

ชื่อและนามสกุล	นางสาวนัยนา สืบสาย
แขนงวิชา	สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา	ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พงติกุล 2. รองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว

แขนงวิชา

สาขาวิชา

อาจารย์ที่ปรึกษา

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สาทกร บุญดาว

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมกรสอบวิทยานิพนธ์

Q. 13. *Ans.*

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์ อนันตริยเวช)

12/12/2020

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พงศ์กิต)

7/11/2020

កម្រិត

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศาคร บุญคา)

2/11/2020

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

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) ปัญหาการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ 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 ปกพิมพ์สีสี่ 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 ใส่กล่องหรือวางบนชั้นเอกสารโดยมีป้ายกำกับที่หน้ากล่องหรือชั้น 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.

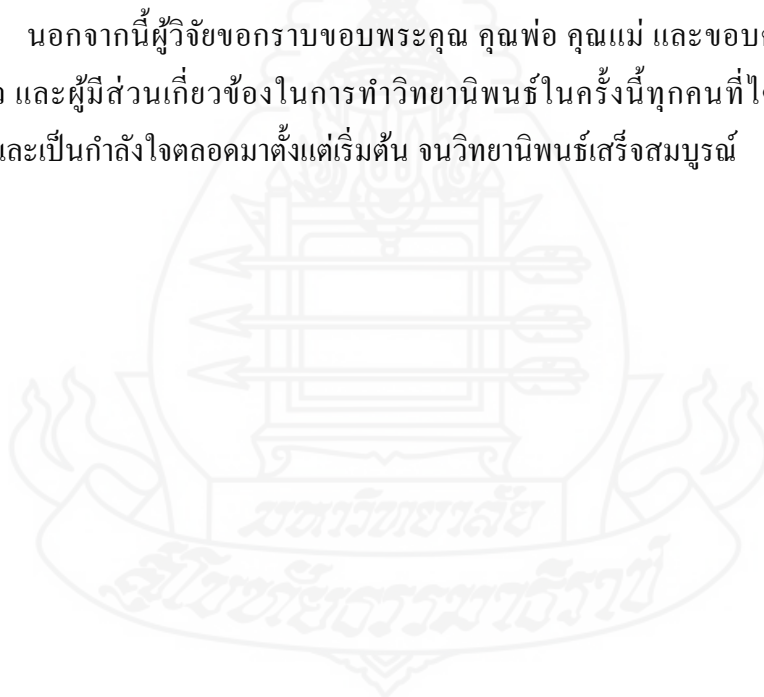
Keywords: Educational Quality Assurance Records Management, Educational Quality Assurance Manual, Self Assessment Report, Rajabhat Universities in the Southern Region

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประกอบ ด้วย รศ.ดร. สมสรวง พฤติกุล รศ.ดร. ศาคร บุญดาว และ ดร. อนงค์ อนันตริยเวช ที่ได้กรุณาให้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ ให้กำลังใจ กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริม ในการทำ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่ง เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและมหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการเขียนวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอบคุณพี่น้องทุกคนใน ครอบครัว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ทุกคนที่ได้ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์



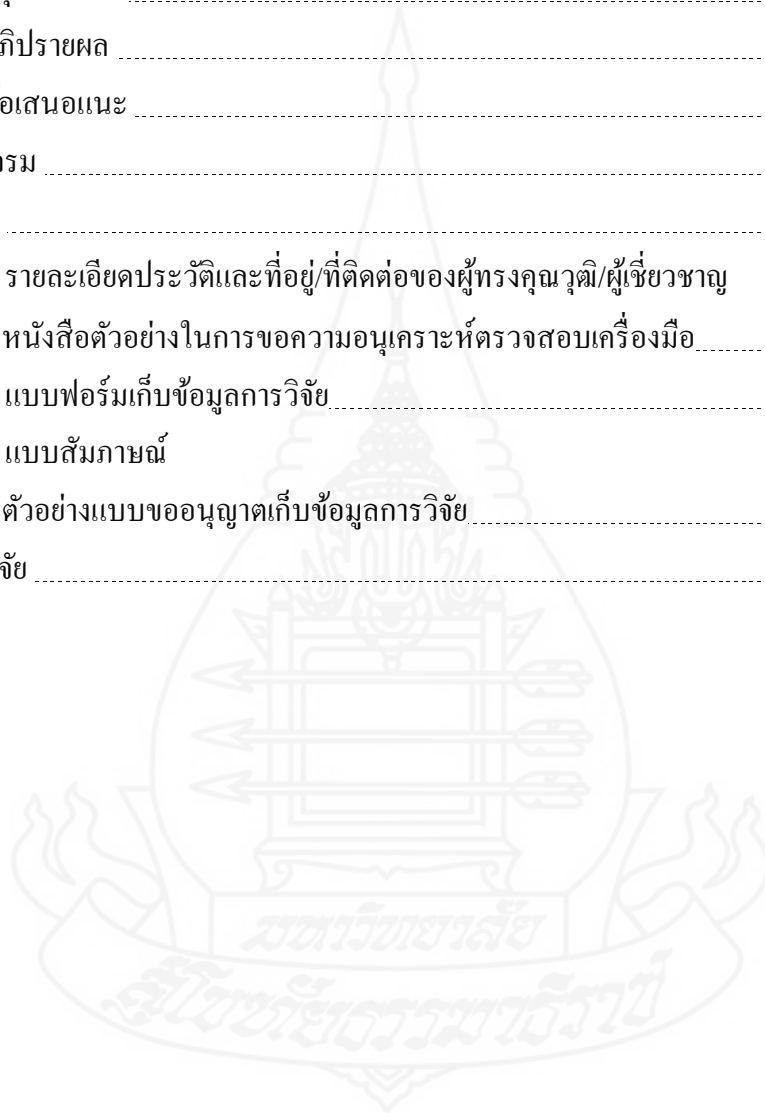
นัยนา สืบสาย
กรกฎาคม 2556

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 การสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้.....	44
ตารางที่ 4.1 เนื้อหาด้านองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินในกลุ่มมือ การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้.....	53
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช.....	54
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	58
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา 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	ผู้เก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบตัวไม้บานกระฉก.....	71
ภาพที่ 4.2	กล่องเก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาแบบกล่องกระดาษ.....	73
ภาพที่ 4.3	ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นติดฝาผนัง.....	74
ภาพที่ 4.4	ผู้เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาในตัวแบบตู้วางเลื่อน.....	77
ภาพที่ 4.5	ชั้นวางเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาแบบชั้นไม้.....	81

