

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 ตรวจสอบและกระตุ้นให้มีการควบคุมคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 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 การนำข้อบกพร่องหรือปัญหามาปรับปรุง

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

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

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

การศึกษาวิจัยสภาพปัจจุบันในการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลการปฏิบัติงานจริงของสถานศึกษาต่าง ๆ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพและอาจนำไปสร้างมาตรฐานการจัดการเอกสารประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาระดับต่าง ๆ ต่อไป

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

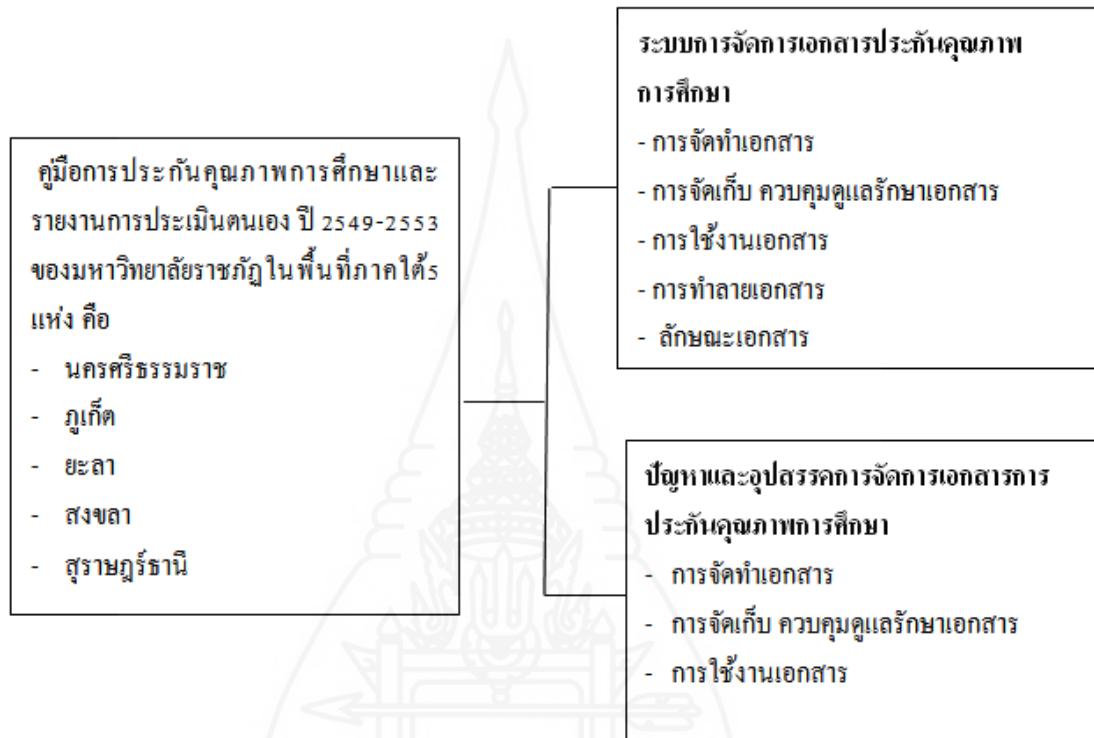
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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 สิ่งที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่การจัดทำ 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

