

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 สีสี่มีจำนวน หน้าประมาณ 140-280 หน้า คำนำ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำ แต่มีลีลาการเขียนด้านภาษา และสำนวนที่ใช้แตกต่างกันและ**สารบัญ** มีสารบัญเรื่องทุกเล่ม มีสารบัญตารางและ สารบัญภาพ

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

(3) ส่วนท้าย มีบรรณานุกรมและภาคผนวกท้ายเล่ม ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2) รายงานการประเมินตนเอง

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

(2) ส่วนเนื้อหา เนื้อหามีการจำแนกโดยใช้คำว่า “ส่วนที่” มี 3-5 ส่วน ครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา 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 มีประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานการประกัน คุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีชื่อเรียกแตกต่างกันและผู้วิจัยจะใช้คำว่า “หน่วย ประกันคุณภาพการศึกษา” แทนหน่วยงานดังกล่าว และมีการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพ การศึกษาดังต่อไปนี้

1) การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวม ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้พบว่า มีขั้นตอนในการจัดทำดังนี้ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษา (2) จัดประชุมเพื่อจัดแบ่งเนื้อหาความรับผิดชอบในการจัดทำเอกสารการ ประกันคุณภาพการศึกษา (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 ชั้นเอกสารตีพิมพ์ หรือกล่องกระดาษสำหรับใส่เอกสารสำหรับสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารจะมีความแตกต่างกันตามสภาพของหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่ง นอกจากนี้ทุกแห่งจะต้องมีการเก็บเป็นสำเนาไว้บนเว็บไซต์และมีการส่งข้อมูลให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นเอกสารมีการจัดเก็บเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาไว้บนเว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัย

การควบคุมดูแล รักษาความปลอดภัยของเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่ไม่มีการทำทะเบียนเอกสารเนื่องจากเอกสารมีน้อยยังสามารถดูแลได้ จึงไม่จำเป็นต้องมีการทำหลักฐานไว้ แต่มีการมอบหมายให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ และให้บริการเอกสารแบบชั้นปิดติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่เท่านั้น หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ให้ใช้เอกสารตัวเล่มฉบับพิมพ์ 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 และไม่มีการส่งไปทำลายหรือโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น ยกเว้นการจัดเก็บไว้บนเว็บไซต์โดยหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาหรือศูนย์คอมพิวเตอร์นำไปจัดเก็บไว้บนเว็บไซต์ของแต่ละมหาวิทยาลัย

1.3.3 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาการจัดการเอกสารจำแนกตามกระบวนการจัดการเอกสารตั้งแต่การจัดทำการ จัดเก็บ ควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยและ การใช้งานเอกสารดังนี้

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

2) **ปัญหาด้านการจัดเก็บ ควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยเอกสาร**
ส่วนใหญ่พบว่ามีไม่มีเจ้าหน้าที่ในการรับผิดชอบโดยเฉพาะ ไม่มีการทำทะเบียนในการควบคุมและจัดเก็บเอกสาร ไม่มีการกำหนดรหัสเอกสาร ไม่มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารทำให้เอกสารเกิดการสูญหาย มีการหยิบใช้โดยไม่มีผู้ดูแลโดยตรง นอกจากนี้ยังมีปัญหาในส่วนของพื้นที่และตู้ในการจัดเก็บเอกสารไม่มีความเหมาะสมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดเก็บไว้ในพื้นที่จัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะ รวมทั้งใช้ตู้เก็บรวมกับเอกสารทั่วไป

3) **ปัญหาการใช้งานเอกสาร** ไม่มีการกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในการนำเอกสารออกไปใช้

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา สภาพการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาและปัญหาและอุปสรรคการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา ในที่นี้จะอภิปรายผลเกี่ยวกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองดังนี้

2.1 ลักษณะเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทุกแห่งมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองในลักษณะเดียวกันตามส่วนต้นของเอกสารตั้งแต่ปก คำนำ และสารบัญแต่มีการจัดทำเป็นรูปเล่มเพราะว่าเป็นเอกสารเนื่องจากเป็นไปตามโครงสร้างของการจัดทำเอกสารหรือหนังสือ นอกจากนี้เป็นเพราะว่าเอกสารจะมีต้นแบบของหน่วยงานได้กำหนดลักษณะไว้จึงมีลักษณะเหมือนกันและให้หน่วยงานได้มีการจัดทำเป็นรูปเล่มเผยแพร่ต่อสาธารณชนเพื่อตรวจสอบ

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

ส่วนท้ายของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีบรรณานุกรมไว้ท้ายเล่ม นำมาจากบรรณานุกรมที่ปรากฏอยู่ท้ายเล่มของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำหรับภาคผนวกมีไว้จะได้นำเนื้อหาและเห็นความสมบูรณ์ของเนื้อหามากขึ้นภาคผนวกจะเกี่ยวกับนิยามศัพท์ แนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้ คำสั่ง ประกาศ ข้อมูลพื้นฐาน รายการเอกสารอ้างอิง รายชื่อคณะกรรมการ

2.2 การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิจัยการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีประเด็นที่สำคัญ ที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.2.1 การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามีการจัดทำเหมือนกันทุกปี คือ การตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานดำเนินการประกันคุณภาพภายในขึ้น โดยเฉพาะ เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เป็นเรื่องของใครคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใด 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 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลัดดา ศรีโท (2550) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” พบว่า การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแบ่งเป็นมาตรฐานและ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ

2.2.2 การจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัย เอกสารประกันคุณภาพ

การศึกษา พบว่า ไม่มีการทำทะเบียนจำแนกเอกสารหรือการกำหนดรหัสเอกสารเนื่องจาก มีการจัดเก็บเอกสารไม่มากจึงมีการใช้ระบบการจัดเก็บตามประเภทเอกสารและจัดเรียงเอกสารตามปีที่จัดทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจของหน่วยงาน พื้นที่หรือวัสดุในการจัดเก็บเอกสารเป็นเกณฑ์ เอกสารหรือผู้เก็บเอกสารซึ่งเก็บรวมกับเอกสารอื่น เนื่องจากเอกสารแต่ละประเภทมีจำนวนน้อยจึงใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบง่ายๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลัดดา ศรีโท (2550) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น” พบว่า สภาพปัจจุบันการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการ ประกันคุณภาพภายใน เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลไม่สมบูรณ์ การจัดเก็บเอกสารถ้าไม่มีการจัดทำระบบหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในอนาคตมีเอกสารเพิ่มจำนวนมากขึ้น ไม่สะดวก ค้นหาได้ยาก ปัจจุบันจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร สีสุนนินและณัฐธยาน์ คีรีวราศศักดิ์ (2551) วิจัยเรื่อง “ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระบบการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาสามารถทำหน้าที่จัดการข้อมูลในส่วนต่าง เช่นหลักสูตร บุคลากรในภาควิชา กิจกรรมต่างๆ สะดวกต่อการค้นหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิฐ เมธภัทร (2549) วิจัยเรื่อง เรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดเก็บข้อมูลและแสดงผลข้อมูล มีความถูกต้องและความปลอดภัย ต่อระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ พัทธภัยปรีชา (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 ส่วนผู้ปฏิบัติการใช้งานเอกสารโดยดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยดังนั้นจึงต้องใช้เอกสารทั้งสองประเภท อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ฉบับแรกจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมากตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงาน ในการรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์เครือข่าย สมศ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2551) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยและรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา” พบว่า ผลการประเมินคุณภาพภายในไปใช้มากที่สุดคือผลการประเมินตนเองจากจุดแข็งและจุดอ่อนจุดที่ควรพัฒนา โดยรูปแบบการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาคือการนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียน ผู้สำเร็จการศึกษาประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ และผู้ใช้งานเอกสารที่เป็นผู้ปฏิบัติการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของพันธกิจของหน่วยงานตนเอง ดังนั้นผู้ใช้งานจึงต้องใช้เอกสารจากรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมากตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงาน ในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา สำหรับวิธีการใช้เอกสาร ไม่มีการกำหนดแนวนโยบาย หรือข้อปฏิบัติในการใช้ที่ชัดเจนว่าจะใช้แบบใด 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

รายงานการประเมินตนเองฉบับที่เก็บรักษามีความสำคัญ 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 มูลออน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)” พบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดทำข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง SAR และการจัดเก็บเอกสารยากแก่การรวบรวมข้อมูล และ ขาดความพร้อมในการทำงาน ดังนั้นการที่จะทำให้ การจัดทำเอกสารมีความสม่ำเสมอมีเนื้อหาในการจัดทำต้องมีต้นแบบหรือแบบฟอร์มไว้เป็นมาตรฐานกลาง มีการจัดอบรมผู้ที่รับผิดชอบก่อนที่จะมีการจัดทำเอกสาร

2.3.2 ปัญหาการจัดเก็บ ควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยเอกสาร พบว่า ไม่มีระบบที่เป็นแนวปฏิบัติและไม่มีหลักวิชาการในการจัดการเอกสาร ไม่มีระบบการควบคุมหรือการกำหนดเอกสาร ไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐาน จึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาของเอกสาร ค้นหาเอกสาร ในอนาคต สำหรับวัสดุ อุปกรณ์ พื้นที่ จัดเก็บเอกสาร ไม่คำนึงถึงความเหมาะสม การเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานและไม่ได้กำหนดหรือวางแผนรองรับเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้น ทำให้ค้นหาเอกสาร เพราะไม่รู้ว่ามีเอกสารอะไรบ้าง 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