตัวอย่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลในภาคผนวก ข)

2.1.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีลักษณะเป็นข้อคำถาม จำนวน 8 หัวข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาคือ การจัดทำ การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัย การใช้งาน การทำลาย

เอกสาร ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถาม เป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด โดยตอบคำถามได้อย่างเสรี (ดูตัวอย่างแบบสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวก ก)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การสร้างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะ เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ตำราและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับ โครงสร้าง ลักษณะและส่วนประกอบของเอกสาร

2) จัดทำร่างเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาร่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย

3) ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามข้อเสนอแนะจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และนำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่มีการปรับแก้ไขแล้วต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

4) ตรวจสอบความตรงเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศและการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 3 ราย (ดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในภาคผนวก ก)

5) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุง และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา

6) จัดพิมพ์แบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย ฉบับสมบูรณ์

2.2.2 การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1) ศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัย ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนตำรา ระเบียบข้อบังคับ คู่มือเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสารทางวิชาการด้านการจัดการเอกสาร ศึกษาหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร เพื่อจัดทำร่างแนวคำถามสัมภาษณ์

2) จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา

3) ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะและเมื่อปรับแก้ไขแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

4) ตรวจสอบความตรงเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศและการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 3 ราย (ดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม การใช้ภาษาตลอดจนความครอบคลุมประเด็นที่จะศึกษาและความชัดเจนของคำถาม

5) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแล้วนำไปจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์เพื่อนำไปทดลอง

6) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลอง เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วนำมาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

7) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนที่สำคัญดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูล ลักษณะเอกสารโดยการใช้แบบฟอร์มเก็บข้อมูล

3.1.1 รวบรวมเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ห้องสมุด เว็บไซต์ โดยศึกษาจากเอกสารที่เป็นเหมือนต้นฉบับของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลาและสุราษฎร์ธานี ระหว่างปีพ.ศ. 2549-2553

3.1.2 นำเอกสารการประกันคุณภาพศึกษามาอ่านทีละเล่ม และบันทึกรายละเอียดข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามแต่ละหัวข้อที่กำหนดไว้โดยบันทึก 1 เล่มต่อหนึ่งแบบฟอร์มในช่วงเดือน ตุลาคม 2554

3.1.3 นำรายละเอียดของข้อมูลที่บันทึกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากไม่ครบ จะมีการดำเนินการจัดการเพื่อให้เอกสารมีความครบถ้วน

3.1.4 จัดแยกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลตามมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งโดยแยกตามลักษณะประเภทเอกสารได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง

3.1.5 นำแต่ละรายการมาลงในตารางลักษณะเอกสารเพื่อจัดทำตารางสรุปข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

3.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการจัดการเอกสารประกันคุณภาพ การศึกษามีการดำเนินการ ดังนี้

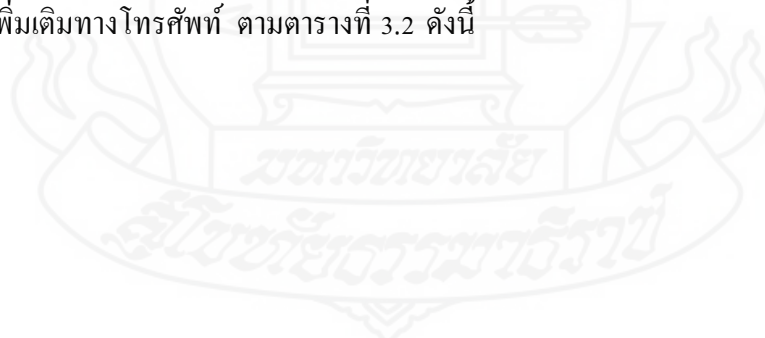
3.2.1 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ถึงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง เพื่ออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ตามข้อมูลผนวก ข)

3.2.2 ติดต่อประสานงานเพื่อขออนัดหมาย วัน เวลา สัมภาษณ์ พร้อมส่งประเด็น/แนวคำถามการสัมภาษณ์

3.2.3 เดินทางไปสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ ใช้รูปแบบโดยการสนทนา โดยผู้วิจัยถามคำถามแต่ละหัวข้อและให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามแต่ละข้ออย่างอิสระ และมีการบันทึกข้อมูลลงในสมุดที่เตรียมไว้และอัดเสียงสัมภาษณ์ด้วยเครื่องอัดเสียง และมีการถ่ายภาพด้วยกล้องถ่ายรูป สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ได้แก่ สมุดบันทึก (เป็นการสังเกตที่ทำงาน แล้วบันทึกข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา) เครื่องบันทึกเสียง (เก็บข้อมูลได้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญ ๆ ที่ผู้วิจัยไม่สามารถบันทึกไว้ทั้งหมดได้ทันขณะที่สัมภาษณ์หรือสนทนาซักถาม) กล้องถ่ายรูปดิจิทัล(ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่งโดยเน้นถ่ายภาพ สถานที่ทำงานและวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร)

3.2.4 การถอดเทป สรุปความตามประเด็นหัวข้อเรื่องที่กำหนดไว้และ นำข้อมูลมาสรุปแต่ละหัวข้อของแต่ละคำถาม

3.2.5 คำถามและประเด็นไหนได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนชัดเจนคลุมเครือ ก็มีการสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้



ตารางที่ 3.3 การสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏภาคใต้

วันเดือนปีที่ สัมภาษณ์	ผู้ให้การสัมภาษณ์	สังกัด/ตำแหน่ง
14-15 พฤษภาคม 2556	ศศ.ณัฐมน เสมือนคิด น.ส.ทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ น.ส.เจียรนัย หอยแก้ว นางรอบีอะ ขุนทหาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
20 พฤษภาคม 2556	ศศ. ประยูร ดำรงรักษ์ น.ส.สุวิมล อิศระธนาชัยกุล น.ส.ฮามิละ คีอราแม	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา รองอธิการบดี รักษาการ ผอ.สำนักประกันคุณภาพ นักวิชาการศึกษา
31 พฤษภาคม 2556	น.ส.วิมล เรียนสุด น.ส.กัญญาพัชรุ์ แข่งเฮง น.ส.ณัฐนิชา คงพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักวิชาการศึกษา
4 มิถุนายน 2556	นายชัยรุ่งเรือง อวีรุท พานิษฐ์ *	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
5 มิถุนายน 2556	นายศุภชัย คำคำ น.ส.อรวรรณ เอี่ยมสะอาด น.ส.เขวาลักษณ์ กากแก้ว น.ส.สภาวดี ไกล่ถิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผช.อธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ หัวหน้างานประกันคุณภาพ นักวิชาการวิเคราะห์ระบบงานประกัน นักวิชาการบริหารงานทั่วไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การสรุปประเด็นเนื้อหา และสาระสำคัญตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีวิธีการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มีการศึกษา ดำரா และ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แล้วบันทึกลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลวิจัยนำมาจัดกลุ่มแยกตามประเภทเอกสาร ได้แก่คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง เลือกรายงานที่สำคัญและ สอดคล้อง และวิเคราะห์ข้อมูล ตามหัวข้อ โครงเรื่องลักษณะเอกสารจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนต้น ประกอบด้วย ปก คำนำ และสารบัญ ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย เนื้อหาสาระ และส่วนท้าย ประกอบด้วย บรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 การวิเคราะห์การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา เขียนสรุปและวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาแยกและจัดกลุ่ม และเลือกรายงานที่เป็นประเด็นที่สำคัญและ สอดคล้องกับหัวข้อตามโครงเรื่องที่กำหนดไว้ คือ การจัดทำเอกสาร การจัดเก็บควบคุม ดูแลรักษา ความปลอดภัยเอกสาร การใช้งานเอกสาร การทำลายเอกสาร และปัญหาและอุปสรรค

4.3 ประมวลผลและเรียบเรียงข้อมูล ลักษณะเอกสารและการจัดการเอกสารประกัน คุณภาพการศึกษาทั้งสองประเภท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในแต่ละหัวข้อตรงตามวัตถุประสงค์ และได้นำเสนอโดยการสรุปเป็นตารางประกอบในการเขียนรายงาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาในวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 สภาพการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

1. ตอนที่ 1 ลักษณะเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาที่ศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้คือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างปี 2549-2553 จำนวน 25 เล่ม และรายงานการประเมินตนเอง ระหว่างปี 2549 - 2553 จำนวน 25 เล่ม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่งคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลาและ สุราษฎร์ธานี จำนวนรวม 50 เล่ม ลักษณะของเอกสารที่ศึกษาประกอบด้วย ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย และนำเสนอลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาตามลำดับของแต่ละมหาวิทยาลัยดังนี้

1.1 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครศรีธรรมราช

จำแนกลักษณะคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง ปี 2549-2553 ตามหัวข้อคือ ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายตามรายละเอียดดังนี้

1.1.1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีการจัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่มปกมีสีสี่และ ภาพประกอบปก เอกสารแต่ละเล่มมีจำนวนหน้าประมาณ 140 – 284 หน้า เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนประกอบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก มีข้อความหลักคือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกัน และสารบัญ ทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง และสารบัญตาราง และสารบัญภาพ ยกเว้นปี 2549-2550 ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) *ส่วนเนื้อหา* ทุกเล่มมีการนำเสนอเนื้อหาเป็นบท ประมาณ 5-7 บท มีเนื้อหาสาระคล้ายคลึงกัน คือ เรื่ององค์ประกอบ มาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ โดยแต่ละเล่มอาจจะมีย่อสรุปประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่แตกต่างกันและเพื่อให้สอดคล้องกับเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ) ที่มีการกำหนดไว้ในแต่ละปี (ดังแสดงในตารางที่ 4.1)

3) *ส่วนท้าย* คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ทุกเล่มมีบรรณานุกรม ไว้ท้ายเล่ม ยกเว้นเอกสารปี 2549 ไม่มีบรรณานุกรมและเอกสารปี 2549-2550 มีภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม ยกเว้นเอกสารปี 2551-2553 ไม่มีภาคผนวก

1.1.2 รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก ทุกเล่มมีข้อมูลเหมือนกันคือ ชื่อเอกสาร ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแต่ลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกันและเอกสารทุกเล่มลงนามของอธิการบดีและสารบัญ ทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง แต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) *ส่วนเนื้อหา* ทุกเล่มมีเนื้อหาจำแนกเป็นส่วนใหญ่ใช้คำว่า “ส่วนที่” เอกสารปี 2549-2553 มีประมาณ 4 ส่วน สาระของเนื้อหาที่สำคัญคือ ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ สรุปผลการประเมินและทิศทาง การ

3) *ส่วนท้าย* เอกสารทุกเล่มไม่มีบรรณานุกรม แต่มีภาคผนวก ดังนี้ ปี 2549-2553 มี 5 ภาคผนวกคือ ภาคผนวก ก สรุปผลการประเมินจำแนกส่วนราชการ (ข) ข้อมูลพื้นฐาน (ค) รายการเอกสารอ้างอิงแต่ละองค์ประกอบ (ง) รายชื่อคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (จ) เอกสารเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

1.2 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

จำแนกลักษณะคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง ปี 2549-2553 ตามหัวข้อคือ ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายตามรายละเอียดดังนี้

1.2.1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีการจัดพิมพ์เป็นเอกสาร เล่ม ปกมีสีสี่ และภาพประกอบปก เอกสารแต่ละเล่มมีจำนวนหน้าประมาณ 54 – 261 หน้า เมื่อพิจารณาลักษณะส่วน ประกอบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีดังนี้

1) **ส่วนต้น** ปก มีข้อความหลักคือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มี ลีลาการเขียนการใช้ภาษาแตกต่างกัน และสารบัญ ทุกเล่ม มีสารบัญและเอกสารส่วนใหญ่มีสารบัญ ตารางและสารบัญภาพ ยกเว้นเอกสารปี 2549-2550 ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) **ส่วนเนื้อหา** ทุกเล่มมีการนำเสนอเนื้อหาเป็นบท ประมาณ 4 - 6 บทโดย มีเนื้อหาสาระคล้ายคลึงกันคือ องค์กรประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน โดยแต่ละเล่มจะมีองค์กรประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่แตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ) ในแต่ละปี (ดังแสดง ในตารางที่ 4.1)

3) **ส่วนท้าย** คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีบรรณานุกรม และภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม เอกสารปี 2549-2550 ภาคผนวก เกี่ยวกับ ตัวบ่งชี้ สกอ. สมศ.และ ก.พ.ร.) ภาคผนวก ง (แบบรายงานการประเมิน) ภาคผนวก จ (ข้อมูลพื้นฐานแต่ละปีการศึกษา) ภาคผนวก ฉ (เป้าหมายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน)ภาคผนวก ช (คำสั่งต่างๆในการตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน) และเอกสารปี 2551-2553 ไม่มี ภาคผนวก

1.2.2 รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะดังนี้

1) **ส่วนต้น** ปก ทุกเล่มมีข้อมูลที่เหมือนกันคือ ชื่อเอกสาร และ ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึง วัตถุประสงค์ในการจัดทำแต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกันและเอกสารทุกเล่มลงนาม ของอธิการบดี และ สารบัญทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง แต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) **ส่วน เนื้อหา** ทุกเล่มมีเนื้อหาจำแนกเป็นส่วนใช้คำว่า “ส่วนที่” เอกสาร ปี 2549-2553 ประมาณ 3-5 ส่วน สารของเนื้อหาที่สำคัญคือ ผลการดำเนินงาน สรุปผลการ ประเมิน ผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาจุดแข็งและจุดอ่อนทิศทางการพัฒนา

3) **ส่วนท้าย** เอกสารทุกเล่มไม่มีบรรณานุกรมในส่วนท้ายเอกสาร แต่มี ภาคผนวก เกี่ยวกับ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน รายการเอกสารอ้างอิงใน แต่ละองค์กรประกอบ สรุปผลประเมินคุณภาพภายใน ข้อมูลพื้นฐาน ภาพกิจกรรม

1.3 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จำแนกลักษณะคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง ปี 2549-2553 ตามหัวข้อคือ ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายตามรายละเอียดดังนี้

1.3.1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีการจัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่มปกมีสีสี่ และภาพประกอบปก และแต่ละเล่มมีจำนวนหน้าประมาณ 205 – 271 หน้า เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนประกอบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วย ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีดังนี้

1) **ส่วนต้น** ปก มีข้อความหลักคือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกัน และสารบัญ ทุกเล่ม มีสารบัญเรื่อง สารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) **ส่วนเนื้อหา** ทุกเล่มมีการนำเสนอเนื้อหาจำแนกเป็นบท ประมาณ 5 บท มีเนื้อหาสาระคล้ายคลึงกัน คือองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน และโดยแต่ละเล่มอาจจะมียุทธศาสตร์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ที่แตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ) ที่กำหนดในแต่ละปี (ดังแสดงในตารางที่ 4.1)

3) **ส่วนท้าย** คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาทุกเล่มมีบรรณานุกรม และภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม และมีภาคผนวกคือ ภาคผนวก 1 นิยามศัพท์เฉพาะ ภาคผนวก 2 แนวทางการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพ ภาคผนวก 3 ตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ของ สกอ.สมศ. และกพร. ภาคผนวก 4 แบบรายงานผลการประเมิน รายชื่อคณะผู้จัดทำ ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

1.3.2 รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะดังนี้

1) **ส่วนต้น** ปก ทุกเล่มมีข้อมูลที่เหมือนกันคือ ชื่อเอกสารและชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกันและเอกสารทุกเล่มลงนามของอธิการบดี และสารบัญ พบว่า ทุกเล่มมีสารบัญเรื่องแต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) **ส่วนเนื้อหา** ทุกเล่มมีเนื้อหาจำแนกเป็นส่วนใช้คำว่า “ส่วนที่” เอกสารปี 2549-2553 ประมาณ 3-4 ส่วน เนื้อหาสาระที่สำคัญเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงาน สรุปผลการประเมิน ผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาจุดแข็งและจุดอ่อนทิศทางการพัฒนา

3) *ส่วนท้าย* พบว่า เอกสารส่วนใหญ่ไม่มีบรรณานุกรมและภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม ยกเว้นปี 2553 มีบรรณานุกรมและมีภาคผนวกดังนี้ ข้อมูลพื้นฐาน ประกาศและคำสั่งมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา ความหมายของหมายเลขเอกสารหลักฐาน

1.4 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

จำแนกลักษณะคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเองปี 2549-2553 ตามหัวข้อคือ ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายตามรายละเอียดดังนี้

1.4.1 *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา* โดยภาพรวมมีการจัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่ม ปกมีสีสี่ และมีภาพประกอบปก และแต่ละเล่มมีจำนวนหน้าประมาณ 94-266 หน้า เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนประกอบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วย ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก มีข้อความหลักคือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบปก คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกัน และสารบัญ ทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง สารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) *ส่วนเนื้อหา* ทุกเล่มมีการนำเสนอเนื้อหาเป็นบท ประมาณ 3-7 บท โดยมีสาระของเนื้อหาคล้ายคลึงกัน เกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน และโดยแต่ละเล่มอาจจะมียุทธศาสตร์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ที่แตกต่างกัน เพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในแต่ละปี(ดังแสดงในตารางที่ 4.1)

3) *ส่วนท้าย* คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีบรรณานุกรมแต่มีภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม และภาคผนวก ได้แก่ รายการข้อมูลพื้นฐาน จำนวนนักศึกษา งบประมาณ นิยามศัพท์เฉพาะ ประกาศ/คำสั่งต่างๆ มหาวิทยาลัย รายชื่อคณะกรรมการจัดทำคู่มือ แนวทางการจัดทำ SAR แบบรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.4.2 รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก ทุกเล่มมีข้อมูลที่เหมือนกันคือ ชื่อเอกสาร และชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาที่แตกต่างกันและเอกสารทุกเล่มลงนามของอธิการบดี และสารบัญ ทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง แต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) *ส่วนเนื้อหา* ทุกเล่มมีการจำแนกเนื้อหาเป็น บท มีประมาณ 3-4 บท สารระที่สำคัญของเนื้อหาคล้ายคลึงกันคือ ผลการดำเนินงาน สรุปผลการประเมิน ผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาจุดแข็งและจุดอ่อนทิศทางการพัฒนา

3) *ส่วนท้าย* เอกสารส่วนใหญ่ไม่มีบรรณานุกรมแต่มีภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม และภาคผนวกได้แก่ รายชื่อกรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย รายงานภาระการดำเนินงานของบัณฑิต กิจกรรมงานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมงานวิจัย กิจกรรมนักศึกษา

1.5 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

จำแนกลักษณะคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการประเมินตนเอง ปี 2549-2553 ตามหัวข้อคือ ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายตามรายละเอียดดังนี้

1.5.1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมมีการจัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่ม ปกมีสีสี่ และภาพประกอบปก และแต่ละเล่มมีจำนวนหน้าประมาณ 79-200 หน้า เมื่อพิจารณา ลักษณะส่วนประกอบของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย มีดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก มีข้อความที่เหมือนกันทุกเล่มคือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกัน และสารบัญ ทุกเล่ม มีสารบัญเรื่องแต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) *ส่วนเนื้อหา* ทุกเล่ม มีการนำเสนอเนื้อหาเป็นบท ประมาณ 5 บทมี เนื้อหาสาระคล้ายคลึงกัน คือ องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน และโดยแต่ละเล่มอาจจะมีส่วนประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ที่แตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในแต่ละปีการศึกษา (ดังแสดงในตารางที่ 4.1)

3) *ส่วนท้าย* คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาทุกเล่มไม่มีบรรณานุกรม ไว้ท้ายเล่ม แต่มีภาคผนวก คือ ประกาศ/คำสั่งมหาวิทยาลัย แนวทางการจัดทำ SAR แบบรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.5.2 รายงานการประเมินตนเอง มีลักษณะดังนี้

1) *ส่วนต้น* ปก ทุกเล่มมีข้อมูลเหมือนกันคือ ชื่อเอกสาร ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ คำนำ ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนและการใช้ภาษาแตกต่างกันและเอกสารทุกเล่มลงนามของอธิการบดี และสารบัญ ทุกเล่มมีสารบัญเรื่อง แต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

2) ส่วนเนื้อหา ทุกเล่มมีเนื้อหาจำแนกเป็นส่วน ประมาณ 4 ส่วน สารของเนื้อหาที่สำคัญคือ ผลการดำเนินงาน สรุปผลการประเมิน ผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาจุดแข็งและจุดอ่อนทิศทางการพัฒนา

3) ส่วนท้าย ทุกเล่มไม่มีบรรณานุกรมแต่มีภาคผนวกไว้ท้ายเล่ม และมีภาคผนวก 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินภายในปี 2553 ภาคผนวก 2 เปรียบเทียบคะแนนประเมินตนเองกับคะแนนประเมินคุณภาพภายในจำแนกรายตัวบ่งชี้ ภาคผนวก 3 เปรียบเทียบผลประเมินตนเองกับผลการประเมินคุณภาพภายใน จำแนกรายองค์ประกอบ ภาคผนวก 4 ผลการประเมินตนเองกับผลการประเมินคุณภาพภายในจำแนกตามตัวบ่งชี้ของ สมศ. ภาคผนวกที่ 5 เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพภายในจำแนก ตามคณะและภาคผนวกในส่วนท้ายของเอกสาร



ตารางที่ 4.1 เนื้อหาด้านองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ในคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้

มหาวิทยาลัย	องค์ประกอบ					คำอธิบาย/หมายเหตุ
	จำนวนข้อ					
	49	50	51	52	53	
นครศรีธรรมราช	7*	7*	9	10	9	7* หมายถึง 7 มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย
ภูเก็ต	9	9	9	10	10	นครศรีธรรมราช
ยะลา	9	9	9	10	11	- ปี 2549-2550 ใช้ 7 มาตรฐานในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้แก่
สงขลา	9	9	9	11	10	1. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน 2. มาตรฐานด้านคุณภาพ
สุราษฎร์ธานี	9	9	9	10	10	บัณฑิต 3. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 4. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ 5. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 6. มาตรฐานด้านงบประมาณ บุคลากรและระบบฐานข้อมูล 7. มาตรฐานด้านการพัฒนามหาวิทยาลัย
ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ยะลา สงขลาและ สุราษฎร์ธานี ใช้ 9						
องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ						
2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการ						
วิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ						
8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
และในปี 2552-2553 มีการเพิ่มองค์ประกอบดังนี้						
- องค์ประกอบที่ 10 ได้แก่ นโยบายรัฐบาล 3ดี (3D)						
- องค์ประกอบที่ 11 ได้แก่ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย						
ตัวบ่งชี้(จำนวน)						
นครศรีธรรมราช	50	50	44	44	23	- ปี 2549-2550 ใช้ 7 มาตรฐานมี 50 ตัวบ่งชี้ ปี 2551-2552 ใช้ 9 องค์ประกอบ 44
ภูเก็ต	40	40	44	44	23	ตัวบ่งชี้และปี 2553 มี 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้
ยะลา	40	40	44	44	23	
สงขลา	52	40	44	44	23	
สุราษฎร์ธานี	40	40	44	44	23	
เกณฑ์ประเมิน (จำนวนข้อ)						
นครศรีธรรมราช	3	3	3	3	5	ปี 2549-2552 มี 3 ระดับ
ภูเก็ต	3	3	3	3	5	ปี 2553 มี 5 ระดับ
ยะลา	3	3	3	3	5	การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อได้ คะแนนเท่าใด
สงขลา	3	3	3	3	5	ไม่การดำเนินการใดๆ ให้คะแนนเป็น ศูนย์
สุราษฎร์ธานี	3	3	3	3	5	

ผลจากการวิเคราะห์ลักษณะเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ ทั้ง 5 สรุปได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ลักษณะเอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					หมายเหตุ	รายงานการประเมินตนเอง					หมายเหตุ
	ปี พ.ศ.						ปี พ.ศ.					
	49	50	51	52	53		49	50	51	52	53	
1) ส่วนต้น												
- ปก												
ตราประจำมหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/		/	/	/	/	/	
ชื่อเรื่อง	/	/	/	/	/	-เอกสารปี 2549 ถึงปี 2553 มีชื่อเรื่องเหมือนกัน	/	/	/	/	/	- ปี 2549 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช”
- คำนำ	/	/	/	/	/	คือ “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช”	/	/	/	/	/	- ปี 2550 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปี 2550”
- สารบัญ												
สารบัญเรื่อง	/	/	/	/	/		/	/	/	/	/	
สารบัญตาราง	-	-	10	12	6		-	-	-	-	-	
สารบัญภาพ	-	-	1	2	1		/	/	/	/	/	- ปี 2551 และปี 2552 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” - ปี 2553 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2553”

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง						
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.						
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53		
2) ส่วนเนื้อหา	7	7	5	5	6	เนื้อหา ปี 2549 - 2550 ได้แก่ - บทที่ 1 บทนำ - บทที่ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษา - บทที่ 3 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา - บทที่ 4 คำอธิบายรายมาตรฐานและตัวชี้วัด - บทที่ 5 เกณฑ์การประเมินคุณภาพ - บทที่ 6 รายงานการประเมินตนเอง - บทที่ 7 รายงานผลการประเมิน ปี 2551-2552 ได้แก่ - บทที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา - บทที่ 2 แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้และการ วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการศึกษา - บทที่ 3 องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การ ประเมินและแนวทางการพัฒนาคุณภาพ - บทที่ 4 กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน	4	4	4	4	4	เนื้อหา ปี 2549-2553 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช - ส่วนที่ 2 รายงานผลการประเมินตนเอง - ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา จุดเด่นจุดที่ควรพัฒนาและเป้าหมายในการ ดำเนินงาน - ส่วนที่ 4 ภาคผนวก

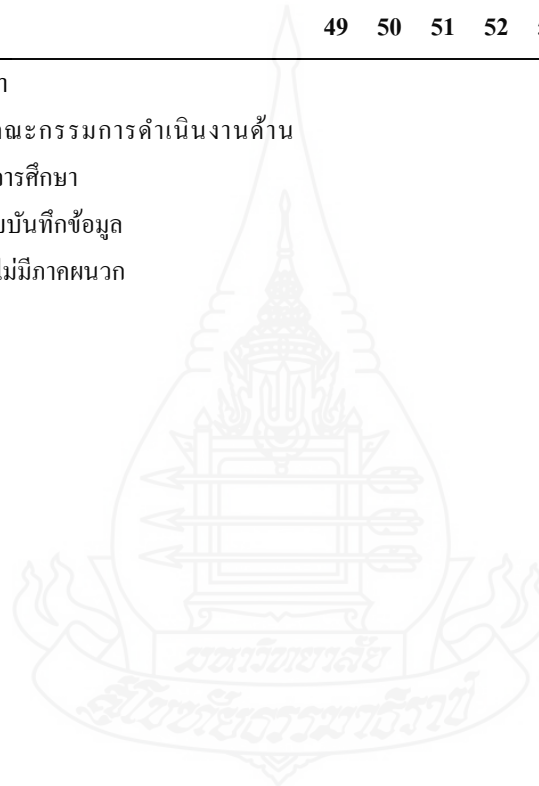
ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง						
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.						
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53	หมายเหตุ	
เนื้อหา(ต่อ)						บทที่ 5 แนวทางการจัดทำรายงานและ แบบ รายงานผลการประเมิน ปี 2553 ได้แก่ - บทที่ 1 ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการ ประกันคุณภาพการศึกษา - บทที่ 2 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบ คุณภาพ ทั้ง 9 - บทที่ 3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การ ประเมินคุณภาพภายใน - บทที่ 4 ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ - บทที่ 5 กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน - บทที่ 6 แนวทางการจัดทำรายงาน และแบบ รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน						
3) ส่วนท้าย												
-บรรณานุกรม	-	/	/	/	/	-	-	-	-	-		
- ภาคผนวก	3	3	-	-	-	ภาคผนวก	5	5	5	5	5	ภาคผนวก
						ปี 2549- 2550 ได้แก่						ปี 2549-2553 ได้แก่
						- ภาคผนวก ก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกัน						- ภาคผนวก ก สรุปผลการประเมินจำแนกส่วนราชการ

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง					
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.					
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53	
ภาคผนวก (ต่อ)					คุณภาพการศึกษา - ภาคผนวก ข คณะกรรมการดำเนินงานด้าน ประกันคุณภาพการศึกษา - ภาคผนวก ค แบบบันทึกข้อมูล - ปี 2551 - 2553 ไม่มีภาคผนวก						- ภาคผนวก ข ข้อมูลพื้นฐาน - ภาคผนวก ค รายงานเอกสารอ้างอิงแต่ละองค์ประกอบ - ภาคผนวก ง รายชื่อคณะกรรมการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา - ภาคผนวก จ เอกสารเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล ต่างๆ



หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ลักษณะ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					หมายเหตุ	รายงานการประเมินตนเอง					หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ.						ปี พ.ศ.						
	49	50	51	52	53		49	50	51	52	53		
1) ส่วนต้น													
- ปก													
ตราประจำ มหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/								
ชื่อเรื่อง	/	/	/	/	/	- ปี 2549-2553 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต”	/	/	/	/	/	- ปี 2549 และปี 2552 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานการประเมิน ตนเอง Self Assessment Report มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต ปีการศึกษา...”	๘
- คำนำ	/	/	/	/	/								
- สารบัญ													
สารบัญเรื่อง	/	/	/	/	/								
สารบัญตาราง	-	7	19	9	7								
สารบัญภาพ	-	-	6	9	7								
2) ส่วนเนื้อหา													
	4	5	6	6	6	เนื้อหา ปี 2549 ได้แก่ - บทที่ 1 บทนำ เป็นประวัติ	4	4	4	4	5	เนื้อหา ปี 2549-2551 ได้แก่ - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง					
	ปี พ.ศ.		หมายเหตุ			ปี พ.ศ.		หมายเหตุ			
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53	
ส่วนเนื้อหา (ต่อ)						- บทที่ 2 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพ การศึกษา					- ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ ภายในเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมาย ในรอบปีปัจจุบัน
						- บทที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ภายใน					- ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา มาตรฐานการอุดมศึกษา
						- บทที่ 4 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมินคุณภาพภายใน					- ส่วนที่ 4 ภาคผนวก
						ปี 2550 ได้แก่					ปี 2552 ได้แก่
						- บทที่ 1 บทนำ					- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
						- บทที่ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษา					- ส่วนที่ 2 ผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปี ที่ผ่านมา
						- บทที่ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน องค์ประกอบคุณภาพ					- ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ ภายในเทียบกับเกณฑ์และเป้าหมายในรอบปี ปัจจุบัน
						- บทที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับตัว บ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการ					- ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา
						- บทที่ 5 กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา					ปี 2553 ได้แก่
						ปี 2551-2553 ได้แก่					- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
						- บทที่ 1 บทนำ					- ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ ปรับปรุงตามผลการประเมินในเทียบกับ เกณฑ์ในปี 2553
						- บทที่ 2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต					

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ลักษณะของเอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง						
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.						
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53	หมายเหตุ	
1) ส่วนต้น												
- ปก												
ตราประจำมหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
ชื่อเรื่อง	/	/	/	/	/	-ปี 2549-2551 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา”	/	/	/	/	- ปี 2550 และปี 2552 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา”	
- คำนำ	/	/	/	/	/		/	/	/	/		
- สารบัญ						-ปี 2552-2553 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปีการศึกษา ”	/	/	/	/	- ปี 2551 ชื่อว่า “รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2551”	
สารบัญเรื่อง	/	/	/	/	/		/	/	/	/		
สารบัญตาราง	-	-	-	-	-		-	-	-	-	- ปี 2553 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานการประเมินตนเอง(Self Assessment Report: SAR) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประจำปีการศึกษา 2553”	
สารบัญภาพ	-	-	-	-	-		-	-	-	-		
						เนื้อหา					เนื้อหา	
2) ส่วนเนื้อหา	5	5	5	5	5	<u>ปี 2549-2553</u>	4	4	3	4	3	<u>ปี 2549-2550</u>
						- บทที่ 1 บทนำประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา						- ส่วนที่ 1 ส่วนนำ
						- บทที่ 2 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา						- ส่วนที่ 2 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ
						- บทที่ 3 ด้วงชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตาม						- ส่วนที่ 3 ผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ
												- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ภาคผนวก บันทึกการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลักษณะของ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง										
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.										
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53						
เนื้อหา (ต่อ)	องค์กรประกอบคุณภาพ - บทที่ 4 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐาน การศึกษาระดับ อุดมศึกษา และ มุมมองด้านการบริหารจัดการ - บทที่ 5 แนวทางการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน การประเมินคุณภาพภายใน					ปี 2551 - ส่วนที่ 1 ส่วนนำ - ส่วนที่ 2 ส่วนสาระ ผลการดำเนินงานและการประกัน คุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเป้าหมายในรอบปีปัจจุบัน - ส่วนที่ 3 ส่วนสรุป ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ เอกสาร ปี 2552 - ส่วนที่ 1 ส่วนนำ - ส่วนที่ 2 ส่วนสาระ ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพ - ส่วนที่ 3 ส่วนสรุป ข้อมูลพื้นฐาน - ส่วนที่ 4 ภาคผนวก ปี 2553 - ส่วนที่ 1 ส่วนนำ - ส่วนที่ 2 ส่วนสาระการประเมินตนเองตามเกณฑ์ของ สกอ และเกณฑ์ของสมศ. - ส่วนที่ 3 ส่วนสรุปผลการประเมินตนเองสกอ.และเกณฑ์ ของสมศ. - ส่วนที่ 4 ภาคผนวก										
						-	-	-	-	/	-	-	-	-	4	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลักษณะของ เอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง				
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.				
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53
3) ส่วนท้าย										
-บรรณานุกรม	/	/	/	/	/					
-ภาคผนวก	4	4	4	6	6	<p>ภาคผนวก</p> <p>ปี 2549-2551 ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาคผนวก 1 นิชามศัพท์เฉพาะ - ภาคผนวก 2 แนวทางการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานการประเมินคุณภาพ - ภาคผนวก 3 ภายในตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ของ สกอ. สมศ. และกพร. - ภาคผนวก 4 แบบรายงานผลการประเมิน <p>ปี 2552-2553 ได้แก่</p> <p>นิยามศัพท์เฉพาะ แนวทางการจัดทำ SAR แบบรายงาน การประเมินผล ตารางทบทวนเป้าหมายการปฏิบัติงาน ตามตัวบ่งชี้ ตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ รายชื่อคณะผู้จัดทำ ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษา</p>				
						<p>ภาคผนวก</p> <p>ปี 2549-2551</p> <p>ไม่มีภาคผนวก</p> <p>ปี 2552 - 2553 ได้แก่</p> <p>ข้อมูลพื้นฐาน ประกาศและคำสั่งมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา แผนการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ความหมายของหมายเลขเอกสารหลักฐาน</p>				

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ลักษณะเอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					หมายเหตุ	รายงานการประเมินตนเอง					หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ.	49	50	51	52		53	ปี พ.ศ.	49	50	51		52
1) ส่วนต้น													
- ปก													
ตราประจำมหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/		/	/	/	/	/		
ชื่อเรื่อง	/	/	/	/	/	-ปี 2549 - 2550 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาปีการศึกษา...”	/	/	/	/	/		ชื่อเรื่อง
- คำนำ	/	/	/	/	/		/	/	/	/	/		-ปี 2549 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีการศึกษา 2549”
- สารบัญ													
สารบัญเรื่อง	/	/	/	/	/	-ปี 2551-2552 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา”	/	/	/	/	/		-ปี 2550 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานผลการประเมินมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาประจำปีการศึกษา 2550”
สารบัญตาราง	3	-	11	11	-		-	-	-	-	-		-ปี 2551-2553 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานประจำปี การประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา...”
สารบัญภาพ	-	-	2	2	-	-ปี 2553 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือรายงานประจำปี การประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา”	-	-	-	-	-		
2) ส่วนเนื้อหา													
เนื้อหา	3	3	5	5	7	เนื้อหา ปี 2549 ได้แก่	3	4	4	4	4		เนื้อหา ปี 2549 ได้แก่
เนื้อหา(ต่อ)						- บทที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา							- บทที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
						- บทที่ 2 ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา							- บทที่ 2 การประเมินคุณภาพการศึกษา
													- บทที่ 3 องค์ประกอบที่ใช้และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาการ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ลักษณะของเอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					รายงานการประเมินตนเอง										
	ปี พ.ศ.					ปี พ.ศ.										
	49	50	51	52	53	49	50	51	52	53						
1) ส่วนต้น																
- ปก																
ตราประจำมหาวิทยาลัย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
ชื่อเรื่อง	/	/	/	/	/	- ปี 2549-2550 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี”	/	/	/	/	/	- ปี 2549 และปี 2551 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานการประเมินตนเอง(SAR) ...มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี”				
- คำนำ	/	/	/	/	/	- ปี 2551 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี”	/	/	/	/	/	- ปี 2550 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR) ประจำปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี”				
- สารบัญ																
สารบัญเรื่อง	/	/	/	/	/	ปี 2553 มีชื่อเรื่องว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประจำปีการศึกษา 2553”	/	/	/	/	/	- ปี 2552 มีชื่อเรื่องว่า “รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2552”				
สารบัญตาราง	-	-	-	-	-											
สารบัญภาพ	-	-	-	-	-											
2) ส่วนเนื้อหา						เนื้อหา					เนื้อหา					
						ปี 2549-2550 ได้แก่					ปี 2549-2553 ได้แก่					
						- บทที่ 1 บทนำ					- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี					
	5	5	5	3	5	- บทที่ 2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4	4	4	4	4	ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย				

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ลักษณะของเอกสาร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					หมายเหตุ	รายงานการประเมินตนเอง					หมายเหตุ
	ปี พ.ศ.						ปี พ.ศ.					
	49	50	51	52	53		49	50	51	52	53	
ส่วนท้าย												
-บรรณานุกรม	-	-	-	-	-	ภาคผนวก	-	-	-	-	-	ภาคผนวก
-ภาคผนวก	1	-	3	3	-	ปี 2549 ได้แก้ มีประกาศ/คำสั่งมหาวิทยาลัย ปี 2551- 2552 ได้แก้ มีแบบรายงานผลการประเมิน แนวทางการจัดทำ SAR แบบรายงานการประเมิน คุณภาพการศึกษา	-	-	-	2	5	ปี 2549-2551 ไม่มีภาคผนวก ปี 2552 ได้แก้ -สรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการและรายละเอียดแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี ปี 2553 ได้แก้ - ภาคผนวก 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมิน ภายในปี 2553 - ภาคผนวก 2 เปรียบเทียบคะแนนประเมินตนเองกับ คะแนนประเมินคุณภาพภายในจำแนกรายตัวบ่งชี้ - ภาคผนวก 3 เปรียบเทียบผลประเมินตนเองกับผลการ ประเมินคุณภาพภายใน จำแนกรายองค์ประกอบ - ภาคผนวก 4 ผลการประเมินตนเองกับผลการประเมิน คุณภาพภายในจำแนกตามตัวบ่งชี้ของ สมศ. - ภาคผนวกที่ 5 เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพ ภายในจำแนกตามคณะ

หมายเหตุ เครื่องหมาย / คือ มี และเครื่องหมาย - คือ ไม่มี

2. ตอนที่ 2 สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

สภาพการจัดการเอกสารนำเสนอสภาพการจัดการเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองตามหัวข้อคือ การจัดทำเอกสาร การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัย การใช้งานเอกสาร และการทำลายเอกสาร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนรวม 15 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่งคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลาและสุราษฎร์ธานี โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์แต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

2.1.1 การจัดทำเอกสาร พบว่า คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานและมีกระบวนการดังนี้ (1) ประชุมเพื่อสังเคราะห์ข้อมูลต่างๆโดยยึดหลักของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในปีนั้นๆ (2) นำผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ (3) ส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษารวบรวมเป็นคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (4) จัดพิมพ์เป็นรูปเล่มและมีการจัดทำใหม่ทุกปี

รายงานการประเมินตนเอง ผู้จัดทำเอกสารคือ คณะกรรมการทำงานโดยมีการมอบหมายงานให้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลในองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ มีการจัดทำดังนี้ (1) ประชุมมอบหมายงานตามภารกิจของงานของหน่วยงาน (2) ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย (3) รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฉบับร่าง (4) ตรวจสอบความถูกต้อง (5) จัดพิมพ์เอกสารเป็นเอกสารเล่มเพื่อการตรวจประเมินแลเผยแพร่

2.1.2 การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร มีการดำเนินการดังนี้ (1) การกำหนดรหัสประจำเอกสาร โดยการใช้ตัวเลขกำหนดตามลำดับ โดยลำดับเล่มแรกเป็นหมายเลขที่ 1 และเขียนเป็นแบบสี่ติดไว้ที่สันของเอกสารตามจำนวนเอกสาร (2) การแยกเอกสารตามประเภทคือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง (3) ในแต่ละประเภทมีการจัดเรียงเอกสารตามปีเอกสารที่มีการจัดทำ (4) ทำป้ายระบุประเภทของเอกสารไว้ที่ขอบชั้นว่า “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา” แลจัดเก็บรายงานการประเมินตนเองจะเก็บไว้บนชั้นที่ 3 มีป้ายติดตรงขอบชั้นว่า “รายงานการประเมินตนเอง” ส่วนชั้นที่ 2 เป็นที่เก็บเอกสารทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และชั้นที่ 1 เป็น

ตู้ชั้นปิดทึบ เป็นที่สำหรับเก็บเอกสารการประเมินคุณภาพภายนอก (5) ตู้เก็บเอกสารเป็นตู้ไม้มีกระจกขนาดของตู้สูงประมาณ 3 ฟุต กว้าง 2 ฟุต โดยตู้ที่จัดเก็บเอกสารเป็นตู้ไม้แบบประตูเลื่อนเปิด-ปิดเป็นกระจก (ตามรูป) ซึ่งตู้มี 4 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นชั้นทึบ เป็นประตูไม้เปิดเข้า-ออก ชั้นที่ 2 ถึงชั้นที่ 3 เป็นชั้นที่มีประตูเป็นกระจกเลื่อนเปิด-ปิด การจัดเก็บเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีการจัดเก็บไว้ชั้นที่ 1 สถานที่จัดเก็บเอกสารแยกออกจากห้องทำงานของบุคลากรและมีการปิดล็อก นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชคือ <http://www.nstru.ac.th/qa/>

การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นตัวเล่มต้นฉบับ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เอกสารชำรุดเสียหาย สูญหาย ได้จึงได้มีการเขียนหมายเลขและใช้แถบสีติดไว้ที่สันของเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละประเภท และมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบชั้นปิด โดยบุคคลใดที่ต้องการใช้งานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น



ภาพที่ 4.1 ตู้เก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบตู้ไม้บานกระจก

2.1.3 การใช้งานเอกสาร ผู้ใช้งานเอกสารส่วนใหญ่คือ ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดย ผู้บริหารใช้เอกสารจากตัวเล่มที่เป็นต้นฉบับ โดยจะไปแจ้งที่ส่วนมาตรฐานและคุณภาพจะใช้ข้อมูลจากเอกสารรายงานการประเมินตนเองและข้อมูลที่ใช้คือ ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์

ในการวางแผน ในการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย ส่วนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้ข้อมูลจากเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยการใช้ตัวเล่มเอกสารจากที่หน่วยงานแจกจ่ายให้

2.1.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จะมีการเก็บไว้ที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ไม่มีการทำลายเอกสารและไม่มีการกำหนดตารางอายุเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีนโยบายที่จะนำเอกสารไปเก็บไว้ที่หน่วยงานอื่น

2.2 การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสองประเภทดังนี้

2.2.1 การจัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำโดย (1) คณะกรรมการที่แต่งตั้งในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ที่แต่งตั้งขึ้น โดยเฉพาะและ มีการจัดอบรมและส่งบุคลากรไปอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในการจัดทำเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา จะยึดถือตามหลักการเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และรวบรวมเป็นเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตต่อไป

รายงานการประเมินตนเอง จัดทำโดยคณะกรรมการที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตแต่งตั้งและ มีการดำเนินการดังนี้ (1) คณะกรรมการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (2) มอบให้หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามพันธกิจที่รับผิดชอบ (3) รวบรวมข้อมูลและจัดทำเป็นฉบับร่าง (4) ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองที่สมบูรณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (6) จัดพิมพ์เอกสาร

2.2.2 การจัดเก็บ ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

1) **การจัดเก็บเอกสาร** ในการจัดเก็บเอกสารทั้ง 2 ประเภท มีการดำเนินการดังนี้ (1) แยกเก็บตามประเภทของเอกสารคือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง (2) จัดเรียงเอกสารตามปีที่มีการจัดทำเอกสาร โดยจัดเรียงเอกสารไว้ในกล่องเป็นแนวตั้งตามปีการศึกษาที่จัดทำ (3) วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร กล่องเอกสารดังกล่าวเป็นกล่องกระดาษแข็งด้านหน้ากล่องกระดาษสูง 6 นิ้วและด้านหลังกล่องสูง 12 นิ้ว โดยแยกเอกสารแต่ละประเภทดังนี้ กล่องกระดาษที่ได้เอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (4) ด้านหน้าจะเขียนป้ายติดไว้ว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และกล่องกระดาษที่ได้

เอกสารรายงานการประเมินตนเองจะติดป้ายด้านหน้าว่า SAR ปี 2547-2551 และกล่อง SAR ปี 2552 -2555 และไม่ได้เก็บรวมกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ (5) นำกล่องกระดาษที่บรรจุเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสองประเภทไปวางไว้ที่ชั้นเอกสารซึ่งติดฝาผนังห้อง ลักษณะของชั้นวางเอกสารเป็นชั้นไม้ติดกับฝาผนังห้องมี 2 ชั้น ไม่มีประตูเปิด-ปิด โดยชั้นเอกสารแบ่งเป็นล็อกใหญ่ๆ จำนวน 4 ล็อก ล็อกละ 2 ชั้น ชั้นบนเล็กสูงประมาณ 1 ฟุต ชั้นล่างสูง 1 ฟุตครึ่ง ชั้นเอกสารจะตั้งในลักษณะแนวนอน ชั้นล่างสามารถตั้งแฟ้มเอกสารได้ ส่วนล็อกอื่นๆของชั้นเอกสารจะเก็บเอกสารที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมด

เป็นที่น่าสังเกตว่า เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีไม่ครบทุกปีการศึกษา มีการจัดเก็บที่ไม่เป็นระเบียบ เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

2) *ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัย* เพื่อมิให้เอกสารชำรุดเสียหาย เมื่อมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพศึกษา นอกจากนี้งานประกันคุณภาพการศึกษา ยังมีการควบคุมเอกสารเล่มที่เก่าโดยจะมีการนำเอกสาร มาสแกนลงไฟล์เพื่อจัดเก็บไว้ต่อไป



ภาพที่ 4.2 เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษารวบรวมในกล่องกระดาษ



ภาพที่ 4.3 ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นติดฝาผนัง

นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต <http://qa.pkru.ac.th/>

2.2.3 การใช้งานเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบชั้นปิด หากบุคคลใดที่ต้องการใช้เอกสารการประกันคุณภาพศึกษามาสามารถเอาออกมาใช้ได้ต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้นและผู้ใช้งานเอกสารแบ่งเป็นผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาและมีการนำเอกสารไปใช้ดังนี้ (1) ผู้บริหารใช้เอกสารจากตัวเล่มที่เป็นต้นฉบับโดยการไปแจ้งที่ส่วนมาตรฐานและคุณภาพโดยจะใช้ข้อมูลในส่วนของเอกสารรายงานการประเมินตนเองในส่วนของข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมากำหนดวางแผน ในการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย (2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพศึกษานำข้อมูลไปใช้ในส่วนของการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยการใช้ตัวเล่มเอกสารจากที่หน่วยงานแจกจ่ายให้

2.2.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จะมีการเก็บไว้ที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีการทำลายเอกสารและไม่มีการกำหนดตารางอายุเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มียุทธศาสตร์ที่จะนำเอกสารไปเก็บไว้ที่หน่วยงานอื่น

2.3 การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ตามกระบวนการจัดการเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง ผลจากการสัมภาษณ์ สรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 การจัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ก่อนปี 2552 ไม่ได้มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะ และนำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามปีเอกสารนั้น ๆ เป็นคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ปีการศึกษา 2552 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำโดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยมีการดำเนินการดังนี้ (1) มหาวิทยาลัยราชภัฏจัดฝึกอบรมหรือส่งไปอบรม ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (2) บุคลากรที่ได้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

รายงานการประเมินตนเอง จัดทำโดย คณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยมีการดำเนินการดังนี้ (1) มอบหมายให้บุคลากรหรือหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำตามองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ (2) บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานให้กับสำนักประกันคุณภาพ (3) สำนักประกันคุณภาพประชุมเพื่อจัดทำเป็นฉบับร่างรายงานการประเมินตนเอง (4) จัดทำเป็นต้นฉบับ

2.3.2 การจัดเก็บ ควบคุมดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการดังนี้ (1) มีการแยกเก็บตามประเภทของเอกสารระหว่างคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยแต่ละประเภทมีการเรียงเอกสารตามปีที่มีการจัดทำเอกสารและเรียงเอกสารไว้ในกล่องโดยการเรียงตามปีการศึกษาที่จัดทำ และมีการเรียงเอกสารในแนวตั้งโดยการนำสันเอกสาร (2) วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ผู้เอกสารเป็นผู้หลัก 2 ชั้น ชั้นบนเป็นกระจกเลื่อนเปิด-ปิด และชั้นล่างเป็นตู้ทึบ ประตูเลื่อนเปิด-ปิด ลักษณะการจัดเก็บเอกสารจะดำเนินการจัดเก็บเอกสารไว้ในตู้เดียวกันเนื่องจากสถานที่ที่ตั้งของสำนักประกันคุณภาพยังเป็นที่ตั้งชั่วคราว ซึ่งแบ่งอยู่ในงานบริการการศึกษา การดำเนินการต่างๆ ยังไม่ได้รับความสะดวกและมีการจัดเก็บเอกสารการประกันการศึกษาทั้งสองประเภทไว้ที่สำนักประกันคุณภาพแล้ว ยังได้มีการนำไปจัดเก็บไว้ที่หอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ <http://yru.ac.th/>

การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร พบว่า เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาหลังจากที่ผ่านระบบการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันและมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบชั้นปิด หากบุคคลใดที่ต้องการยืมเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามาสามารถเอาออกมาใช้ได้ต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น

2.3.3 การใช้งานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบชั้นปิด หากบุคคลใดที่ต้องการใช้เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามาสามารถเอาออกมาใช้ได้ต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้นและผู้ใช้งานเอกสารแบ่งเป็นผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาและมีการนำเอกสารไปใช้ดังนี้ (1) ผู้บริหารใช้เอกสารจากตัวเล่มที่เป็นต้นฉบับโดยการไปแจ้งที่ส่วนมาตรฐานและคุณภาพโดยจะใช้ข้อมูลในส่วนของเอกสารรายงานการประเมินตนเองในส่วน of ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมากำหนดวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัย (2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษานำข้อมูลไปใช้ในส่วนของการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยการนำตัวเล่มเอกสารจากที่หน่วยงานแจกจ่ายให้

2.3.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ทั้งคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จะมีการเก็บไว้ที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ไม่มีการทำลายเอกสารและไม่มีการกำหนดตารางอายุเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีนโยบายที่จะนำเอกสารไปเก็บไว้ที่หน่วยงานอื่น

2.4 การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตามกระบวนการจัดการเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง ผลจากการสัมภาษณ์สรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 การจัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำคือ สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร เป็นหน่วยรับผิดชอบการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ของเอกสารในปีนั้นๆ

รายงานการประเมินตนเอง จัดทำโดย คณะกรรมการดำเนินงาน โดยมีการดำเนินการดังนี้ (1) มอบหมายงานตามพันธกิจของหน่วยงาน (2) รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นเอกสารฉบับร่าง (3) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร (4) จัดทำเป็นต้นฉบับพิมพ์

2.4.2 การจัดเก็บควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพ

การศึกษา มีการดำเนินการดังนี้ (1) สมุดทะเบียนควบคุมเอกสาร มีลักษณะเป็นรูปเล่มในลักษณะเดียวกัน รายการภายในเล่มประกอบด้วย วันที่ ชื่อเรื่อง (ราชการ) เอกสารการประกันคุณภาพ การศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารเช่น ใ้กับหน่วยงานภายในหรือภายนอกที่ชุด โดยเรียงลำดับไปจนถึงเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาปีปัจจุบัน (2) การเก็บเอกสารเป็นการแยกเก็บตามประเภทของเอกสารระหว่างคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองในแต่ละประเภทจะมีการเรียงเอกสารตามปีเอกสารที่มีการจัดทำ (3) วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร เป็นตู้เหล็ก มีลักษณะดังนี้ สูง 1.80 เมตร กว้าง 1 เมตร ไม่มีประตูเปิดปิด แต่การเปิดปิดตู้เหล็กต้องเลื่อนเข้าออก มีเหล็กสำหรับหมุนอยู่ด้านนอกเพื่อเลื่อนตู้ให้แยกออกจากกัน (ตามรูป) ภายในตู้ประกอบด้วยชั้นเอกสาร 5 ชั้น ไม่มีประตูเปิดปิด ชั้นที่ 1 เป็นเอกสารทั่วไป ชั้นที่ 2 เป็นเอกสาร ชั้นที่ 3 เป็นเอกสาร ชั้นที่ 4 เป็นชั้นเอกสาร ของรายงานการประเมินตนเอง และชั้นที่ 5 เป็นชั้นเอกสารของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ชั้นมหาวิทยาลัยอื่นๆ เก็บไว้ในห้องซึ่งเป็นห้องที่ใช้เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมด

นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา <http://qmd.skru.ac.th/index1.php>



ภาพที่ 4.4 ตู้เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาในตู้แบบตู้วางเลื่อน

2.4.3 *การใช้งานเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา* ทั้งสองประเภทในส่วนของการยืมเอกสารนั้น ทางสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร ได้มีการทำแฟ้มเอกสารสำหรับการยืมคืนเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งลักษณะเป็นแฟ้มเอกสารข้างในจะบอกเกี่ยวกับรายการที่มีการยืมคืน

การใช้งานเอกสาร ในส่วนของการใช้งานเอกสารพบว่า มีการนำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาหลังจากที่ผ่านระบบการประเมินคุณภาพภายใน โดยจะมีการตรวจสอบหรือผลการประเมินจากจุดที่ควรพัฒนา แนวทางเสริมหรือแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะ เนื่องจากผลการประเมินทำให้เราทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเอง ทำให้ทราบว่าการทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ทำให้ได้ข้อมูลช่วยในการวางแผนพัฒนา และเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนด้วยการรายงานให้ชุมชนทราบผลการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งในการใช้งานเอกสารนั้นสามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเอกสารได้ดังนี้

1) *บริหาร ใช้งานเอกสาร* ดังนี้

(1) นำผลมาวิเคราะห์เพื่อจุดมุ่งหมายหลายๆ ประการ เช่น การวางแผนการทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การจัดการการเปลี่ยนแปลง การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำตามองค์ประกอบที่สำคัญจะทำให้การวางแผนหรือการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ การเผยแพร่นวัตกรรมในการทำงานที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ให้เกิดการเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านั้นทั้งทั้งมหาวิทยาลัย

(2) การนำไปใช้เพื่อการควบคุมคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงาน การกำหนดมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้ได้มาตรฐานด้านผลิต ด้านกระบวนการและด้านปัจจัยการพัฒนางานเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

(3) นำไปใช้ในการตรวจสอบเปรียบเทียบคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา (การประเมินคุณภาพภายใน) ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายนอกสถานศึกษา (การประเมินคุณภาพภายนอก) ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดมาตรการปรับปรุง ส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

(4) การนำไปใช้ในการประเมินและรองรับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและจะช่วยให้สามารถอธิบายหรือนำเสนอภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพได้เป็นอย่างดี

(5) ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

(6) ช่วยให้ผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผล เพื่อประกอบการประเมิน ให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

2) บุคลากรผู้ปฏิบัติการใช้งานเอกสาร ดังนี้

(1) นำไปใช้พัฒนาตนเองหลังจากที่ได้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งที่สำคัญคือการประเมินผลว่าได้มีการพัฒนาไปถึงจุดที่คุณตั้งไว้หรือไม่ ถ้าการประเมินมีผลเป็นที่ไม่น่าพอใจก็ต้องกลับไปวิเคราะห์ว่าแต่ละขั้นตอนที่ดำเนินการมามีจุดบกพร่องอะไรบ้างเพื่อจะได้ปรับวิธีหรือกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

(2) พัฒนาองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีการนำข้อมูลไปดำเนินการและเป็นแนวปฏิบัติในการจัดทำเอกสารหรือการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำข้อมูลไปปรับปรุงวางแผนพัฒนาการดำเนินงานในรอบปีถัดให้ดีขึ้น

(3) ใช้สนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจสภาพการดำเนินงานในเรื่องของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยการนำผลการวิเคราะห์และตรวจสอบผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา หรือมีการติดตามเป็นระยะเมื่อมีการจัดกิจกรรมไปแล้วมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกิจกรรมว่าโครงการใดบ้างควรให้การสนับสนุนต่อไป หรือโครงการใดควรยกเลิก

2.4.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาไม่ได้มีการกำหนดอายุเอกสาร จึงไม่ได้มีนโยบายในการทำลายเอกสารประกันคุณภาพ

2.5 การจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามกระบวนการจัดการเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง ผลจากการสัมภาษณ์สรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.5.1 จัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำคือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการดังนี้ (1) เชิญคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของหน่วยงานภายในมาประชุม (2) รวบรวมสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาลบร่อง (3) นำเอกสารคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาลบร่องเข้าที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบและให้ข้อคิดเห็น (4) ดำเนินการจัดทำคู่มือเอกสารฉบับสมบูรณ์ (5) จัดพิมพ์เอกสาร และจัดส่งให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น

รายงานการประเมินตนเอง ผู้จัดทำคือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งคำสั่งโดยมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานดังนี้ (1) มอบหมายงานตามพันธกิจขององค์กรประกอบคุณภาพ (2) จัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหน่วยงานระดับคณะและสถาบัน (3) รวบรวมเพื่อจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองฉบับร่าง (4) ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเขียนรายงานการประเมินตนเองบนระบบ CHE Online (5) ร้องอธิการบดีทุกคน ตรวจสอบแต่ละมิติที่รับผิดชอบเพิ่มแนวทางการพัฒนามาตรฐาน (6) ร้องอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ปรับปรุงรายงานทั้งฉบับให้เป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์และนำเสนออธิการบดีเพื่อรับรองผล (7) สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำเป็นต้นฉบับพิมพ์ และนำส่งให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2.5.2 การจัดเก็บ ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการดังนี้ (1) การเก็บเอกสารเป็นการแยกเก็บตามประเภทของเอกสารระหว่างคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองในแต่ละประเภทจะมีการเรียงเอกสารตามปีเอกสารที่มีการจัดทำโดยมีการเรียงเอกสารไว้ในตู้ (2) วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่การจัดเก็บเอกสาร ชั้นเก็บเอกสารเป็นชั้น ไม้แบบเปิด ไม่มีประตู จำนวน 5 ชั้น แต่ละชั้นมี 2 ล็อกแต่จะมีการจัดเก็บเอกสารเพียง 4 ชั้นเท่านั้น คือ ชั้นบนสุดจัดเก็บเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเก็บเฉพาะเอกสารคู่มือของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ชั้นที่ 4 จัดเก็บรายงานการประเมินตนเองและจัดเก็บเฉพาะเอกสารที่เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเท่านั้น ชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 จัดเก็บเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ สถาบัน สำนัก โดยจะเก็บเอกสารที่เป็นต้นฉบับงานพิมพ์ไว้บนชั้นเอกสาร ซึ่งการจัดเก็บเอกสารของมหาวิทยาลัย จัดเก็บไว้ที่ห้องเอกสารซึ่งแยกจากห้องที่เป็นสำนักงานการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ยังมีจัดเก็บไม่เรียบร้อยเนื่องจากมีการปรับปรุงและมีผู้บริหารเข้ามาดำเนินการใหม่จึงมีการปรับเปลี่ยนห้องในการจัดเก็บเอกสาร

การควบคุมดูแลรักษา ความปลอดภัยเอกสารเพื่อไม่ให้เอกสารเกิดการชำรุดเสียหายโดยจะเก็บเอกสารที่เป็นต้นฉบับงานพิมพ์ไว้บนชั้นเอกสาร ซึ่งการจัดเก็บเอกสารของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีการจัดเก็บไว้ที่ห้องเอกสารซึ่งแยกจากห้องที่เป็นสำนักงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีการจัดเก็บยังไม่เรียบร้อยเนื่องจากมีการปรับปรุงและมีผู้บริหารเข้ามาดำเนินการใหม่จึงมีการปรับเปลี่ยนห้องในการจัดเก็บเอกสาร และมีการให้บริการแบบชั้นปิด หากต้องการเอกสารต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพเท่านั้น

การเก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษานบนเว็บไซต์ ก่อนหน้าปี 2555 ไม่มีเอกสารไว้ให้บริการดาวน์โหลดบนเว็บไซต์ เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยไม่ต้องการเผยแพร่ข้อมูล และส่วนที่เผยแพร่ก็ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเท่านั้น และการนำข้อมูลขึ้นไว้บนเว็บไซต์ ผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าว คือศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งดำเนินการมาตลอดจนถึงปี 2554 และตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นไปสำนักประกันคุณภาพการศึกษาจะดำเนินการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีคือ <http://qa.sru.ac.th/>



ภาพที่ 4.5 ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นไม้

2.5.3 การใช้งานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้ใช้งานเอกสารแบ่งเป็นผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษามีการนำเอกสารไปใช้ ดังนี้ (1) ผู้บริหารใช้เอกสารจากตัวเล่มที่เป็นต้นฉบับ โดยการไปแจ้งที่ส่วนมาตรฐานและคุณภาพ โดยจะใช้ข้อมูลในส่วนของเอกสารรายงานการประเมินตนเองในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมากำหนดการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนา

มหาวิทยาลัยและ (2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษานำข้อมูลไปใช้ในส่วนของการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยการใช้ตัวเล่มเอกสารจากที่หน่วยงานแจกจ่าย

2.5.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จะมีการเก็บไว้ที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีการทำลายเอกสารและไม่มีการกำหนดตารางอายุเอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีนโยบายที่จะนำเอกสารไปเก็บไว้ที่หน่วยงานอื่น

3. ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตภาคใต้ พบว่า โดยรวมมีปัญหาและอุปสรรค นำเสนอ ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านการจัดทำเอกสาร

3.1.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารไม่มีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ แม้ว่าปัจจุบันปริมาณภาระงานของแต่ละหน่วยงานมีมากขึ้นตามการขยายตัวของมหาวิทยาลัย

3.1.2 บุคลากรขาดทักษะในการจัดการเอกสารด้านข้อมูลเนื่องจากปัจจุบันบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการจัดทำเอกสารของทุกหน่วยงาน ทำให้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารมีความเข้าใจให้ตรงกันต้องใช้เวลา และมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองมอบให้กับหน่วยงานและบางหน่วยงานจะให้ข้อมูลไม่ครบ มีความล่าช้าในการให้ข้อมูลไม่ครบมีผลทำให้การจัดทำเล่มเอกสารมีความล่าช้า ได้ข้อมูลไม่เพียงพอในการทำให้เอกสารมีคุณภาพ นอกจากนี้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือลาออกและรับบุคลากรใหม่เข้ามา ไม่มีทักษะในการจัดการเอกสารและบุคลากรส่วนมากไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานการจัดการเอกสาร บ่อยครั้งที่เมื่อบุคลากรมีความชำนาญและเรียนรู้งานเป็นอย่างดีแล้ว ก็ลาออกไปทำงานอื่น

3.1.3 บุคลากรมีความรู้สึกว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระในการทำงานและมีการดำเนินงานเมื่อมีการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษากับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยทำให้เขาารู้สึกว่ากิจกรรมการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ตนต้องทำเป็นประจำ ไม่ใช่ดำเนินการเหมือนเป็นกิจกรรมเสริม มีความรู้สึกอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานและไม่พยายามหลีกเลี่ยง เนื่องจาก การประกันคุณภาพการศึกษากิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุดจนกว่าจะปิดหน่วยงาน

3.2 ปัญหาด้านการจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร

3.2.1 ไม่มีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารเป็นการเฉพาะเพียงอย่างเดียว

3.2.2 ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ ไม่มีการจัดเอกสารเข้าหมวดหมู่ตามที่กำหนด และไม่มีการกำหนดรหัสเอกสาร ไม่มีการทำทะเบียนเอกสาร เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของเอกสารและมีการจัดเก็บเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองร่วมกับเอกสารอื่นๆ

3.2.3 ไม่มีศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารแนวทางแก้ปัญหา หน่วยงานหรือองค์กรจะต้องจัดสรรพื้นที่ ทรัพยากร และสร้างระบบการจัดเก็บเอกสาร โดยจัดให้มีศูนย์กลางของการจัดเก็บเอกสารเพื่อสะดวกในการสืบค้น ติดตาม ใช้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดจนการอ้างอิงและป้องกันการสูญหาย

3.2.4 ตู้เก็บเอกสารเอกสารไม่เพียงพอ เนื่องจากเอกสารที่นำมาจัดเก็บนั้นทางหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาได้มีการจัดเก็บทั้งเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และหน่วยงานอื่นๆ ด้วย

3.2.5 พื้นที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจาก ยังเป็นสำนักงานชั่วคราว ยังไม่มีห้องสำหรับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านพื้นที่ทำงาน หน่วยงานส่วนใหญ่ต่างประสบปัญหาพื้นที่ทำงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารเนื่องจากหน่วยประกันคุณภาพศึกษามีจำนวนวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่น่านำมาใช้ในการปฏิบัติงานจัดการเอกสารเพิ่มขึ้น

3.3 ด้านการใช้งานเอกสาร

3.3.1 การยืม-คืน เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีขั้นตอนที่รัดกุมเนื่องจากมีหน่วยงานยืมคืนเอกสารไปแล้ว บางครั้งไม่มีการส่งคืนเอกสารหรือการส่งเอกสารคืนไม่ครบ

3.3.2 การกำหนดระยะเวลาการยืมเอกสารไม่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจาก หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีระเบียบหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการยืม-คืนเอกสาร ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการให้ยืมเอกสารไว้

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภาคใต้” มีสรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

1.1.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเจาะจงคือ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2549 –2553 จำนวน 25 เล่ม และรายงานการประเมินตนเอง พ.ศ. 2549 -2553 จำนวน 25 เล่ม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลาและ ผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา และอยู่ในสังกัดหรือหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 15 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูล และ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลลักษณะเอกสารผู้จัดเก็บข้อมูล ดำเนินการโดยใช้แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลและการสัมภาษณ์ ได้เดินทางไปสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ จำนวน 5 แห่ง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดย การจัดทำข้อมูลตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ แล้วประมวล เรียบเรียงและสรุปผลเป็นความเรียง ตามโครงเรื่องที่กำหนดไว้

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจำแนกเป็น(1)สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยและจำแนกออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้ ลักษณะเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาและ(2)ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ตามหัวข้อดังนี้

1.3.1 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

ลักษณะ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ปี 2549-2553 ซึ่งจำแนกได้เช่น ส่วนต้น ส่วนเนื้อหา และ ส่วนท้าย โดยจะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละส่วนดังนี้

1) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

(1) ส่วนต้น ปก ทุกเล่มจะมีลักษณะดังนี้คือ ชื่อเรื่อง ชื่อมหาวิทยาลัย และตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏและมีภาพประกอบ จัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่มพิมพ์ สีสีมีจำนวนหน้าประมาณ 140-280 หน้า คำนำ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนด้านภาษา และสำนวนที่ใช้แตกต่างกันและ**สารบัญ** มีสารบัญเรื่องทุกเล่ม มีสารบัญตารางและ สารบัญภาพ

(2) ส่วนเนื้อหา เนื้อหามีการจำแนกเป็นบทระหว่าง 5-7 บท ครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับ องค์ประกอบ มาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ คู่มือแต่ละเล่มจะสอดคล้องกับองค์ประกอบ ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ในแต่ละปีการศึกษา

(3) ส่วนท้าย มีบรรณานุกรมและภาคผนวกท้ายเล่ม ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2) รายงานการประเมินตนเอง

(1) ส่วนต้น ปก ทุกเล่มจะมีลักษณะดังนี้คือ ชื่อเรื่องเอกสาร ชื่อมหาวิทยาลัย ตราประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีภาพประกอบ จัดพิมพ์เป็นเอกสารเล่มพิมพ์สี สี คำนำ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแต่มีลีลาการเขียนด้านภาษาและสำนวนที่ใช้แตกต่างกัน และเอกสารทุกเล่มลงนามของอธิการบดี และ**สารบัญ** ทุกเล่มมีสารบัญเรื่องแต่ไม่มีสารบัญตารางและสารบัญภาพ

(2) ส่วนเนื้อหา เนื้อหามีการจำแนกโดยใช้คำว่า “ส่วนที่” มี 3-5 ส่วน ครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ สรุปผลการประเมินและ ทิศทางการพัฒนา ตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดมีเกณฑ์การประเมินยกเว้นมหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครศรีธรรมราชปี 2549-2553 มีการให้คะแนนตนเองในการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมิน โดยของ สกอ. กำหนดคะแนนการทำงาน ไว้ระหว่างคะแนน 3 ระดับส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราชจะมีการกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับคะแนนตามจำนวนข้อของตัวบ่งชี้แต่ละตัวที่ สกอ. กำหนดไว้ และมีการ เปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการประเมินระหว่าง สกอ. และ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

(3) ส่วนท้าย ทุกเล่มไม่มีบรรณานุกรมในส่วนท้ายเอกสาร แต่มี ภาคผนวกเกี่ยวกับประกาศ คำสั่งแต่งตั้ง ข้อมูลพื้นฐาน รายการเอกสารอ้างอิง รายชื่อคณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการประกัน

1.3.2 สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีชื่อเรียกแตกต่างกันและผู้วิจัยจะใช้คำว่า “หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา” แทนหน่วยงานดังกล่าว และมีการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพ การศึกษาดังต่อไปนี้

1) การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวม ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้พบว่า มีขั้นตอนในการจัดทำดังนี้ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (2) จัดประชุมเพื่อจัดแบ่งเนื้อหาความรับผิดชอบในการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา (3) รวบรวมผลของข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฉบับร่าง (4) หน่วยประกันคุณภาพ การศึกษาตรวจสอบความถูกต้องพร้อมลงนามเพื่อจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ส่วนลักษณะและ รูปแบบในการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการพิมพ์โดยผ่าน กระบวนการพิมพ์เป็นเอกสารเล่มพิมพ์สี่สี และมีการนำไปเผยแพร่ให้กับหน่วยงานภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย

2) การจัดเก็บ ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสารการประกันคุณภาพ การศึกษา ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ พบว่า มีการจัดเก็บเอกสารการประกัน คุณภาพการศึกษา โดยการแยกประเภทเอกสารออกเป็นกลุ่มคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและ กลุ่มรายงานการประเมินตนเองและมีระบบการจัดเก็บเอกสารคือ การเรียงเอกสารตามปีการศึกษาที่ จัดทำ มีการจัดเก็บแบบชั้นปิดอยู่ในห้องทำงานของหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่ง และวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสารเช่น ตู้ไม้แบบประตูกระจก ตู้เหล็ก 2 บาน ตู้รางเลื่อน

ชั้นเอกสาร ชั้นเอกสารติดฝาผนัง หรือกล่องกระดาษสำหรับใส่เอกสารสำหรับสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารจะมีความแตกต่างกันตามสภาพของหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่ง นอกจากนี้ทุกแห่งจะต้องมีการเก็บเป็นสำเนาไว้บนเว็บไซต์และมีการส่งข้อมูลให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นเอกสารมีการจัดเก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัย

การควบคุมดูแล รักษาความปลอดภัยของเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่ไม่มีการทำทะเบียนเอกสารเนื่องจากเอกสารมีน้อยยังสามารถดูแลได้ จึงไม่จำเป็นต้องมีการทำหลักฐานไว้ แต่มีการมอบหมายให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ และให้บริการเอกสารแบบชั้นปิดติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่เท่านั้นหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ให้ใช้เอกสารตัวเล่มฉบับพิมพ์ และสามารถยืมออกไปใช้ได้ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีการทำหลักฐานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้ทำเป็นหลักฐานการยืม-คืนเอกสาร โดยการทำแฟ้มยืมเอกสาร และในบางมหาวิทยาลัยมีควบคุมเอกสารด้วยการทำรหัสโดยใช้หมายเลขกำกับไว้ที่สันเอกสารเช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และใช้แถบสีคาดไว้ที่สันตัวเล่มเอกสาร

3) การใช้งานเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ พบว่า ผู้ใช้เอกสารที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษารับผิดชอบจัดเก็บส่วนใหญ่คือ (1) ผู้บริหาร พบว่าจะใช้เอกสารที่เป็นรายงานการประเมินตนเองเพื่อที่จะนำข้อมูลจากผลการประเมินแลข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ ปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และ นำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (2) บุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จะใช้เอกสารที่เป็นคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการจัดทำเอกสารที่ได้รับมอบหมายหรือดำเนินการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และนำข้อมูลไปปรับปรุงวางแผนพัฒนาการดำเนินงานในรอบปีถัด

4) การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมของ

มหาวิทยาลัยในเขตภาคใต้ พบว่า ไม่มีการกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสาร จึงไม่มีนโยบายในการทำลายเอกสาร เนื่องจากเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเอกสารที่มีความสำคัญและต้องใช้งานอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันยังคงมีการเก็บไว้ 1 ชุด เพื่อใช้เป็นหลักฐานและผลการปฏิบัติงานของหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา และไม่มีการส่งไปทำลายหรือโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่นยกเว้นการจัดเก็บไว้บนเว็บไซต์โดยหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาหรือศูนย์คอมพิวเตอร์นำไปจัดเก็บไว้บนเว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัย

1.3.3 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาการจัดการเอกสารจำแนกตามกระบวนการจัดการเอกสารตั้งแต่การจัดทำการ จัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยและ การใช้งานเอกสารดังนี้

1) **ปัญหาด้านการจัดทำ** ปัญหาส่วนใหญ่พบว่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรผู้รับผิดชอบเอกสารในการจัดทำเอกสารมีการปรับเปลี่ยนทำให้เกิดปัญหาต่อระบบการจัดการเอกสาร เช่น ได้ข้อมูลไม่ตรงตามเวลา ข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และข้อไม่สมบูรณ์

2) **ปัญหาด้านการจัดเก็บ ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสาร** ส่วนใหญ่พบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ในการรับผิดชอบ โดยเฉพาะ ไม่มีการทำทะเบียนในการควบคุมและจัดเก็บเอกสาร ไม่มีการกำหนดรหัสเอกสาร ไม่มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารทำให้เอกสารเกิดการสูญหาย มีการหยิบใช้โดยไม่มีผู้ดูแลโดยตรง นอกจากนี้ยังมีปัญหาในส่วนของพื้นที่และตู้ในการจัดเก็บเอกสารไม่มีความเหมาะสมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดเก็บไว้ในพื้นที่จัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะ รวมทั้งใช้ตู้เก็บร่วมกับเอกสารทั่วไป

3) **ปัญหาการใช้งานเอกสาร** ไม่มีการกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในการนำเอกสารออกไปใช้

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาและปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ในที่นี้จะอภิปรายผลเกี่ยวกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองดังนี้

2.1 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทุกแห่งมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองในลักษณะเดียวกันตามส่วนต้นของเอกสารตั้งแต่ปก คำนำ และสารบัญแต่มีการจัดทำเป็นรูปเล่มเพราะว่าเป็นเอกสารเนื่องจากเป็นไปตามโครงสร้างของการจัดทำเอกสารหรือหนังสือ นอกจากนี้เป็นเพราะว่าเอกสารจะมีต้นแบบของหน่วยงานได้กำหนดลักษณะไว้จึงมีลักษณะเหมือนกันและให้หน่วยงานได้มีการจัดทำเป็นรูปเล่มเผยแพร่ต่อสาธารณชนเพื่อตรวจสอบ

สำหรับเนื้อหาของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จะมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดไว้ ซึ่งบางปีจะต่างกันในส่วนขององค์ประกอบ และบางปีการศึกษาจะต่างกันในส่วนของตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน เนื่องจากทุกมหาวิทยาลัยจะต้องยึดตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนท้ายของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีบรรณานุกรมไว้ท้ายเล่ม นำมาจากบรรณานุกรมที่ปรากฏอยู่ท้ายเล่มของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำหรับภาคผนวกมีไว้จะได้อ่านเนื้อหาและเห็นความสมบูรณ์ของเนื้อหามากขึ้นภาคผนวกจะเกี่ยวกับนิยามศัพท์ แนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ คำสั่ง ประกาศ ข้อมูลพื้นฐาน รายการเอกสารอ้างอิง รายชื่อคณะกรรมการ

2.2 การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิจัยการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีประเด็นที่สำคัญ ที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.2.1 การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีการจัดทำเหมือนกันทุกปี คือ การตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานดำเนินการประกันคุณภาพภายในขึ้น โดยเฉพาะ เนื่องจากรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เป็นเรื่องของใครคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใด แต่จะเกี่ยวข้องกับทุกคนทุกองค์กร จึงต้องมีการจัดทำเป็นลักษณะคณะกรรมการเพื่อร่วมในการดำเนินการตามภาระหรือพันธกิจของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ และ บัณฑิต พลเพียร (2545) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” พบว่า ในการพัฒนาคู่มือประสบความสำเร็จได้ด้วยดีนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานทั้งบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงและบุคลากรที่ให้ความสนับสนุนการทำงาน และหากบุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือจะมีผลกระทบต่อการจัดทำเอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพเรศ บุญมา และชนัสถ์นันท์ มูลออน (2553) วิจัยเรื่อง “การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)” พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน จะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำเอกสารในระดับมาก

และกระบวนการจัดทำเอกสารตั้งแต่การประชุมกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความสม่ำเสมอในการจัดทำ ทำให้เกิดเป็นรูปเล่มและมีคุณภาพทั้งเนื้อหาและคุณลักษณะครบองค์ประกอบที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุลัดดา ศรีโท (2550) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” พบว่า การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแบ่งเป็นมาตรฐานและ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ

2.2.2 การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัย เอกสารประกันคุณภาพ

การศึกษา พบว่า ไม่มีการทำทะเบียนจำแนกเอกสารหรือการกำหนดรหัสเอกสารเนื่องจาก มีการจัดเก็บเอกสารไม่มากจึงมีการใช้ระบบการจัดเก็บตามประเภทเอกสารและจัดเรียงเอกสารตามปีที่จัดทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจของหน่วยงาน พื้นที่หรือวัสดุในการจัดเก็บเอกสารเป็นแก๊งชั้นเอกสารหรือตู้เก็บเอกสารซึ่งเก็บรวมกับเอกสารอื่น เนื่องจากเอกสารแต่ละประเภทมีจำนวนน้อยจึงใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบง่ายๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลัดดา ศรีโท (2550) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” พบว่า สภาพปัจจุบันการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการ ประกันคุณภาพภายใน เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลไม่สมบูรณ์ การจัดเก็บเอกสารถ้าไม่มีการจัดทำระบบหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในอนาคตมีเอกสารเพิ่มจำนวนมากขึ้น ไม่สะดวก ค้นหาได้ยาก ปัจจุบันจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร สีสูงเนินและณัฐธยาน์ คีรีวราศักดิ์ (2551) วิจัยเรื่อง “ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาสามารถทำหน้าที่จัดการข้อมูลในส่วนต่าง เช่นหลักสูตร บุคลากรในภาควิชา กิจกรรมต่างๆ สะดวกต่อการค้นหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิฐ เมธาภักดิ์ (2549) วิจัยเรื่อง เรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูล มีความถูกต้องและความปลอดภัย ต่อระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ พิทักษ์ปรีชา (2549) วิจัยเรื่อง “ศึกษาระบบการควบคุมเอกสารและบันทึก ISO 9001: 2000 กรณีศึกษาบริษัทสีลมการแพทย์จำกัด พบว่า ระบบการจัดเก็บข้อมูลสามารถจัดการเก็บข้อมูลเอกสาร การดำเนินการ สามารถเรียกดูเอกสารข้อมูลมีความถูกต้องและแม่นยำ และหากหน่วยงานใดที่ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดเก็บเอกสาร และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ บิลเลสเบอร์เกอร์ (Billesberger, Valerie May, 1990) ศึกษาเรื่อง “Municipal Records Deeping in British Columbia: An Exploratory Survey (Canada)” พบว่า ที่ทำการเทศบาลส่วนใหญ่ไม่มีมาตรฐานของระบบการจัดหมวดหมู่เอกสาร ไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสาร และไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานเอกสาร ไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่เพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 การใช้งานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารใช้งานเอกสารโดยการนำผลการดำเนินงานจากจุดอ่อน แนวทางพัฒนา โดยเฉพาะผลการประเมิน นำไปปรับปรุงการพัฒนาการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายมีบทบาทสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ส่วนผู้ปฏิบัติการใช้งานเอกสาร โดยดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยดังนั้นจึงต้องใช้เอกสารทั้งสองประเภท อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ฉบับแรกจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมากตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงาน ในการรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์เครือข่าย สมศ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) ศึกษาเรื่อง “การศึกษา ปัจจัยและรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา” พบว่า ผลการประเมินคุณภาพภายในไปใช้มากที่สุดคือผลการประเมินตนเองจากจุดแข็งและจุดอ่อนจุดที่ควรพัฒนา โดยรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ในการปรับคุณภาพของสถานศึกษาคือการนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียน ผู้สำเร็จการศึกษาประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ และผู้ใช้งานเอกสารที่เป็นผู้ปฏิบัติการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของพันธกิจของหน่วยงานตนเอง ดังนั้นผู้ใช้งานจึงต้องใช้เอกสารจากรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมากตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงาน ในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา สำหรับวิธีการใช้เอกสาร ไม่มีการกำหนดแนวนโยบายหรือข้อปฏิบัติในการใช้ที่ชัดเจนว่าจะใช้แบบใด ซึ่งหากไม่มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนทำให้เอกสารเกิดการสูญหายได้หรือทำให้เอกสารที่มีการจัดเก็บไม่ได้ใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮัทชินสัน (Hutchinson, Brenda La’Vonne, 1996) วิจัยเรื่อง “Records and Information Management in California Counties” พบว่า หน่วยงานไม่มีการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงาน ภาระหน้าที่ และมาตรฐานของการจัดการเอกสาร

2.2.4 การทำลายเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ไม่มีการทำลายเอกสารเนื่องจากเอกสารมีจำนวนน้อย หน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษายังมีความพร้อมในการจัดเก็บเอกสารและ ไม่มีการกำหนดอายุเอกสารไว้ แต่ว่าคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและ

รายงานการประเมินตนเองฉบับที่เกี่ยวกับรักษาความสำคัญ มีคุณค่าต่อการบริหารงาน ต่อประวัติศาสตร์ และการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัยในอนาคต ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดทำกำหนดตารางอายุ เอกสาร และต้องมีหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบเอกสารที่สำคัญดังกล่าวไว้โดยเฉพาะ

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3.1 ปัญหาการจัดทำเอกสาร พบว่า ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีการปรับเปลี่ยนในเรื่องขององค์ประกอบ หรือตัวชี้วัดใหม่ทุกปี ทำให้คณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่งตั้งเข้ามาใหม่ต้องทำความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร ให้ตรงกันต้องใช้เวลา และในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองบางหน่วยงานจะให้ข้อมูลไม่ครบ มีความล่าช้า ในการให้ข้อมูลมีผลทำให้การจัดทำเล่มเอกสารมีความล่าช้า ได้ข้อมูลไม่เพียงพอในการทำให้เอกสารมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพเรศ บุญมา และชนัสถ์นันท์ มุลออน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)” พบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดทำข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง SAR และการจัดเก็บเอกสารอยากแก่การรวบรวมข้อมูล และ ขาดความพร้อมในการทำงาน ดังนั้นการที่จะทำให้ การจัดทำเอกสารมีความสม่ำเสมอมีเนื้อหาในการจัดทำต้องมีต้นแบบหรือแบบฟอร์มไว้เป็นมาตรฐานกลาง มีการจัดอบรมผู้ที่รับผิดชอบก่อนที่จะมีการจัดทำเอกสาร

2.3.2 ปัญหาการจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร พบว่า ไม่มีระบบที่เป็นแนวปฏิบัติและไม่มีหลักวิชาการในการจัดการเอกสาร ไม่มีระบบการควบคุมหรือการกำหนดเอกสาร ไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐาน จึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาของเอกสาร ค้นหาเอกสารในอนาคต สำหรับวัสดุ อุปกรณ์ พื้นที่ จัดเก็บเอกสาร ไม่คำนึงถึงความเหมาะสม การเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานและไม่ได้กำหนดหรือวางแผนรองรับเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้น ทำให้ค้นหาเอกสารเพราะไม่รู้ว่ามีเอกสารอะไรบ้าง ดังนั้นในการจัดเก็บเอกสารต้องมีการกำหนดแนวทาง ระเบียบปฏิบัติที่ใช้หลักของการจัดการเอกสารและเป็นลายลักษณ์อักษรทำเป็นคู่มือปฏิบัติและต้องได้รับการสนับสนุนในการจัดเก็บให้เหมาะสมกับลักษณะของเอกสารเพื่อรองรับปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร โดยการแปลงรูป มีการจัดเก็บในฐานข้อมูลเพื่อการค้นหาในระบบออนไลน์

2.3.3 การใช้งานเอกสาร ต้องมีการทำบัญชี ทำทะเบียนเอกสาร การทำหลักฐานในการยืมหรือการใช้งานเอกสาร เพื่อป้องกัน รักษาความปลอดภัยของเอกสาร ดังนั้นจึงควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเอกสาร

เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสองประเภท เป็นเอกสารที่มีคุณค่าใช้เป็นเอกสารหลักฐานสำคัญ ควรมีการจัดเก็บตลอดไป และควรมีหน่วยงานจัดเก็บเฉพาะเรียกว่า หน่วยงานจดหมายเหตุ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ

หน่วยงานควรนำไปพัฒนาระบบในการจัดการเอกสารตั้งแต่ การจัดทำ จัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร การใช้งานและการทำลายเอกสาร ดังนี้

- 1) นำไปพัฒนาระบบการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) นำไปกำหนดเป็นนโยบายในการจัดเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) ให้มีการจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4) จัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานเอกสาร เช่นงานจัดเก็บเอกสาร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาทำวิจัยการจัดการเอกสารในเรื่องของเอกสารสนับสนุนหรือเอกสารอ้างอิงข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.2 ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเอกสารให้ครบวงจรตั้งแต่การจัดทำ จัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร การใช้งานและการทำลายเอกสาร



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- “การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ” ประมวลสาระชุดวิชาการ
จัดการองค์การสารสนเทศ หน่วยที่ 13 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ปรับปรุงครั้งที่ 2
พ.ศ. 2555 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2555
- แคลเลีย ศรีแปลก (2544) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายในสถานศึกษาของโรงเรียน
ประถมศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนคันทนาวิทย์ วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา)
กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดวงพร สีสุนเนิน และ ณัฐชยาน์ ศิริวราศักดิ์ (2551) “ระบบการจัดการเอกสารประกัน
คุณภาพการศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ
- ดวงเดือน เทศวานิช (2545) รายงานการวิจัย “การประเมินเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาคณะ
ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร” กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ สถาบันราชภัฏพระนคร
- ทพวงมหาวิทยาลัย (2544) แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา กรุงเทพฯ: สำนัก
มาตรฐานอุดมศึกษา ทพวงมหาวิทยาลัย
- นครศรีธรรมราช, มหาวิทยาลัยราชภัฏ.คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี 2550.
นครศรีธรรมราช: อักษรการพิมพ์
- บุญกร บุญสุข (2546) “ระบบจัดการเอกสาร กรณีศึกษา บริษัทระยองเฟิยวริฟายเออร์ จำกัด
(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เทคโนโลยี สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การ
สารสนเทศ หน่วยที่ 13 นนทบุรี ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2555
- พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545) การประกันคุณภาพ: ชุดฝึกอบรมครู
ประมวลสาระ ค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2556
- พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่103 ก วันที่ 15 ตุลาคม
2546 กฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพ
การศึกษา พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติจัดทําเหตุแห่งชาติ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก วันที่ 2 เมษายน

2553 กฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพ

การศึกษา พ.ศ. 2553

พระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2556 จาก

<http://www.kodmhai.com/m4/m4-19/H20/H-20.html>

พระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2547 ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2556 จาก

http://eoffice.kru.ac.th/kru_council/upload/doc/1-1.1-NSRU_AC-3.pdf

พิสิฐ เมธาภัทร (2549) “ระบบสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา” วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภูเก็ต (2553) มหาวิทยาลัยราชภัฏ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี 2553

มยุรี ผ่องผุดพันธ์ “การจัดการคุณภาพขององค์การสารสนเทศ” ในเอกสารประมวลสาระชุดวิชา

การจัดการขั้นสูงสำหรับองค์กรสารสนเทศ หน่วยที่ 12 (2554) นนทบุรี

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มาตรฐาน ISO 8402: 1994 การจัดการคุณภาพและการประกันคุณภาพ ค้นเมื่อ วันที่ 23 ตุลาคม

2556 จาก http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=20115

ยะลา (2553) มหาวิทยาลัยราชภัฏ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี 2553

ยุพรศ บุญมา และ ชนัสถ์นันท์ มูลออน (2553) “ การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการ

จัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ

สำนักพิมพ์ บริษัท ประชาชน จำกัด 2534

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงาน สารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 กรุงเทพฯ: ศิลปะสนองการพิมพ์

รัตนา อัทภูมิสุวรรณ และ บัณฑิต พลเพียร(2545) “ การพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพ

การศึกษา: วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต เทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

- วรรณิ พิทักษ์ปรีชา (2549) “ศึกษาระบบการควบคุมเอกสารและบันทึก ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษาบริษัทสเต็มการแพทย์จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- วันชัย ศิริชนะ (2544) นโยบายแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย
- ศูนย์เครือข่าย สมศ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) “ การศึกษาปัจจัยและรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอำนวยการศึกษา”วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สงขลา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี 2553 สงขลา: เหมการพิมพ์
- สมสรวง พฤติกุล (2549) “ตำราเรื่องการจัดการเอกสาร ฉบับ พ.ศ. 2549” นนทบุรี สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ(2553) คู่มือประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สุระพงษ์ ทองพันธ์ (2545) “การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการศึกษา) บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุราษฎร์ธานี. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 สุราษฎร์ธานี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค.ที. กราฟฟิคการพิมพ์
- สุดัฒดา ศรีโท (2551) “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศใน การประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษา อาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Billessberger, Valerie May. (1990) “Municipal records keeping in British Columbia: An exploratory Survey (Canada).” MAS Dissertation. The University of British Columbia (Canada)
- Brenda La’Vonne Hutchinson (1996) “Records and Information Management in California Counties”
- Janet Turner. (1994) “Special Diplomacy and The Study of Authority in the United Church of Canada” Master of Archival Studies Thesis. The University of British Columbia.

Luciana Duranti. *Diplomatics (1998) NewUses for an old Science*. London: The Scarecrow Press, Inc;

Ricks, Betty R., Ann J. Swafford, and Kay F. Gow. *Information and Image Management*. 3d Edition. Ohio: South-Western Publishing CO., 1992.

Kennedy, Jay and Cheryl Schauder. *Records Management: a guide to corporate recordkeeping*. 2nd ed. Australia: Addison Wesley Longman, 2000.





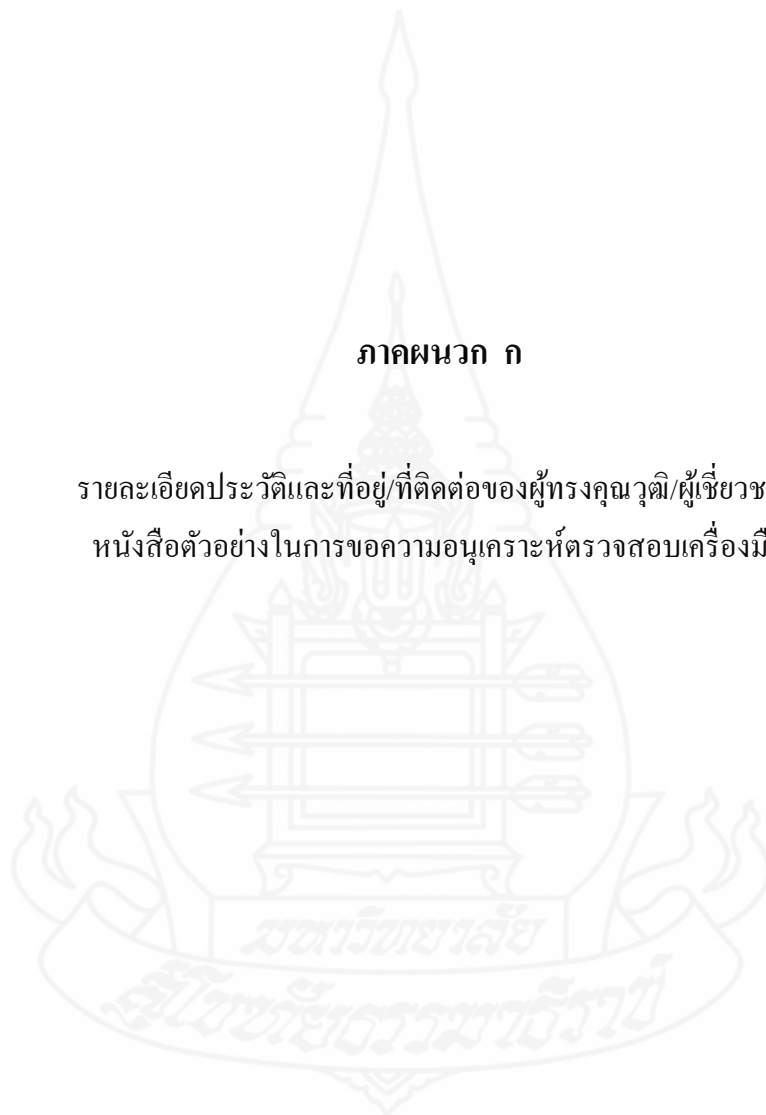
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ
หนังสือตัวอย่างในการขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ



รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของภัทรกณวดี/

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา จิวาลักษณ์

1. ประวัติส่วนตัว

- 1.1 ชื่อ-สกุล นางสาวกฤติกา จิวาลักษณ์
- 1.2 ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- 1.3 คุณวุฒิการศึกษา ศศ.ม. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.4 สถานที่ทำงานสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โทรศัพท์ 02 504
8618
- 1.5 ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 986 ซอยสุขุมวิท 50 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ 08 1910 9204 Email: krittika_stou@yahoo.com

2. ผลงานทางวิชาการ (ตำรา/บทความ/งานวิจัย)

ตำรา

กฤติกา จิวาลักษณ์ “การเขียนหนังสือราชการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการเขียนเพื่อการ
สื่อสารธุรกิจฉบับปรับปรุง หน่วยที่ 4 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2554

_____ “การสื่อสารสำหรับองค์การสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาการจัดการขั้น
สูงสำหรับองค์การสารสนเทศ หน่วยที่ 11 นนทบุรี บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช 2554

_____ “ครรชนี” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์สารสนเทศ ฉบับปรับปรุง หน่วยที่ 11
นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2554

_____ “สิ่งพิมพ์ระยะสั้น” ใน เอกสารการสอนชุดทรัพยากรสารสนเทศลักษณะพิเศษ ฉบับ
ปรับปรุงหน่วยที่ 5 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2554

_____ “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผู้ให้บริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการ
บริการ สารสนเทศ หน่วยที่ 4 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2549

- _____ "กรณีศึกษาการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 13 ฉบับปรับปรุง นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- _____ "แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ" ใน เอกสารการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์มหัศจรรย์สารสนเทศศาสตร์ ตอนที่ 5 เรื่องที่ 5.1 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- _____ "บุคลิกภาพของนักสารสนเทศ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 3 ฉบับปรับปรุง นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- _____ "บุคลิกภาพและการสมาคมในวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์" ใน เอกสารการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์มหัศจรรย์สารสนเทศศาสตร์ ตอนที่ 7 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- _____ "แหล่งช่วยค้นคว้าประเภทสารานุกรม พจนานุกรม และแหล่งสารสนเทศทางภูมิศาสตร์" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 6 ฉบับปรับปรุง นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2546
- _____ "แหล่งช่วยค้นคว้าประเภทหนังสือรายปี คู่มือ นามานุกรม และอักษรานุกรมชีวประวัติ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 7 ฉบับปรับปรุง นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2546
- _____ "ระบบสารสนเทศ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 2 ฉบับปรับปรุง นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545

งานวิจัย

- สำรวย กมลายุทธ์ และกฤติกา จิวาลักษณ์ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ของ นักศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ทุนงบประมาณ เงินรายได้ประจำปี 2551 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- มาลี ล้ำสกุล และกฤติกา จิวาลักษณ์ (2551) การติดตามผลบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2549 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปี 2551)

มาลี ถ้ำสกุล และกฤติกา จิวาลักษณ์ (2550) การติดตามผลบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2548 นนทบุรี
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ทุนสนับสนุนจากงบประมาณ
รายจ่ายเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปี 2550)

ชุติมา สัจจามันท์ กาญจนา ใจกว้าง และกฤติกา จิวาลักษณ์ (2548) การติดตามผลมหบัณฑิต

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี
การศึกษา นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ทุนอุดหนุน
จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2549)

ชุติมา สัจจามันท์ กาญจนา ใจกว้าง และกฤติกา จิวาลักษณ์ (2549) การติดตามผลมหบัณฑิต

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปีการศึกษา 2546-2547 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(ทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปี 2548)

กฤติกา จิวาลักษณ์ และพรทิพย์ สุวันทรัตน์ (2549) การศึกษาการให้บริการห้องสมุดและ

สื่อการศึกษาของศูนย์วิทยบริการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดย นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ทุนอุดหนุนจากกองทุน มสธ.12 ปี ปี 2548)

3. ประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์สอนระดับบัณฑิตศึกษา (ถ้ามี) โปรดระบุ รายวิชา/ชุดวิชา

หลักสูตร

- 1) ชุดวิชาการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์มหบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์
- 2) ชุดวิชาวิทยานิพนธ์

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/

อาจารย์เกษณี สุจริตจันทร์

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 ชื่อ/นามสกุล นางสาวเกษณี สุจริตจันทร์
- 1.2 ตำแหน่งทางบริหาร ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.3 ที่อยู่ติดต่อ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต. บางพูด อ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

2. วุฒิทางการศึกษา

- 2.1 ชื่อปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปี พ.ศ. ที่จบ 2547

3. ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

3.1 ด้านการประกันคุณภาพภายในสถาบัน

3.1.1 เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจาก สกอ. มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปัจจุบัน

3.1.2 ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้ทำหน้าที่เป็นกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปัจจุบัน

3.1.3 เป็นวิทยากรในการจัดฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำหลักสูตรที่ สกอ. อนุมัติให้มหาวิทยาลัยนำหลักสูตรมาขยายผล อาทิ เป็นวิทยากรการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา หลักสูตรที่ 2 (หลักสูตรขยายผล) รุ่นที่ 1 ของมสธ. เมื่อวันที่ 2 - 3 ตุลาคม 2551

3.1.4 เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยประจำที่ประชุม QA Forum (ที่ประชุมกลุ่มย่อย: เสวนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย) ตั้งแต่ปี 2551 ถึงปัจจุบัน ที่ประชุมดังกล่าวจะมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยปีละ 6 - 8 ครั้ง

3.1.5 เป็นกรรมการและเลขานุการประจำคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตั้งแต่ปี 2551 ถึงปัจจุบัน

3.1.6 จัดทำระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องตรงกัน และหน่วยงานทุกระดับ ตั้งแต่หน่วยงานสนับสนุน สาขาวิชา และมหาวิทยาลัยสามารถเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3.1.7 อำนวยการและจัดให้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ 1) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ทั้งระดับหน่วยงานสนับสนุน ระดับสาขาวิชา และระดับมหาวิทยาลัย 2) จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานที่ สกอ. กำหนด 3) นำเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับต่อสภามหาวิทยาลัย และรายงานผลการดำเนินงานต่อ สกอ. ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา และ 4) สนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

3.2 ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก

3.2.1 ดำเนินการทักท้วงเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง ระดับอุดมศึกษา เนื่องจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองในภาพรวมไม่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยระบบเปิดทางไกล โดยได้มีการประชุมหารือร่วมกับ สมศ. เพื่อทักท้วงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ต่างๆ รวมทั้งเสนอตัวบ่งชี้เทียบแทน เมื่อ สมศ. เห็นชอบแล้ว จึงได้มีการจัดทำรายงานประจำปี (รายงานการประเมินตนเอง) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง

3.2.2 รับผิดชอบการจัดทำรายงานประจำปี (รายงานการประเมินตนเอง) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก กลุ่มสาขาวิชา และระดับมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง เป็นต้นมา

3.2.3 ดำเนินการทักท้วงผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองของมหาวิทยาลัยต่อคณะกรรมการประเมินในประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินที่ สมศ. ให้ความเห็นชอบไว้แล้ว แต่ผู้ประเมินยังสรุปผลไม่ถูกต้องตามเกณฑ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีความชัดเจนถูกต้อง

3.2.4 เป็นผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของ สมศ. สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 – 2558) ได้รับแต่งตั้งจาก สมศ. ให้ประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างๆ ดังนี้

ปี 2554 ประเมินมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปี 2555 ประเมินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ปี 2556 ประเมินมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (จะเข้าประเมินวันที่ 8 -12

กรกฎาคม 2556)

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ
--

ชื่อ รองศาสตราจารย์ประดิษฐ์ มีสุข...

ตำแหน่งทางวิชาการ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ (คศ.)

สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (อุดมศึกษาและการฝึกหัดครู-เคมี.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร...

ประสบการณ์ทำงาน :

- ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- หัวหน้าภาควิชาเคมีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ความรู้ความสามารถและประสบการณ์:

เป็นผู้ตรวจสอบการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและการ
ประเมินคุณภาพภายนอกให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในภาคใต้

งานวิจัย :

- การพัฒนาระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

หนังสือและบทความทางวิชาการ:

- ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
- คู่มือการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา, มาตรฐานวิทยานิพนธ์
- การวิจัยสถาบันกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- การวิเคราะห์ตนเองกับการประกันคุณภาพการศึกษา ฯ







ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย



แบบฟอร์มเก็บข้อมูลการวิจัย
บันทึก วันที่

รายการทางบรรณานุกรม/แหล่งอ้างอิง

.....
.....
.....

ลักษณะของเอกสาร

ส่วนต้น (ปก คำนำ สารบัญ)

ปกหน้า ประกอบด้วย

รายการที่ 1 ตรา

.....

รายการที่ 2 ชื่อเรื่องเขียน

.....

รายการที่ 3 เจ้าของเรื่อง

.....

คำนำ ประกอบด้วย

รายการที่ 1 เรื่องในคำนำ.....

.....

.....

.....

รายการที่ 2 การลงนาม

.....

สารบัญ ประกอบด้วย

รายการที่ 1 สารบัญเรื่อง

.....

.....

รายการที่ 2 สารบัญตาราง

.....

รายการที่ 3 สารบัญภาพ.....

.....

ส่วนเนื้อหา รายละเอียดของเนื้อหาประกอบด้วย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

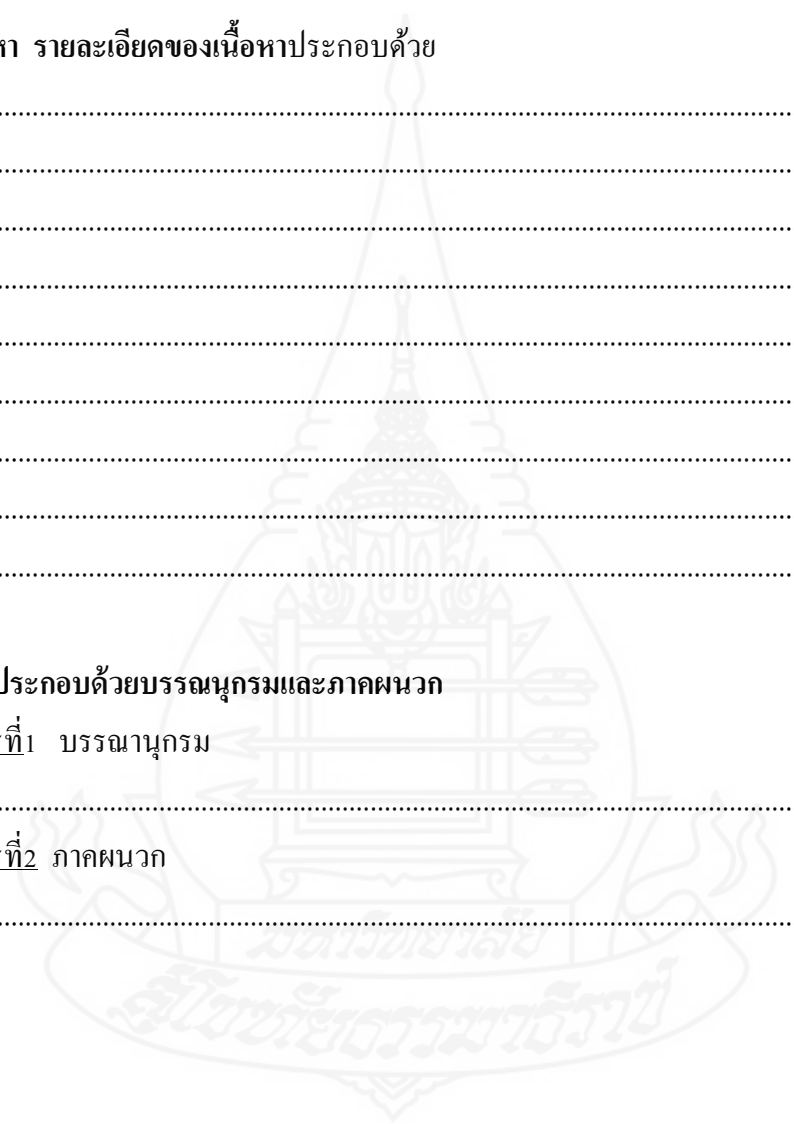
ส่วนท้ายประกอบด้วยบรรณานุกรมและภาคผนวก

รายการที่ 1 บรรณานุกรม

.....

รายการที่ 2 ภาคผนวก

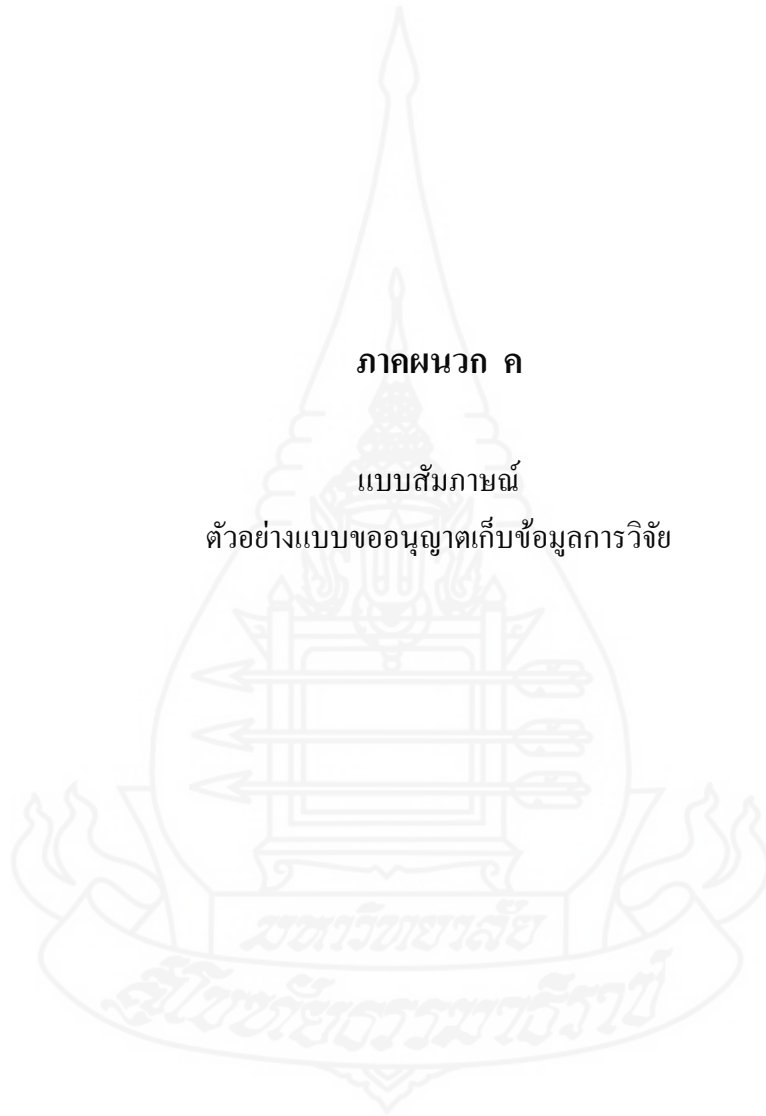
.....



ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์

ตัวอย่างแบบขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตภาคใต้

คำจำกัดความ

การจัดการเอกสาร หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ การจัดเก็บ ควบคุม ดูแล
รักษา การใช้งาน จนถึงการทำลายเอกสาร
เอกสารประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานการ
ประเมินตนเอง เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อกลุ่มงาน/ฝ่าย

ชื่อผู้กรอกแบบสัมภาษณ์.....ตำแหน่ง

วุฒิการศึกษา(สาขา).....

วันเดือนปีที่ตอบแบบสัมภาษณ์.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

1. การจัดทำเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา

1.1.1 ใครเป็นผู้จัดทำ “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” ตั้งแต่เล่มแรก – เล่มปัจจุบัน (บุคคล หน่วยงาน คณะกรรมการ/คณะทำงาน)

.....

.....

.....

1.1.2 มีวิธีการจัดทำ “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” อย่างไร (ขั้นตอน/กระบวนการ และรูปแบบเป็นสิ่งพิมพ์และ/หรือเป็นอิเล็กทรอนิกส์)

.....

.....

.....

1.1.3 จำนวนเอกสาร “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” ที่จัดทำเอกสารแต่ละครั้ง

.....

.....

.....

1.2 รายงานการประเมินตนเอง

1.2.1 ใครเป็นผู้จัดทำ “รายงานการประเมินตนเอง (SAR)” ตั้งแต่เล่มแรก – เล่มปัจจุบัน (บุคคล หน่วยงาน คณะกรรมการ/คณะทำงาน

.....

.....

.....

1.2.2 มีวิธีการจัดทำ “รายงานการประเมินตนเอง(SAR)” อย่างไร (ขั้นตอน/กระบวนการ และรูปแบบเป็นสิ่งพิมพ์และ/หรือเป็นอิเล็กทรอนิกส์)

.....

.....

.....

1.2.3 จำนวนเอกสาร“รายงานการประเมินตนเอง(SAR)” ที่จัดทำแต่ละครั้ง

.....

.....

.....

2 การควบคุมเอกสาร/การดูแลรักษา

2.1 หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ ควบคุม /ดูแลรักษา “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง SAR ” โดยเฉพาะหรือไม่

.....

.....

.....

2.2 มีวิธีการควบคุม /ดูแลรักษา “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง SAR ” อย่างไร (เช่น กำหนดรหัส ทำทะเบียนคุมเอกสาร สแกนเอกสารขึ้นเว็บ จัดเก็บในตู้ปิด ฯลฯ)

.....

.....

.....

2.3 ในกรณีที่หน่วยงานของท่านไม่ได้เก็บ “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง(SAR) ” เล่มเก่าที่ดำเนินการผ่านมาแล้ว มีช่วงระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารนานที่สุดเท่าใด และเหตุใดจึงไม่เก็บเอกสารเล่มเก่า

.....

.....

.....

3. การใช้งาน“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง(SAR) ” เล่มเก่าที่ดำเนินการผ่านมาแล้ว มีใครใช้ และใช้ข้อมูลเรื่องใดมากที่สุด มีวิธีการให้ใช้ “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง(SAR) ” อย่างไร (ให้ยืม ทำสำเนาให้ ฯลฯ)

.....

.....

.....

4. การจัดเก็บเอกสาร

4.1 หน่วยงานของท่านจัดเก็บ “คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง SAR ” เล่มเก่าที่ดำเนินการผ่านมาแล้วหรือไม่

.....
.....
.....

4.2 หน่วยงานของท่านมีคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติการจัดการ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง SAR” หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

4.3 หน่วยงานของท่านมีโปรแกรมหรือมีระบบที่ใช้ในการจัดการ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง SAR” หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

4.4 วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดการ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง SAR” ที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ ท่านต้องการสิ่งใดเพิ่ม

.....
.....
.....

4.5 พื้นที่หรือสถานที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานการจัดเก็บ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “รายงานการประเมินตนเอง SAR” หรือไม่ และมีความต้องการพื้นที่อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

5.การทำลายเอกสาร หน่วยงานของท่านมีการทำลาย“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง SAR หรือไม่ อย่างไร

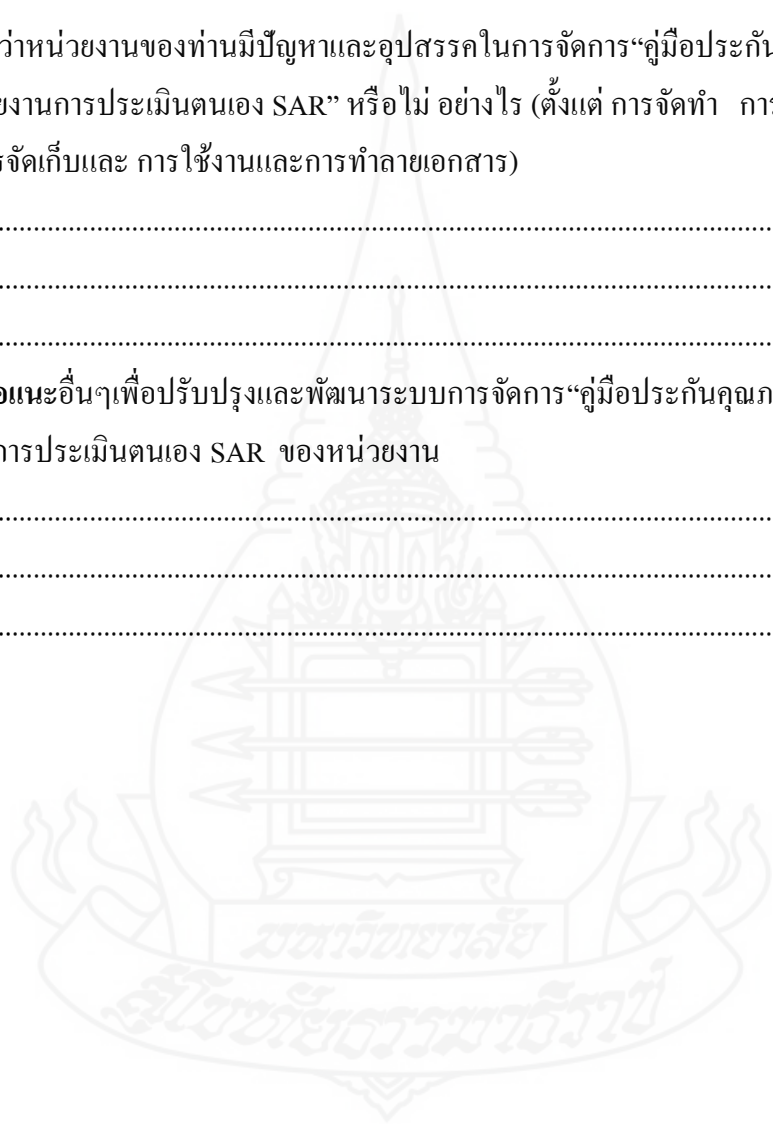
.....
.....
.....

6. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง SAR” หรือไม่ อย่างไร (ตั้งแต่ การจัดทำ การควบคุม/การดูแลรักษา/ การจัดเก็บและ การใช้งานและการทำลายเอกสาร)

.....
.....
.....

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการ“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” และ “ รายงานการประเมินตนเอง SAR ของหน่วยงาน

.....
.....
.....



ที่ ศธ 0522.15(1)/ว ๑๑๖



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์เกษณี สุจริตจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการจัดการเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ปัญหาและ อุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดวง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการ ตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ คุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียด อื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึง ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิตี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ที่ ศธ 0522.15(1)/ว 11.๖



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

1๖ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ประดิษฐ์ มีสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการจัดการเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8517

ที่ ศธ 0522.15/ว 115 _____ วันที่ 16 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย _____

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา จิวลักษณ์

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการจัดการเอกสาร การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ทั้งนี้ได้แนบโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด และแบบสัมภาษณ์มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ตัวอย่างแบบขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย

ที่ ศธ 0522.15(1)/ ว 12๗



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง เรื่องการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้มหาวิทยาลัย โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยการสัมภาษณ์จากบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2556 จึงขออนุญาตให้จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวนัยนา สืบสาย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ว 12๗

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๐ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง เรื่องการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตในเขตภาคใต้มหาวิทยาลัย โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤตกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยการสัมภาษณ์จากบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2556 จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวนัยนา สืบสาย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๑ 1๒๗



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง เรื่องการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้มหาวิทยาลัย โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยการสัมภาษณ์จากบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2556 จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวนัยนา สืบสาย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๑ 1๒๗

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

2๐ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนัยนา สืบสาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง เรื่องการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้มหาวิทยาลัย โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤตกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดวง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยการสัมภาษณ์จากบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2556 จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวนัยนา สืบสาย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิตี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนัยนา สืบสาย
วัน เดือน ปีเกิด	8 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีศิลปศาสตร์ สาขาบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา

