

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 คุณภาพถือเป็นคุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดขึ้นไม่ใช่ผู้ประกอบการ (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

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

สำหรับแนวทางการศึกษา สถานศึกษาโดยสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเรื่องคุณภาพการศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษา ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเรื่องความเป็นเลิศทางวิชาการ (academic excellence) และ เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) เป็นเรื่องที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ความสนใจและสนับสนุนให้สถานศึกษาของตนเองไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ต่อมาความสนใจขยายและมุ่งสู่ที่คุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะการควบคุมคุณภาพจนเกิดมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (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

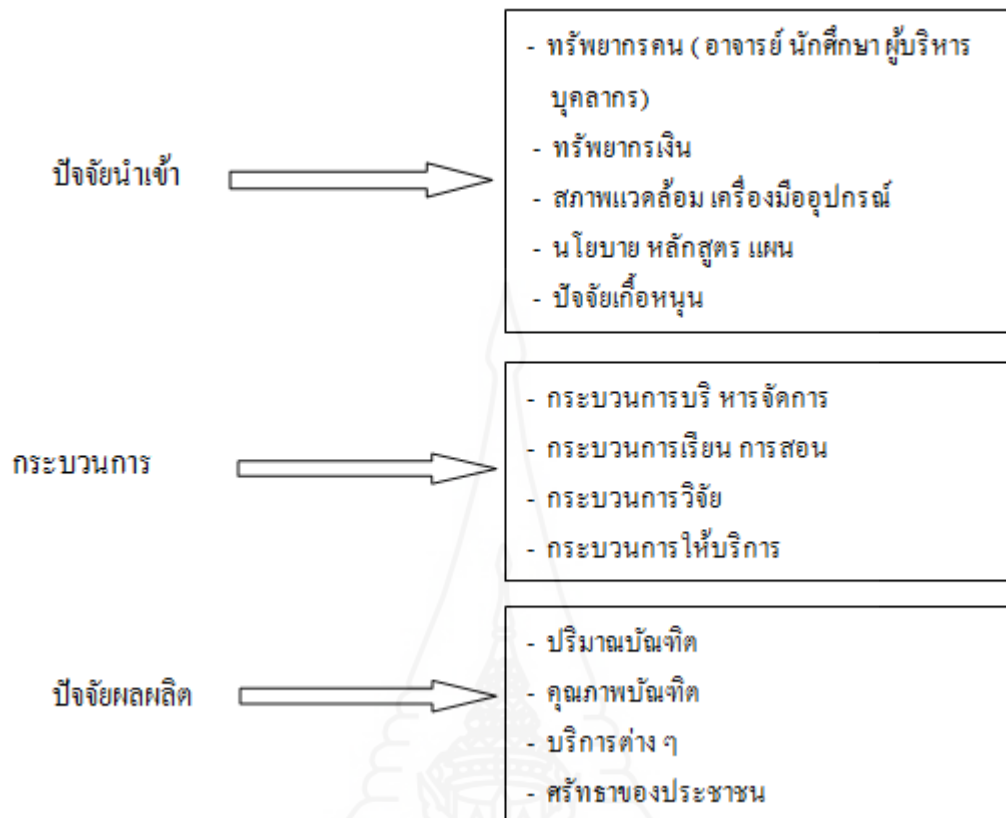
1.1.3 กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

1.1.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน ได้รับการยอมรับจากภายนอกและเป็นการแสดงถึงคุณภาพของการจัดการศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย 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 และยังมีการเกณฑ์มาตรฐานอื่น 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 การวางแผนทางการปฏิบัติของทุกส่วนงานในองค์กรอย่างรอบคอบ

4) **ขั้นการประเมินผล** คือ การวางแผนเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินให้พร้อม

1.2.2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D) คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนแผนงานที่วางไว้อย่างเป็นระบบ ขั้นตอนนี้เป็นเรื่องของการทำงานทำความเข้าใจในวิธีการทำงานและลงมือปฏิบัติพร้อมรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

1.2.3 การตรวจสอบ (Check-C) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินการตรวจสอบความก้าวหน้าของงานในแต่ละขั้นตอนการประเมินผลทั้งในด้านความเป็นไปได้ตามมาตรฐานและคุณลักษณะด้านคุณภาพว่าตรงกับที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากมีปัญหอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขในแผนงานในขั้นตอนไหนบ้าง เพื่อให้ได้ผลจากการติดตามตรวจสอบที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องคือ

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

มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพโดยเฉพาะ

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) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์
 - (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

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

ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กำหนดให้มีการจัดทำเอกสารคุณภาพจำแนกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ (quality manual) เป็นเอกสารที่ทีมบริหารคุณภาพต้องรับผิดชอบจัดทำเพราะเป็นคู่มือหลักของระบบเอกสารที่มีการวิเคราะห์ระบบงานขององค์กรอย่างละเอียดและชัดเจนเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ข้อกำหนดอย่างสอดคล้องถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของทุกข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ

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 เป็นเอกสารที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่ชัดเจน 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 โดยมีการจัดทำและพิมพ์เผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพใหม่ทุกปีเพื่อให้ข้อมูลทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไปและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ประกาศ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการประกันคุณภาพมีการกำหนดขึ้นใหม่ หรือที่มีการเปลี่ยนแปลง

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

ส่วนเอกสารและหลักฐานอ้างอิงนั้นมีความหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละสถาบันเนื่องจากเป็นเอกสารที่เกิดขึ้นจากพันธกิจและบริบทการบริหารของแต่ละสถาบัน

2.2 การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการเอกสารคือ กระบวนการควบคุมเอกสารตั้งแต่การกำหนดระบบการบริหารจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ การจัดทำ การควบคุม การดูแลรักษา การใช้ งานเอกสารจนถึงการกำจัดเอกสารซึ่งประกอบด้วย การคัดเลือกเอกสารที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ ต่อการใช้งานไว้และทำลายเอกสารที่ใช้งานเสร็จเรียบร้อยแล้วและไม่มีคุณค่าต่อไป การจัดการ เอกสาร เป็น ระเบียบ วิธีปฏิบัติ และแนวปฏิบัติขององค์การในการจัดการเอกสาร สนองตอบต่อ การตรวจสอบหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การตามความคาดหวังของชุมชน (Kennedy and Schauder 2000: 299 และสมสรวง พฤติกุล 2549: 7) การจัดการเอกสารจึงเป็นงานสำคัญที่ต้อง ปฏิบัติอย่างเป็นระบบและถูกต้องเพื่อให้เอกสาร อยู่ในสภาพที่สามารถนำมาใช้งานได้ทันทีที่ ต้องการ เพื่อสนองความต้องการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(Ricks and Others 1992: 8) การจัดการเอกสารของส่วนราชการไทยต้องปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ใน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ของส่วนราชการที่มีอำนาจได้กำหนดไว้ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2556) คือ ฉบับ พ.ศ. 2526 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ ระเบียบว่าด้วยความลับของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุนั้นแห่งชาติ 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 การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพแต่ละครั้งแต่ละประเภทของแต่ละสถาบันการศึกษามีจำนวนไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเผยแพร่

3) วิธีการหรือขั้นตอนการจัดทำเอกสารประกันคุณภาพ สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งมีวิธีการหรือขั้นตอนการจัดทำเอกสารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมและความพร้อมทางด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำเอกสาร แต่ขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญในการจัดทำเอกสารประกันคุณภาพ มีดังนี้

(1) การรวบรวมข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบัน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ มาตรฐาน ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 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 การจัดเก็บเอกสารในวัสดุและตู้เก็บที่เหมาะสม 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 โดยอาจเป็นตัวเลข หรือตัวอักษร หรือแบบผสมระหว่างตัวเลขและตัวอักษร ตัวอย่างเช่น PG-EDU-001-001-01 แล้วนำเอกสารที่จำแนกเป็นกลุ่ม หมวดหมู่แล้วมาจัดใส่วัสดุจัดเก็บ เช่น แฟ้ม กล่อง หรือซอง โดยอาจจัดทำป้ายหน้าแฟ้ม กล่องหรือซอง 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 โดยเก็บในรูปของวัสดุย่อส่วน 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) ผู้ยืมต้องการมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บแล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม 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 หากเอกสารนั้นไม่ได้ใช้ประโยชน์และไม่ใช่ว่าเป็นเอกสารที่สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ 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 ประเภทและหมวดหมู่เอกสาร ระยะเวลาการเก็บรักษา วิธีการเก็บรักษาเอกสาร และการส่งมอบรายการหรือตารางการเก็บรักษาเอกสารราชการ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด” (พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 130 ตอนที่ 23 ก 13 มีนาคม 2556: 2)

2.2.5 การวิเคราะห์เอกสาร

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

ลักษณะเอกสารทางกายภาพและข้อมูลหรือสาระเชิงภูมิปัญญา ของเอกสารรายการนั้นอันจะนำมาใช้ประโยชน์ในศึกษาการจัดการเอกสารในองค์กร 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” ต่อมาปี 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

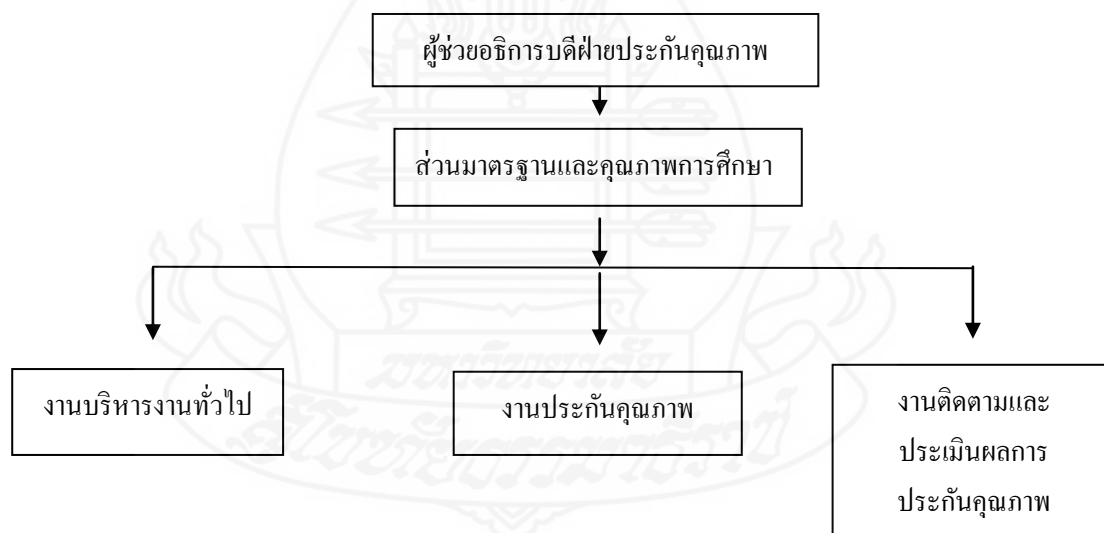
บุคลากรและนักศึกษาภายในหน่วยงานเข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

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) (สมศ) มีการตรวจประเมินครั้งแรกในปี 2545 ครั้งที่ปี 2548 และครั้งที่สาม ปี 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

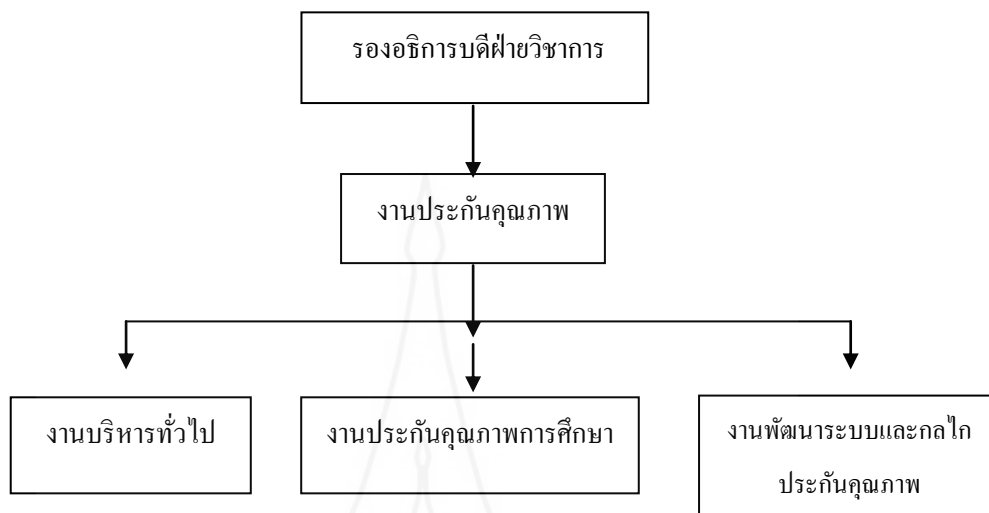
4) เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคล องค์กรและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

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 เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ปีพ.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

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการดำเนินงานดังนี้

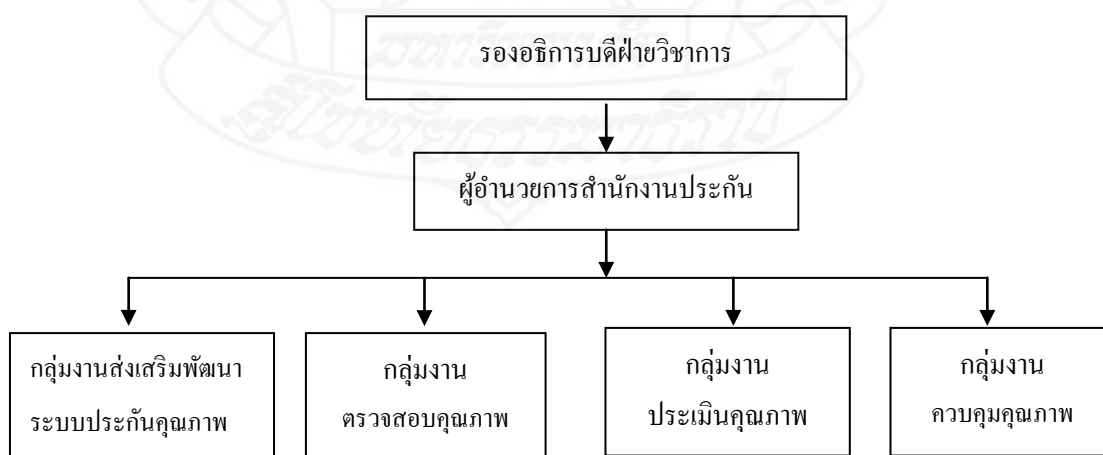
นโยบายประกันคุณภาพการศึกษา

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

2) เร่งรัดให้คณะและหน่วยงานเทียบเท่าคณะมีความพร้อมสำหรับการตรวจสอบทั้งในส่วนของการประเมินตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

3) เร่งรัดการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาคือปี. 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

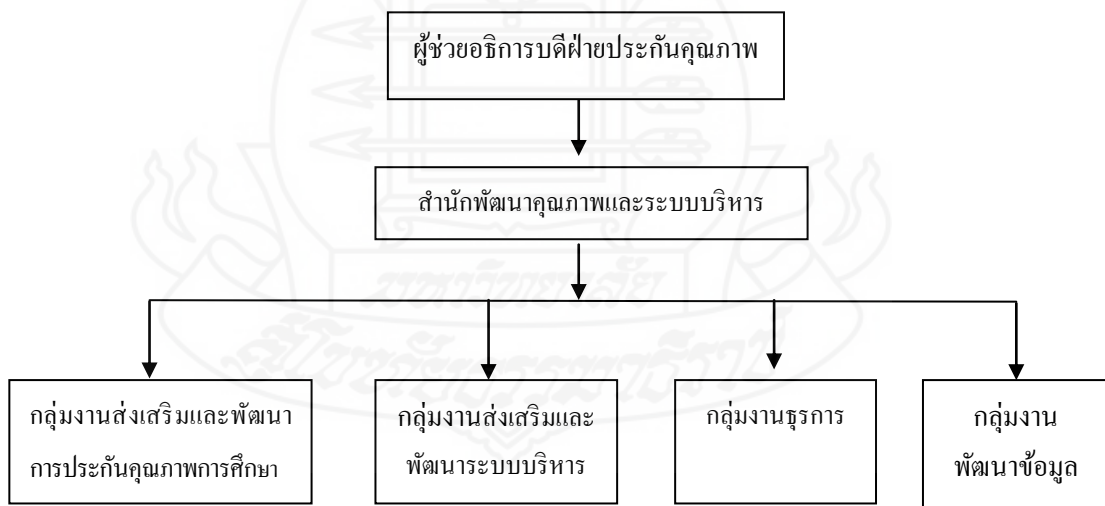
นโยบายข้อที่ 3 กำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคี ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

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 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามิหน่วยงานที่ 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 ผลิติดัชนีที่มีคุณธรรม นำความรู้ เพื่อพัฒนาสังคมภายใต้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

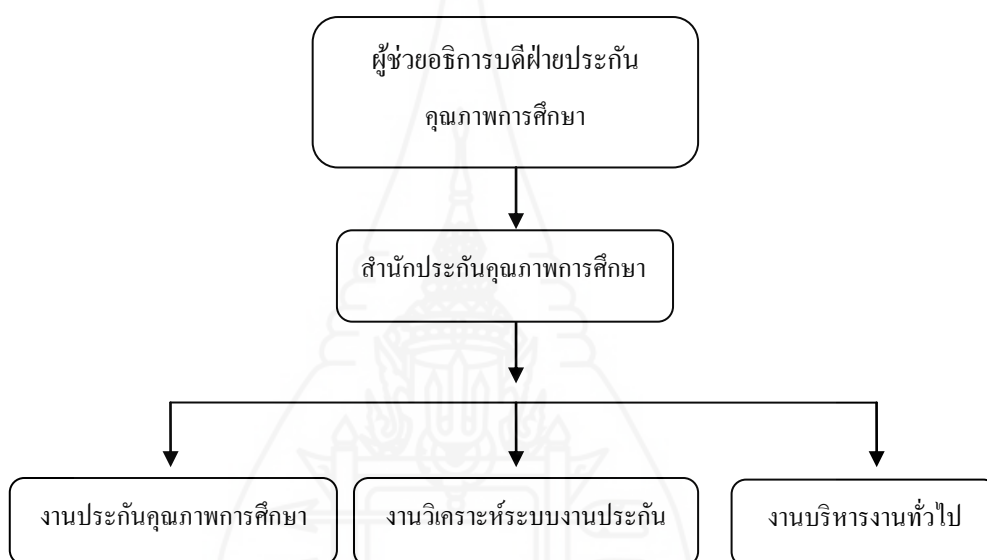
1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้มาตรฐานของหน่วยงานรับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

2) เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ โดยให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

3) มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคล องค์กรและหน่วยงาน ภายนอกในการประกันคุณภาพการศึกษา

4) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลจากการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อสาธารณชน

ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเมื่อปี 2539 และรับผิดชอบมาจนถึงปัจจุบัน คือ “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างองค์กรการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้เริ่มการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 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

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงานและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการวิจัยที่เน้นการศึกษาที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่ามีน้อยมาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยในที่น่าสนใจเสนอโดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับงานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา 2) งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงาน

4.1 งานวิจัยในประเทศไทย

4.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่มากนัก ดังรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้ต่อไป

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

พิสิฐ เมธภักตร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา” วัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบสารสนเทศจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมุ่งเน้นให้การจัดเก็บข้อมูลและการเรียกใช้ข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว 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 มุลออน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) และศึกษาแนวทางที่จะทำให้การเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำเร็จ พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ระดับผลกระทบมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือภายในหน่วยงาน ระดับผลกระทบมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 รายละเอียดในการรวบรวมข้อมูลมีการเกินไป 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 เพื่อพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับบุคลากรเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือประกันคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้จากประชากร 34 คน พบว่า จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลภายในหน่วยงาน ยังมีบางแห่งในการจัดทำคู่มือมีการกำหนดตัวบ่งชี้ตามรายละเอียดของงานและยังพบอีกว่าภารกิจในการพัฒนาคู่มือประสบความสำเร็จได้ด้วยดีนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานทั้งบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงและบุคลากรที่ให้ความสำคัญสนับสนุนการทำงานและขณะเดียวกันหน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน

ศูนย์เครือข่าย สมศ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาปัจจัยและรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาสังกัด

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา” 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) สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการฐาน 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) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังมีความต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร 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

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงแต่จะเกี่ยวข้องในส่วนของการนำทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการงานและเทคโนโลยีที่สามารถ นำมาใช้ในการพัฒนาและออกแบบระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไปในอนาคต ดังนี้

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

4.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเอกสารสำนักงาน มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารในภาพรวม มีดังนี้

บุษกร บุญสุข (2546) ศึกษา “ระบบจัดการเอกสาร กรณีศึกษา บริษัท ระยองเฟิยริฟายเออร์ 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" มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจจำนวนหน่วยงานของรัฐแคลิฟอร์เนียที่มีปัญหาด้านการจัดการเอกสาร ระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐแคลิฟอร์เนียใช้ในการควบคุมระบบการจัดการเอกสาร และเพื่อประเมินการพัฒนากิจกรรมการดำเนินงานภาระหน้าที่และมาตรฐานของการจัดการเอกสารของหน่วยงานในรัฐแคลิฟอร์เนีย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรประกอบด้วย เจ้าหน้าที่งานเอกสารจำนวน 58 คนจากหน่วยงานสารบรรณของรัฐแคลิฟอร์เนีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า (1) หน่วยงานส่วนใหญ่ของรัฐแคลิฟอร์เนีย จำนวน 10 หน่วยงาน ประสบปัญหาการจัดการเอกสารในระดับปานกลาง ในด้าน ระบบเอกสาร การดำเนินการและวัฒนธรรมองค์การ งบประมาณ บุคลากร การฝึกอบรม การประกัน คุณภาพ และเทคโนโลยี (2) หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้เวลาอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมงต่อสัปดาห์

ในการควบคุมระบบการจัดการเอกสาร และไม่ใช้เวลานานในการสำรวจเอกสาร 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 การจัดเรียงเอกสาร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินเอกสาร การจัดเรียงเอกสาร ซึ่งดำเนินการทดลองโดยประยุกต์วิธีการวิเคราะห์เอกสารเฉพาะ (special diplomatics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม 2 ข้อ คือ การวิเคราะห์เอกสาร (diplomats) ช่วยสนับสนุนภาระหน้าที่ของงานจดหมายเหตุเรื่องการประเมินเอกสาร การจัดเรียงเอกสาร และการจัดทำคำอธิบายหรือไม่ และวัตถุประสงค์เดิมของการวิเคราะห์เอกสาร (diplomats) คือการวินิจฉัยความแท้จริงของเอกสารในประเด็นของเอกสารสมัยใหม่ใช่หรือไม่ และผลการศึกษาสรุพบว่า การวิเคราะห์เอกสารมีส่วนสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อระบบวิชาการจดหมายเหตุ เนื่องจากเป็นการศึกษาเอกสารและผู้สร้างเอกสารจากมุมมองที่ชัดเจน อีกทั้งสรุปได้ว่ายุคสมัยใหม่ยังคงยึดติดกับความสำคัญของกระบวนการและรูปแบบที่เหมาะสม ความเข้าใจเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและอำนาจหน้าที่