

ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**FACTORS ASSOCIATED WITH INFORMATION TECHNOLOGY READINESS
TO MEASURE SUCCESS IN AN IMPLEMENTATION OF INTERNAL
QUALITY ASSURANCE FOR THE CURRICULUM LEVEL
AT CHIANGMAI RAJABHAT UNIVERSITY**



กัญชลี หมูพันธ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้วิจัย

กัญชลิ หนูผืน

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์

คณะกรรมการสอบ



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัทริกา มณีพันธ์)



..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้วิจัย : กัญชลี หมูฝั้น

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

: อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 350 คน และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ค่า t -test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 196 คน เป็นเพศชายจำนวน 154 คน ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี มีระดับการศึกษา ในระดับปริญญาโท เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 289 คน เป็นประธานหลักสูตร จำนวน 61 คน มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาแล้ว 1 ปี – 5 ปี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่ามี 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีระบบการประมวลผลที่รวดเร็วทันต่อการใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ซอฟต์แวร์มีระบบการป้องกันการโจมตีไวรัสซึ่งจะส่งผล

ก

กระทบกับข้อมูลของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผล ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร และปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ

คำสำคัญ : ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสำเร็จในการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน



The Title : Factors Associated with Information Technology Readiness to Measure Success in an Implementation of Internal Quality Assurance for the Curriculum Level at Chiang Mai Rajabhat University

The Author : Mrs. Kanchalee Moofun

Program : Business Administration

Independent Study Advisors : Lecturer Dr.Kallaya Jairak Chairman

ABSTRACT

This research aims to study factors related in information technology success in internal educational quality assurance within the curriculum level at Chiang Mai Rajabhat University. This study is considered as mixed method research. Firstly, by using a quantitative methodology, the research tools used in the study were the questionnaires from the sample of 350 participants. Secondly, the qualitative methodology in the study was the interviewing process. It involved with the interview with the Chairman of the curriculum and the lecturers. In the academic year of 2016, there were six curriculums which contained the total score at the good and excellent levels. These were calculated by using the instant statistical program to find out the descriptive statistics analysis, frequency, percentage, and multiple regression analysis, including the t-test to test the hypothesis of the study. The results of the study showed that the sample, 350 respondents were 196 females, 154 males, and most of them were 36 years old - 45 years old with the Master degree educational level. 289 were the lecturers and 61 were the Chairman of the curriculum. They experienced in working for the educational quality assurance for one to five years. Factors that affect the success of internal quality assurance in education in terms of course level related to 1 factor, namely, software readiness factor. It consisted of software used in the organization to support quality assurance in education. The software used in the agency has a fast speed and accuracy to use in quality assurance education. The software has a virus protection system which will impact on the data of quality assurance education. For the

factors that did not affect the study were hardware availability factor, personnel readiness factor, and process readiness factor.

Keyword : Information Technology Readiness, Success in Process, Internal Quality Assurance



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา การวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด เพื่อให้ การวิจัยฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อย ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชา ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา มณีพันธ์ ที่ได้สละเวลามาเป็นประธาน ในการสอบและแก้ไขเค้าโครงการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัย และขอขอบพระคุณคณาจารย์ ทั้ง 6 คณะวิชา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวมไปถึงบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่านที่อนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการวิจัยและ ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนาม ที่มีส่วนช่วยให้การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วง ไปได้ด้วยดี

ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดามารดา ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย จนสามารถทำให้การวิจัยนี้ สำเร็จได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

กัญชลิ หนูฝั้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๑๐
สารบัญภาพ	๑๑
บทที่	1
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
สมมุติฐานการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การประกันคุณภาพการศึกษา	7
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา	17
แนวคิดทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา	42
แนวคิดทฤษฎีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	45
แนวคิดทฤษฎีการบริหาร	46
แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในการทำงาน	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	71
รูปแบบการวิจัย	71
.....	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	73
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
ก ร วิ เ ค ร าะ ห์ ขั อ มู ล	76
.....	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล	78
ตอนที่ 2 ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อ	
ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	
การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
เชียงใหม่	81
ตอนที่ 3 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	
การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
เชียงใหม่	85
ตอนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	92
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล	111
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ประวัติผู้วิจัย	121

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	123
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง	132
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	141
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์การวิจัย	142



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
3.1	แสดงการผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพระหว่างปีการศึกษา 2557 และปีการศึกษา 2558 ของแต่ละหลักสูตร	72
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล	78
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้)	81
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม)	82
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร	83
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ	84
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	85
4.7	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	88
4.8	สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยวิธีสหสัมพันธ์	89
4.9	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	90
4.10	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	92

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพ	30
2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมิน คุณภาพภายนอก	31
5.1	แบบจำลองปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความ สำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร	115



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ต้องทบทวนและมีความเข้มงวดด้านวิชาชีพในการผลิตบัณฑิตมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ สามารถออกสู่สังคมอย่างเต็มความภาคภูมิ และเป็นที่ยอมรับของสังคม ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ บัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศ และการศึกษาก็เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และเป็นการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับสังคมว่า การดำเนินงานของสถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ และสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ หรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริม และผลักดัน ให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ก่อนปี พ.ศ. 2541 สถาบันการศึกษายังไม่มีการตื่นตัวในกระแสของการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจน ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทำให้วงการศึกษไทยให้ความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา

มากยิ่งขึ้นสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความร่วมมือ และเริ่มมีกระแสการปฏิรูปการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยมี “หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา” ทำหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารที่ได้รับการมอบหมายจากอธิการบดี และมีหัวหน้าสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายด้านคุณภาพการจัดการศึกษา (สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, 2554 : <http://www.qa.cmru.ac.th/web/index.php?name=content&task=history>) แต่ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ยังไม่มีการสำรวจปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จากกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ซึ่งความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร (มัสดี แวดราแม และคณะ, 2556) ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (พัฒน์พล แก้วยม, 2557) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านลักษณะบุคลากร (จินตนา สระทองขาว, 2554) ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (สุวิ สุณาลัย, 2553) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีการลงทุนพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) เข้ามาช่วยในการดำเนินงานอย่างแพร่หลายโดยมิได้เป็นการลงทุนเฉพาะการพัฒนากระบวนการ แต่รวมถึงการลงทุนในฮาร์ดแวร์ การลงทุนในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ซึ่งยังไม่สามารถทราบแน่ชัดว่า การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้น จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่อย่างไร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงการพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เพื่อสามารถให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4. เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
5. สามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้สอดคล้อง และบรรลุวัตถุประสงค์กับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคะแนน ผลสำเร็จของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (ปริญญาตรี) ปีการศึกษา 2558 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. ขอบเขตด้านประชากร การเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร หรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (ปริญญาตรี) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 70 หลักสูตร (สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559 : 8)

3. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเฉพาะ หลักสูตร (ระดับปริญญาตรี) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เท่านั้น

4. การวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2559 – เดือนสิงหาคม 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

2. ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงระดับดีมาก

สมมุติฐานการวิจัย

H1 : ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

H2 : ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

H3 : ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

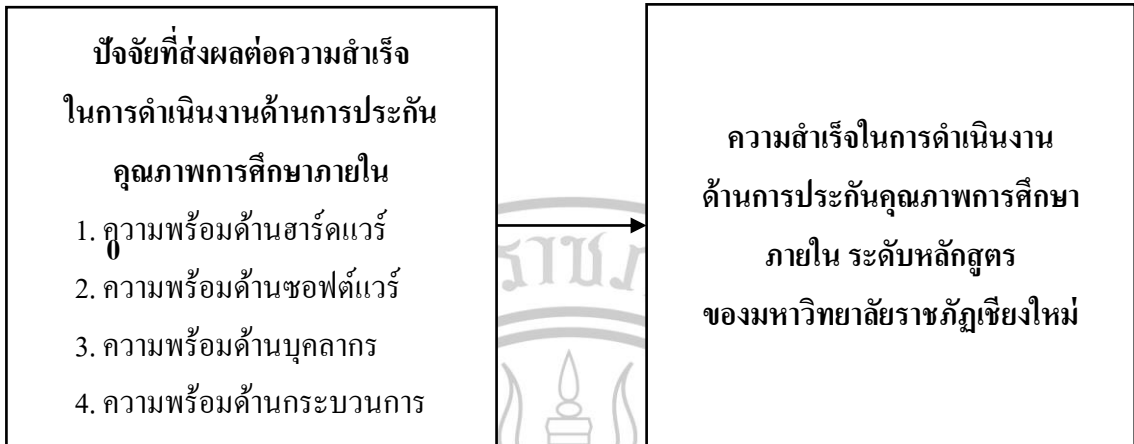
H4 : ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (Software) ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร (People ware) และปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยวัดได้จากคำถามจำนวน 3 ข้อ ประกอบไปด้วย (1) ผลคะแนนของการประเมิน (2) ระดับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (3) ระดับความพึงพอใจในระบบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
4. ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา
5. ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ
6. พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
7. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

แนวคิดทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดทฤษฎีการบริหาร

แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ, 2542 : 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พศ. 2542

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พศ. 2542

เป็นปีที่ 54 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้
โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอม
ของรัฐสภาดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศให้ราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา 3 บรรดาบทกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งอื่นในส่วนที่ได้
บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้
พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและ
สังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง
ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้
และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

“การศึกษาขั้นพื้นฐาน” หมายความว่า การศึกษาก่อนระดับอุดมศึกษา

“การศึกษาตลอดชีวิต” หมายความว่า การศึกษาที่เกิดจากการผสมผสานระหว่าง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพ ชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

“สถานศึกษา” หมายความว่า สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัย หน่วยงานการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือของเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่ หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา

“สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” หมายความว่า สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

“มาตรฐานการศึกษา” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึง ประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลัก ในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและการกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษา นั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

“การประกันคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

“ผู้สอน” หมายความว่า ครูและคณาจารย์ในสถานศึกษาระดับต่าง ๆ

“ครู” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและ การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน

“คณาจารย์” หมายความว่า บุคลากรซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการสอนและการวิจัย ในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับปริญญาของรัฐและเอกชน

“ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหาร สถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน

“ผู้บริหารการศึกษา” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารการศึกษา นอกสถานศึกษาตั้งแต่ระดับเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นไป

“บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้ง ผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการ เรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ

“กระทรวง” หมายความว่า กระทรวงศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

๑๑๑

หมวด 6

มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่า เกี่ยวข้อง

กับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553 : 1)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 และมาตรา 47 วรยศสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิก

(1) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พศ. 2546

(2) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พศ. 2546

ข้อ 2 ในกฎกระทรวงนี้

“การประเมินคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามและการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นหรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

“การประเมินคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

“การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

“การพัฒนาคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 3 ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (1) การประเมินคุณภาพภายใน
- (2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- (3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข้อ 4 ระบบการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (1) การประเมินคุณภาพภายนอก
- (2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ข้อ 5 ให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและการมีส่วนร่วมของชุมชน

ข้อ 6 ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

ข้อ 7 สถานศึกษาต้องนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

หมวดที่ 2

การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ส่วนที่ 3

การอุดมศึกษา

ข้อ 30 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา” ประกอบด้วย

- (1) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (3) ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ
- (2) เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นรองประธานกรรมการ
- (3) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอุดมศึกษา จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคนเป็นกรรมการซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ 31 ให้นำความในข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 มาใช้บังคับกับคุณสมบัติลักษณะต้องห้ามวาระการดำรงตำแหน่ง การแต่งตั้งกรรมการแทน การแต่งตั้งกรรมการเพิ่ม และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ 30 (3) โดยอนุโลม

ข้อ 32 คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษามีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- (2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- (3) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา
- (4) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษามอบหมาย

ข้อ 33 ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ 34 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาให้พิจารณาจาก

(1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

(2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

ข้อ 35 วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ใช้แนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

- (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ
- (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์
- (ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน
- (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (จ) อุปกรณ์การศึกษา

(ณ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

(ข) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

(ค) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 36 ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พศ. 2557 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 3)

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 32 (1) ของกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาในการประชุมครั้งที่ 5 / 2557 เมื่อวันที่ 9 เดือน กรกฎาคม พศ. 2557 โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้การประชุมครั้งที่ 9/2557 เมื่อวันที่ 4 เดือนกันยายน 2557 เห็นสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พศ. 2557 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ประกาศนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษารองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ข้อ 2. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

2.1 สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553

2.2 สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา

ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทและเจตนารมณ์ของ สถานศึกษาแห่งนั้น และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและ เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

2.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เลือกลำบากเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็น ระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ AUN – QA หรือ ระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าใช้ระบบประกันคุณภาพใด ๆ ต้องรายงาน ผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พศ. 2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา พศ. 2553

ข้อ 3. แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

3.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังรายละเอียดปรากฏตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปี การศึกษา 2557

3.2 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่คณะกรรมการ ประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับการประเมิน เพื่อการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ประกาศไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พศ. 2552 ทั้งได้กำหนดให้รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (IQA ระดับหลักสูตร) และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.7) เป็นรายงานฉบับเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำรายงานของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และสามารถรายงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการเผยแพร่หลักสูตรที่ผ่าน การประเมินตามระบบดังกล่าวว่าได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พศ. 2552 ในฐานะข้อมูลหลักสูตร

3.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และระดับสถาบันที่ คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สอดคล้องกับการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรและเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพนอกของสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ

3.4 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) เพื่อให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาบันทึกผลการ ดำเนินงาน และข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบประกันคุณภาพที่คณะกรรมการ ประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้นทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ทั้งนี้เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่สถานศึกษา โดยเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพ ภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.5 ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน การประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พศ. 2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553

ก) กรณีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกดำเนินการตามระบบประกัน คุณภาพที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สถานศึกษาสามารถ ส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข) กรณีเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพอื่น เช่น ระบบ EdPEX หรือ TQA ในระดับคณะ หรือสถาบัน หรือระบบ AUN – QA ในระดับหลักสูตร หรือระบบอื่นที่สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาแล้ว ให้จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในในรูปของ PDF File ผ่านระบบ ฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องส่งข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบ CHE QA Online

3.6 ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online) ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับจากสิ้นปีการศึกษา โดยพิจารณาจาก

ก) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้ปฏิทินการศึกษาเดิม คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤษภาคมของปีถัดไป จะต้องจัดส่งรายงานประจำปี ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ข) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีปฏิทินการศึกษาตามกลุ่มอาเซียน คือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนกรกฎาคมของปีถัดไป จะต้องจัดส่งรายงานประจำปี ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

ข้อ 4. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามข้อ 36 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553

ข้อ 5. ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ หรือมีความจำเป็นต้องปฏิบัติ นอกเหนือประกาศนี้ ให้เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณา และให้ถือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 9 เดือน ธันวาคม พศ. 2557

กิตติชัย วัฒนานิก

(ศาสตราจารย์เกียรติคุณกิตติชัย วัฒนานิก)

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา,

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาวปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคตอันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการ การรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกโดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พศ. 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษาและระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พศ. 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้

ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ
2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
3. เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำ ไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน
5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
6. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557 : 12)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พศ. 2551 – พศ. 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พศ. 2555 – พศ. 2559)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พศ. 2551 - พศ. 2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพโดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่มซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานราก สังคมเศรษฐกิจ รวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่ม เหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อ ยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ในระหว่างกลุ่ม และในระยะยาว การประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะ ให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี พ.ศ. 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิต อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่รองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์ หรือการวิจัยหรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูงหรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับ

ปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอกสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้ สอดรับกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พศ. 2555 – พศ. 2559) กำหนดให้อุดมศึกษาไทยในช่วงปี พศ. 2555 – พศ. 2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคมมีคุณธรรมมีความรับผิดชอบและมีสุข ภาวะทั้งร่างกายและจิตใจรวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพ และผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์พัฒนาวิชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทยทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี พศ. 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนาากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พศ. 2555 – พศ. 2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ”

มาตรฐานการอุดมศึกษา

ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม พศ. 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ /

สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอกนอกจากนั้นยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม พศ. 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผล และติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อม

สำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชา หรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญ เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตาม ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมา อย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี พศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกัน คุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบ หรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุง คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ และ กำหนดให้หน่วยงาน ต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศ ทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามา ตั้งแต่ปี พศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตาม หลักการสำคัญ 3 ประการคือการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการ

ดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พศ. 2533 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3. แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 17)

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับระดับพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผนการดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ก็เป็นหลักประกัน แก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพหลัก การที่สำคัญในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ และตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553

2. เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้าและกระบวนการซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา รอบใหม่ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557

3.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

3.2 ระบบการประกันคุณภาพภายในระดับคณะและระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

4. ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

5. เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของ กกอ. โดยเฉพาะเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะที่เดียวกันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพนี้จะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน และการประเมิน โดยกำหนดการให้คะแนนตามที่ได้คณะหรือสถาบันดำเนินการ และกรรมการประเมิน (Peer Review) จะพิจารณาผลการดำเนินการนั้น ๆ ร่วมกันก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 5

2. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสนใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษภายในจะครอบคลุม พันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่น ๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษารวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมดซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการซึ่งภายใต้ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะและสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

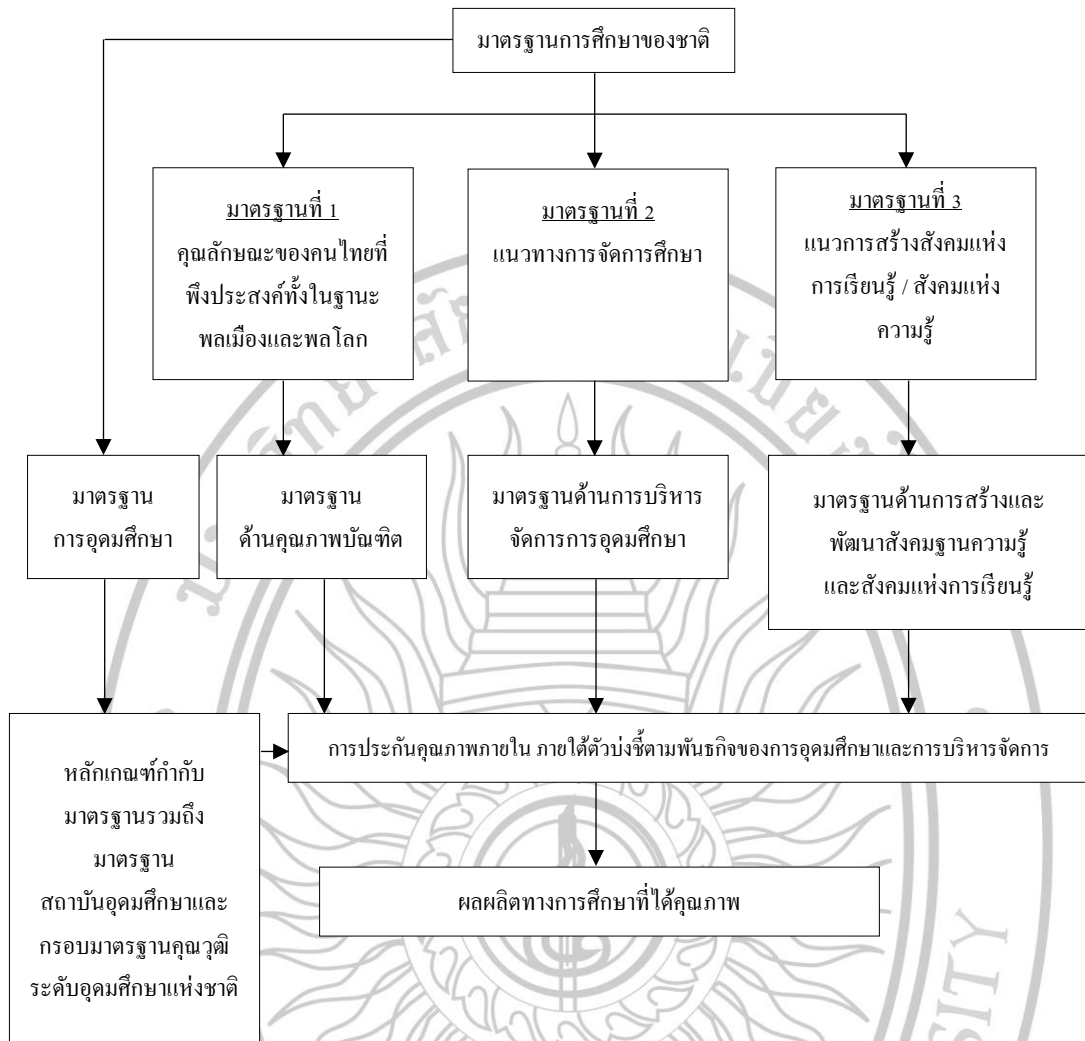
4. ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 20)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของ

สถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากลซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในภาพที่ 2.1

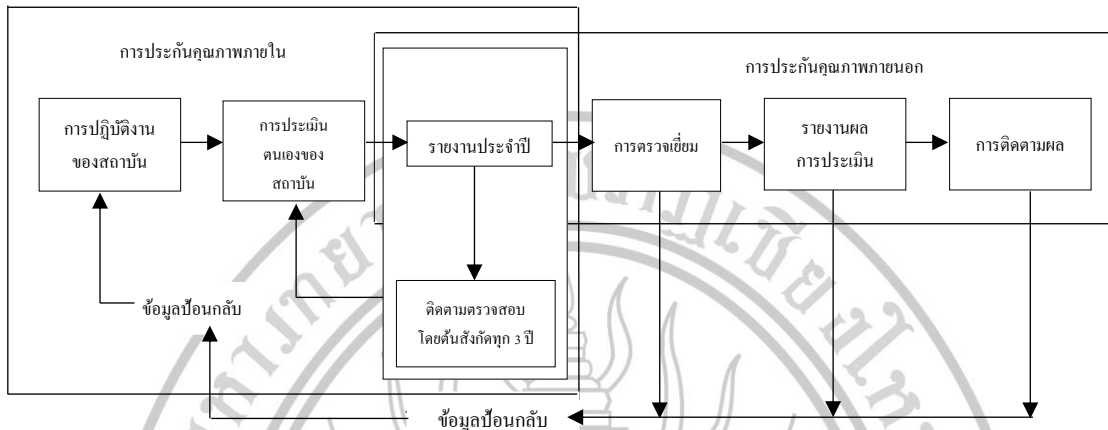


ภาพที่ 2.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ
(ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 22)

5. ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output / Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่

เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากแผนภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพนอก

(ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 23)

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วจำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งเป็นการบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน เอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตรการดำเนินการของคณะและสถาบัน เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม

6. พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 26)

เป็นที่ทราบกันดีว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามระดับการพัฒนาของสถาบันการศึกษา ตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพสังคม เศรษฐกิจ ความรู้และทักษะในอนาคตที่ตลาดงานต้องการ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกจึงมีการปรับปรุงมาโดยตลอด ปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่รอบที่สาม (พศ. 2557 – พศ. 2561) และระบบการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าสู่รอบที่สี่ (พศ. 2558 – พศ. 2562)

ระบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเริ่มใช้มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นระบบแรกที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในทุกปีการศึกษา และให้สถาบันอุดมศึกษาเพิ่มเติมประเด็นการประเมินที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบัน ในรอบแรกนี้ตัวบ่งชี้ประเมินผลการดำเนินงานมีทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พศ. 2546 ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญคือไม่เป็นภาระซับซ้อนในการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบการประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ อีกทั้งยังมีความสมดุลระหว่างมุมมอง การบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรมในส่วนของเกณฑ์การประเมิน มีทั้งเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันและที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถานที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรมและสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเพียงอย่างเดียวเนื่องจากในระยะแรกนี้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังไม่มีกระบวนการทำงานที่เน้นวงจรคุณภาพอย่างชัดเจน ตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่ จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในรอบที่สอง พศ. 2553 ยังคงยึดหลักการเดียวกับรอบแรกโดยนำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พศ. 2550 – พศ. 2554) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 มาตรฐาน

สถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร ระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการ ตามมติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัย ของรัฐ มาเป็นกรอบในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในรอบที่สองจะมุ่งเน้นการประเมินเฉพาะปัจจัยนำเข้าและ กระบวนการ สำหรับการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำตัว บ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามของ สมศ. มาใช้ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกมิติของ ระบบประกันคุณภาพคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ ทั้งนี้ เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นใน รอบนี้ยังมีความแตกต่างจากกรอบแรกคือ มีการกำหนดประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุก กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค 1 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่ม ค 2 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับปริญญาตรี และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิต ระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอกตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามกำหนดในกฎ ของกระทรวง ซึ่งกฎของกระทรวงศึกษาธิการมี 2 ฉบับ (นิติธร ปีฉนวน : การประกันคุณภาพ การศึกษา (Quality Assurance in Education), 2556. <http://taamkru.com/th/การประกันคุณภาพ การศึกษา>) ดังนี้

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พศ. 2546 ข้อ 2 วรรคสอง บัญญัติว่า ระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็น กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1. ระบบการบริหารจัดการและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3. การจัดแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและการทบทวนคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

8. การผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พศ. 2546 ข้อ 6 (1) บัญญัติว่า ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่ (พศ. 2557 – 2561) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 27)

ในปี พศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พศ. 2551 – พศ. 2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พศ. 2555 – พศ. 2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมิน ผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย (Process Performance) ซึ่งได้กำหนดหลักการพัฒนาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์

องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน

องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุม เรื่องการส่งเสริม พัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและ แหล่งการเรียนรู้ต่างๆการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้ง คุณภาพบัณฑิตซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และ เผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้ครอบคลุม การดำเนินงานของคณะ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแล รวมทั้ง กิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการ และการประกันคุณภาพของคณะ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐาน ด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการดำเนินการของสถาบันเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจของสถาบันรวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ให้ได้ข้อมูลที่ใช้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของสถาบันอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกปีการศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตามตรวจสอบอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีตามกฎกระทรวงฯ รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นต่อสังคมในเรื่องคุณภาพบัณฑิต โดยผู้เรียนมีงานทำ ผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พศ. 2552

อย่างไรก็ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่นี้ จะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรให้มีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานของคณะและสถาบัน ให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษาโดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิต โดยคณะกรรมการประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกปีการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตใน

แต่ละปีการศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา

อนึ่ง คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พศ. 2557 โดยระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้ ต้องสนองต่อเจตนารมณ์ของสถาบันอุดมศึกษาและกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน เช่น ระบบ AUN – QA หรือระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง ทั้งนี้ โดยผ่านการพิจารณาจากสภาสถาบันและเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัด เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พศ. 2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553

7. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2558 : 1)

เหตุผลความจำเป็น

ด้วยปี พศ. 2557 – พศ. 2561 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พศ. 2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พศ. 2552 เนื่องจากคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่แตกต่างกันมากขึ้นส่งผลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจหลักที่สำคัญใน การผลิตบัณฑิต จำเป็นต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าจะสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์

การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตทั้งภาคอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ ระดับท้องถิ่นและชุมชน สังคมปัจจุบันต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วนไม่ว่าจะเป็น นักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการใช้เป็น เครื่องมือที่สำคัญในการติดตาม ควบคุมและประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานคุณวุฒิที่กำหนด เพื่อให้บัณฑิตมีสมรรถนะทางคุณวุฒิ ทางวิชาชีพและทางการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อ ดำรงชีพตนเองและสามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก

การควบคุมและการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ คือ การประเมินคุณภาพของหลักสูตรว่ามีการจัดการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ปีพ.ศ. 2548 มีมาตรฐานคุณวุฒิตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และมี ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพหลักสูตรสอดคล้องกับผลการประเมินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่กำหนดไว้หรือไม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ดำเนินการจัดการเรียน การสอนที่มีรายละเอียดของหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 จึงเห็นเป็นความจำเป็นที่ต้องกำหนดให้หลักสูตรทุกหลักสูตร ทุกระดับที่เปิดสอน ในมหาวิทยาลัยมีการประเมินรายละเอียดของหลักสูตร เพื่อการควบคุมและการตรวจสอบมาตรฐาน คุณภาพของหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่หลักสูตร เปิดสอนตามหลักเกณฑ์ประกาศ กระทรวงศึกษาธิการเรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สอดคล้องกับ ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ฉบับปีการศึกษา 2557 และ ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ประกันคุณภาพภายใน พ.ศ. 2557

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ มหาวิทยาลัยเปิดสอนให้มีคุณภาพได้มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่กำหนดในคู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557

2. เพื่อให้ภาควิชาทราบสถานภาพของการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่รับผิดชอบอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3. เพื่อทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

5. เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

แนวทางการดำเนินการ

1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับทุกหลักสูตรที่เปิดสอน โดยมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตที่ต้องได้มาตรฐานในระดับสากล สร้างความมั่นใจแก่สังคมว่า มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศจึงจัดให้มีระบบการควบคุม ติดตามและประเมินคุณภาพการผลิตบัณฑิตตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ทำให้หลักสูตรได้รับการยอมรับ และขึ้นทะเบียนรับรองว่าเป็นหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนได้มาตรฐานและคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

2. มหาวิทยาลัยจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร เพื่อให้อาจารย์ประจำหลักสูตรได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ให้คณะกรรมการทุกระดับและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบติดตามคุณภาพของการผลิตบัณฑิต อันเป็นประโยชน์ต่อการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติและการได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย พร้อมจัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในรายงานการประเมินเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน เพื่อสะดวกต่อการจัดทำรายงาน และสามารถนำผลการประเมินเพื่อการขึ้นทะเบียนรับรองหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

3. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร เพื่อทำหน้าที่ตรวจประเมินหลักสูตรและการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร พร้อมให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในทุกปีการศึกษา สรุปผลการประเมินเสนอต่อคณะเพื่อพิจารณาผลประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

4. คณะสรุปผลการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรที่เปิดสอนเสนอสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยพิจารณาผลการประเมินหลักสูตรและรับรองคุณภาพหลักสูตรในทุกปีการศึกษา และเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเมื่อหลักสูตรพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินรับรองขึ้นทะเบียนหลักสูตรและบันทึกไว้ในฐานข้อมูล TQR เพื่อการเผยแพร่เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักเกณฑ์กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ที่กำหนด คือ เมื่อจัดการเรียนการสอนมาครั้งหนึ่งของระยะเวลาของหลักสูตร และมีผลการประเมินการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตรอยู่ในระดับดี

5. มหาวิทยาลัยจัดทำปฏิทินการดำเนินการเพื่อให้การรายงานผลและสามารถใช้ประโยชน์ได้ทันตามกำหนดเวลาในการปรับปรุงหลักสูตรและการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษาและตาม รอบระยะเวลาของหลักสูตร

6. มหาวิทยาลัยจะกำหนดให้มีการประชุมทำความเข้าใจกับตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ และแนวทางการจัดทำรายงานในทุกปีการศึกษา เพื่อให้การรายงานผลมีความน่าเชื่อถือสมบูรณ์และเป็นประโยชน์มากที่สุด

ประโยชน์ในการดำเนินการการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร

1. สร้างความมั่นใจต่อสังคมในคุณภาพบัณฑิตของมหาวิทยาลัย
2. ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มุ่งหวัง
 - 2.1 ผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

พศ. 2552

2.2 ผู้เรียนมีงานทำตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือประกอบอาชีพอิสระได้อย่างมีคุณภาพ

3. นำมาประกอบการพิจารณาการขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) พศ. 2552 และการเผยแพร่หลักสูตรต่อสาธารณชน

4. นำมาเป็นข้อมูลชี้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และผลการประเมินหลักสูตรโดยภาพรวม

5. สนับสนุนการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และระดับสถาบัน

6. รongรับการติดตามตรวจสอบจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 3 ปี ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ

หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินกำหนดให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับ

1. การดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
2. การประกันคุณภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ที่ประกอบด้วย ประเด็นหลัก 4 ประเด็น คือ

2.1 การบริหารหลักสูตร

2.2 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย

2.3 การสนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษา

2.4 ความต้องการของตลาดแรงงาน สังคม และ/หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

3. คณะและมหาวิทยาลัยจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พศ. 2553 ข้อ 7 (4) ดังต่อไปนี้

(ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ

(ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์

(ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน

(ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น

(จ) อุปกรณ์การศึกษา

(ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

(ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

(ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

4. คุณภาพบัณฑิตพิจารณาจากการมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ

5. คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ระดับบัณฑิตศึกษา

6. ชื่อองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พศ. 2557

การจัดทำรายงานการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มุ่งเน้นที่การรายงานการดำเนินงานตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในทุกปีการศึกษา โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรกำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมในเรื่องมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับหลักสูตรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในคู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557

แนวคิดทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558 : 12) การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

อุทุมพร จามรมาน (2544) การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การให้ความมั่นใจแก่ประชาชนว่า ทุกคนในสถาบันการศึกษาทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพ

อัญชลี ธรรมะวิสิกุล (2551) การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรม ตามปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา ว่าการดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

เมอร์กาทรอยด์ และ มอร์แกน (Murgatroyd and Morgan 1994: 45) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร

เมอร์กาทรอยด์ และ มอร์แกน (Murgatroyd and Morgan 1994) จำแนกลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
2. มาตรฐานเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
3. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
4. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการยกเว้นโดยปราศจากเหตุผลสมควร
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วยการตรวจสอบและทบทวน (Audit and Review) การทดสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญ 3 ประการ (สภาวดี ศรีรัตน์, 2554) คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพ และสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

การสร้าง ความมั่นใจซึ่งเป็นแกนหลักของการประกันคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการอันได้แก่

1. การวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นของการออกแบบการกำกับดูแลตรวจสอบและทบทวนเพื่อการปรับปรุง แก้ไขทุกขั้นตอนของการผลิตซึ่งต่างจากรูปแบบการประเมินแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับเมื่อปัญหาสำคัญในขั้นผลิตได้เกิดขึ้นแล้ว
2. การนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยอันได้แก่รูปแบบ กรรมวิธี และเทคนิควิธีที่เป็นนวัตกรรมที่มีหลักฐานทางทฤษฎีและผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่น่าเชื่อถือรองรับไป

ประยุกต์ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างมีเหตุผลว่า การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งระบบจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างน่าไว้วางใจ และจะมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในวงจำกัดที่น้อยที่สุด

การประกันคุณภาพในบริบทของการปฏิรูปการศึกษาซึ่งมีมาตรฐานเป็นแกนนำ การสร้างความมั่นใจจะเริ่มต้นตั้งแต่ การกำหนดมาตรฐานในระดับเป้าหมายการศึกษาของชาติ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและ เชิงประจักษ์ที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ เกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศมาใช้ในการกระบวนการ สร้างวิสัยทัศน์ เกี่ยวกับสังคมไทยในอนาคตในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบ และ แนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทันเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงใน สังคมโลก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งจะใช้เป็น แนวทางจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเป้าหมายและเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปมาตรฐานจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45)

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงไร และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

ทั้งนี้ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์และ แนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน มีการนำผลการประเมินในทุกขั้นตอนมาใช้ในการวางแผน ออกแบบ และการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปตามแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่า การประกันคุณภาพ การศึกษา คือ การดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาที่เป็นไปตามขั้นตอนอย่างมีระบบ มีแบบแผน สามารถตรวจสอบและมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิต

แนวคิดทฤษฎีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิภา เจริญกัณท์ (2549) เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยี เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศซึ่งเป็นที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สถาปัตยกรรมของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในองค์กรนั้น มีสิ่งที่ผู้บริหารองค์การจะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการของธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีการเน้นในงานด้านการประมวลผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพฑูรย์ เกียรติโกมล (2551) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีระบบ

โอเบียน (O'Brien, 2001) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสื่อสารโทรคมนาคม การจัดการฐานข้อมูล และเทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

เทอบิน, ไมเคิล และ เจ (Turban E., Mclean E. and J. Wetherbe, 2001) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงส่วนประกอบด้านเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง ฮาร์ดแวร์ ฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ เครือข่ายและอุปกรณ์อื่นๆ หรือหมายถึง ระบบสารสนเทศหลายระบบที่ใช้ภายในองค์กร

เทอบินและคณะ (Turban et al., 2006) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือ ชุดของระบบคอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรือ อีกนัยหนึ่งคือเทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่าย และโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศ และจากความหมายข้างต้นสามารถกำหนดโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ดังนี้

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ชุดของอุปกรณ์ เช่น จอมอนิเตอร์ (Monitor) หน่วยประมวลผล (Processor) แผงแป้นอักขระ (Keyboard) และเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ถูกนำมาใช้ร่วมกัน

เพื่อการรับเข้าข้อมูลและสารสนเทศ การประมวลผล และการส่งผลลัพธ์ออกทางจอมอนิเตอร์หรือเครื่องพิมพ์

ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งสำหรับการประมวลผลของฮาร์ดแวร์

ฐานข้อมูล (Database) คือ ชุดของแฟ้มข้อมูลและตารางความสัมพันธ์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลซึ่งมีความหมายเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

เครือข่ายและโทรคมนาคม (Network and Telecommunication) คือ ชุดของอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีการสื่อสารข้อมูลทางไกล และในบางครั้งอาจใช้ระบบไร้สาย (Wireless System)

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Devices) คือ อุปกรณ์วงจรไฟฟ้าบนเครือข่ายทั้งรูปแบบใช้สายและไร้สาย ที่ถูกนำมาใช้ร่วมส่วนประกอบข้างต้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล

นายู ลา (2008) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วย ส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และระบบสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ทั้งมีสายและไร้สาย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปตามแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์ที่รวมกันประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงาน และใช้งานร่วมกันอย่างมีระบบ

แนวคิดทฤษฎีการบริหาร

กูลิค และ เรดดอน (Gulick & Lydall, อ้างถึงใน พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544 : 22) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหาร ได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการคือการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงานการรายงานและการงบประมาณหรือเรียกสั้น ๆ ว่า “POSDCORB” ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

P = Planning หมายถึงการวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการและวิจารณ์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้อง อย่างมีเหตุมีผลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

O = Organizing หมายถึงการจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กองแผนก โดยอาศัยปริมาณงานคุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง (Specialization) ก็ได้ นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Control) และหรือพิจารณาในแง่หน่วยงาน (Organization) เช่นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) หรือบ้างก็เรียกเป็นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานแนะนำหรือที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอนุกรม (Auxiliary) เป็นต้น

S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งหมายถึงการจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Competent Man for Competent Job) หรือ Put the Right Man on the Right Job รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงานด้วย

D = Directing หมายถึงการศึกษาวิธีการอำนวยการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human relations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัย สั่งการ (Decision Making) ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานมากเหตุเพราะว่าการที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้ จำเป็นต้องมี การตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

Co = Coordinating หมายถึงความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้นเพื่อช่วย แก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานความร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหารเพราะเป็นกิจกรรมประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ทุกระดับของงานความร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตนเพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

R = Reporting หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยอันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการของสถาบันใน

ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาและหรือผู้ร่วมงาน ฯลฯ ความสำคัญของรายงานนั้นอยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง

B = Budgeting หมายถึงการงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณโดยทั่วไป มักมีวงจรที่คล้ายคลึงกัน อย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive Preparation and Submission)
2. การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation Authority)
3. การดำเนินการ (Execution)
4. การตรวจสอบ (Audit)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปตามแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในการทำงาน

เดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland อ้างถึงใน วรรณภา ชำนาญเวช, 2551 : 29) เสนอแนวคิดว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งที่ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมุ่งที่จะแก้ปัญหาหรือทำงานที่ยุ้งยากซับซ้อนมากขึ้น
2. ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และได้รับการยอมรับ การยกย่องจากผู้อื่น
3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์และรักษามิตรภาพที่อบอุ่นกับผู้อื่น

ปีเตอร์สัน และ พลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953 : 433) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ตามนัยธุรกิจว่า หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เหมาะสม ตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้น มุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลา และวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ

ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) (กมลชนก กาญจนากาศ, 2544) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด ทั้งนี้เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ด้านปริมาณและคุณภาพ ก็คือการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาทั้งหลายจึงมีความปรารถนาที่จะได้รับหรือได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปตามแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่า ความสำเร็จ หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และบรรลุเป้าหมายตามที่ไดวางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ โพธิ์ศรีแก้ว และทิพยา จินตโกวิท (2558) ศึกษากระบวนการวิเคราะห์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งงานวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบที่สามารถวิเคราะห์ชื่อเอกสาร และข้อความภายในเอกสารว่า เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้โดยอัตโนมัติ โดยทดสอบอัลกอริทึมสำหรับการจำแนกหมวดหมู่ พบว่า อัลกอริทึม J48 ให้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีค่าความถูกต้องเท่ากับ 90.46% รองลงมาเป็นอัลกอริทึม นาอูฟเบย์ ซึ่งมีค่าความถูกต้องเท่ากับ 68.05% และอัลกอริทึม NBTree มีประสิทธิภาพต่ำสุด โดยมีค่าความถูกต้อง เท่ากับ 11.32% ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงใช้ อัลกอริทึม J48 ในการสร้างโมเดลสำหรับการจัดหมวดหมู่ของเอกสารความพึงพอใจต่อระบบได้รับการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 สำหรับกลุ่มผู้ใช้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ การใช้ระบบเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 สรุปได้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มอยู่ใน ระดับดี

อดิสร โคว์เนื่องศรี (2558) ศึกษากระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายวิชาการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปี พศ. 2556 – พศ. 2557 จำนวน 90 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านประกันคุณภาพขึ้น แต่ยังไม่พบปัญหาในการ

เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์ ในระดับมาก ดังนั้น คณะวิทยาศาสตร์ ควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยพยายามเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานเพื่อการประกันคุณภาพให้มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งนี้ ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในการศึกษาที่พัฒนาขึ้นครอบคลุม ในด้านการนำข้อมูลเข้าการประมวลผล และการแสดงผลสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้บริหารนำ ข้อมูลไปวางแผน ในการทำประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป ซึ่งผู้ใช้งานมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของ ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก สำหรับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายในของ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นจากปี พศ. 2554 – พศ. 2555 ค่าเฉลี่ย 3.51 และเพิ่มขึ้นในปี พศ. 2555 – พศ. 2556 ค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ดีขึ้นในทุกองค์ประกอบ โดยข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายใน จะต้องมิจิจกรรมที่สร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศให้แก่ผู้ที่ยังไม่มีความชำนาญ

มัสดี แวดราแม และคณะ (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ ภายในที่บูรณาการกับงานปกติ กลุ่มตัวอย่างได้แก่กลุ่มผู้บริหารหรือนุคลากรที่รับผิดชอบ งานด้านประกันคุณภาพจากสถาบันอุดมศึกษาและผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น โดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลและปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่าการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจาก ระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากปัจจัยด้านผู้บริหารและการ สื่อสารองค์กรโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ

ภาณุ อุดกกลิ่น และคณะ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี อภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ ความผูกพันต่อวิทยาลัย รองลงมา คือ ความเป็นนักวิชาการ นโยบายและการวางแผนกลยุทธ์ และภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ กิตติยา สีอ่อน (2547) ที่ศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะวิชาของกลุ่ม วิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้งสี่ด้านพบว่าโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ปัจจัยเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน 6 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร สอดคล้องกับ รุจา รอดเข็ม (2547) ที่พัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสุขประยูรค์ตามแนวประเมินองค์การแบบสมดุล และศึกษาลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่างๆ กับประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่ารูปแบบที่สร้างขึ้นมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตัวแปรสาเหตุ 11 ตัว คือ โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรม องค์การ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันกับองค์การ แรงจูงใจ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับ กนกวรรณ เอี่ยมชัย (2547) ที่ประเมินผลกระทบของหลักสูตรประกาศนียบัตร พยาบาลศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง) พศ. 2537 สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่าองค์ประกอบ ผลกระทบต่อระบบหลักสูตร 5 องค์ประกอบคือ ผลกระทบจากการปฏิรูประบบสุขภาพ การปฏิรูปการศึกษา การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และความต้องการขององค์กร วิชาชีพ และเพิ่มเติมด้านสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นองค์ประกอบที่ 6 สอดคล้อง ขวราณี สุขวิญญู (2549) ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัย พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การมี 4 ตัวแปร ได้แก่ นโยบายการ บริหารและการปฏิบัติ โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี และ สภาพแวดล้อมภายนอก 2) ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์การมี 4 ตัวแปร ได้แก่ ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล การบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โมเดลเชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรทุกตัวมี

ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุสามารถทำนายประสิทธิผลองค์การได้ร้อยละ 75.5 สอดคล้องกับสุมนา โสคติผลอนันต์ (2549) ที่สังเคราะห์ตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีดีความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนกประกอบด้วยมีดีความสำเร็จ 3 มิติ กลุ่มตัวบ่งชี้ย่อย จำนวน 9 ชุด และตัวบ่งชี้ ความสำเร็จ จำนวน 26 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ มิติการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บริหารของวิทยาลัยให้สามารถ ดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ มิติการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อการประกันคุณภาพ และมิติการบริหารจัดการในกระบวนการประกันคุณภาพ สอดคล้องกับนงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2552) ที่สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาไทย : การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta – analysis) พบว่าลักษณะงานวิจัย ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบทดลองและหาความสัมพันธ์ ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการสอน และพุทธปัญญาและการเรียนรู้คุณภาพโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อคุณภาพงานวิจัย คือ ตัวแปรจำนวนวิธีวิเคราะห์ข้อมูล และจำนวนหน้าสูง ผลการสังเคราะห์เชิงปริมาณพบว่าเรื่องที่นำมาสังเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงจนถึงสูง โมเดลเชิงสาเหตุมี 5 ด้าน คือ คุณภาพผู้เรียน คุณภาพครู/อาจารย์ คุณภาพผู้บริหาร คุณภาพสถานศึกษา และคุณภาพชุมชน ผลการสังเคราะห์ งานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุมี 4 ปัจจัย คือ 1) ลักษณะและกระบวนการดำเนินงานของโรงเรียน และรัฐ 2) ลักษณะและกระบวนการปฏิบัติงานของครู 3) ลักษณะและกระบวนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร 4) ลักษณะและกระบวนการปฏิบัติงานของนักเรียน ครอบครัว ชุมชน

พรรณี ลีกิจวัฒน์ (2551) ศึกษาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามภาคภูมิศาสตร์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงบรรยายประเภทการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามครอบคลุมทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 8 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และได้ผ่านการทดลองใช้ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.99 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใน 2 ภาคภูมิศาสตร์ คือ ภาคกลางและ

ภาคตะวันออก จำนวน 327 แห่ง ในช่วงเดือนธันวาคม 2550 – เมษายน 2551 ได้รับแบบสอบถาม กลับคืนมาจากสถานประกอบการ 193 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59 ของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานประกอบการ ต้องการทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม ในระดับมาก โดยมีทักษะที่เป็นความต้องการสูงที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ทักษะด้านการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านการออกแบบและพัฒนาระบบงานฐานข้อมูล และทักษะในการพัฒนา ความสามารถในการระดับสูงขึ้นตามสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

2. สถานประกอบการในภาคกลางต้องการทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมใน ระดับปานกลาง ส่วนสถานประกอบการภาคตะวันออกต้องการทักษะ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพในรวมระดับมาก

The Saudi e-Government Program – Yesser (2007) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความ พร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรรัฐบาล (IT Readiness Assessment for Government Organization) ได้เสนอว่าควรมีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ด้านที่ควรประเมิน ความพร้อม ได้แก่

1. ความพร้อมทางด้านสถาปัตยกรรม เช่น การวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ความพร้อมทางด้านพื้นฐาน ได้แก่ Hardware Software Network เช่น ความพร้อม ของ Server ความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ความพร้อมของข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล การแบ่งปันข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล รวมไปถึงชุดคำสั่ง ระบบ การประมวลผล
3. ความพร้อมทางด้านกระบวนการ เป็นการแสดงถึงความสามารถในการสนับสนุน การบริหารจัดการ การไหลเวียนของข้อมูล การมีส่วนร่วมในการนำเข้าสู่ข้อมูล

พัฒน์พล แก้วยม (2557) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายในกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุวรรณภูมิโดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ตามหลักสถิติ จากการตอบแบบสอบถามและสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงานสาย สนับสนุน

ผลการวิจัย พบว่า

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน (SOP) ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่าน การดำเนินงานประจำและโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกัน คุณภาพ ใช้ระบบสารสนเทศในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยนาระบบ CHE QA Online ของ สกอ. มาใช้งานในฐานะข้อมูลของมหาวิทยาลัย นำผลการตรวจประเมินมาปรับปรุง การปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลคุณภาพ ในระดับมหาวิทยาลัย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ใน การบริหารไม่มีความสัมพันธ์

3. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกัน คุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่าง ๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูล สารสนเทศที่เอื้ออำนวยการระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่ บุคลากรทุกระดับ

จินตนา สระทองขาว (2554) ศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 2) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินการ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน

การระดับคณะวิชา จำนวน 6 คณะวิชา รวมทั้งสิ้น 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านลักษณะบุคลากร

2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์กร ด้านลักษณะบุคลากร และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะ องค์กรควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และจัดทำวงจรการประกันคุณภาพของคณะอย่างเป็นระบบและชัดเจน รวมทั้งมีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สุรวี สุณาลัย (2553) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ SWOT Analysis การสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน 236 คน และ Focus group จากผู้บริหารคณะวิชาและผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการระบบการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและงานโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ พัฒนาเครื่องมือการบริหารงานประกันคุณภาพด้วยระบบ SAP ระบบ FIS และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองด้วย Excel นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานประกันคุณภาพเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน และขนาดหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสิทธิภาพในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์

3. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่าง ๆ ได้แก่ ISO สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในทุกระดับ

กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559) ศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา ประชากรได้แก่ ผู้บริหาร และคณาจารย์ ใน 6 คณะวิชา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยปัจจัย 12 ด้าน โดยเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และพบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับ

คณะวิชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

กานต์ เสกขุนทด (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสาระ นโยบาย ปัจจัยการสนับสนุนการปฏิบัติ ปัจจัยศักยภาพหน่วยปฏิบัติและความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเพื่อหาความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ และ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิง คุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคกลาง 15 แห่ง จำนวน 689 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสาระนโยบาย ปัจจัยด้านการสนับสนุนการปฏิบัติ ปัจจัยด้านศักยภาพหน่วยปฏิบัติ และความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2. บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสาระนโยบาย ปัจจัยด้านการสนับสนุนการปฏิบัติ ปัจจัยด้านศักยภาพหน่วยปฏิบัติ และความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

3. ปัจจัยสาระนโยบาย ปัจจัยการสนับสนุนการปฏิบัติ และปัจจัยศักยภาพหน่วยปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. สมการพยากรณ์ความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เขียนในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้ $y' = 1.360 + .673X_{10} + .410X_7 + .217 X_9 + .170X_2 + .117X_{12} + .098X_8 + .066X_3 - .055X_1$ จากสมการแสดงว่า เมื่อเพิ่มหรือลดการบริหารจัดการในหน่วยปฏิบัติ (X_{10}) การพัฒนาบุคลากร (X_7) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_9) ความสอดคล้องของแนวปฏิบัติ (X_2) ระบบการทำงาน (X_{12}) โครงสร้างองค์การ (X_8) มาตรฐานนโยบาย (X_3) จะมีผลทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเพิ่มหรือลดในทิศทางเดียวกัน และเมื่อเพิ่มหรือลดวัตถุประสงค์ นโยบาย (X_1) จะมีผลทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเพิ่ม หรือลดในทิศทางตรงกันข้าม

และ $y' = .803 + .800 \text{ ORG} + .192 \text{ POL} + .167 \text{ SUP}$ จากสมการแสดงว่า เมื่อเพิ่มหรือลดปัจจัยศักยภาพหน่วยปฏิบัติ (ORG) ปัจจัยสารนโยบาย (POL) และปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (SUP) จะมีผลทำให้ความสำเร็จของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เพิ่มหรือลดในทิศทางเดียวกัน

5. การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยว่า ปัจจัยสารนโยบาย ปัจจัยการสนับสนุนการปฏิบัติ และปัจจัยศักยภาพหน่วยปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับ ความสำเร็จของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์อื่นจะนำไปสู่การเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชา โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ อันได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะเภสัชศาสตร์จำนวน 35 คน ในประเด็นของความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาท การมีส่วนร่วมและเจตคติในการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะฯ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาจำนวน 37 คน ในประเด็นของทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดได้แก่ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนองค์ประกอบคุณภาพ และ จำนวนตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งผลการตรวจรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ผ่านในระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยตามมาตรฐานของ สมศ. บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ส่วนใหญ่มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้แต่ละคนมีภาระงานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งที่รบกวนต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษามอบหมายและกระจายงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีระบบติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับปัจจัยที่จะทำให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพนั้น บุคลากรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือ ความรู้ ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ สำหรับกลยุทธ์แนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ของคณะเภสัชศาสตร์ นั้น บุคลากรจะให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการ กำหนดให้งานประกันคุณภาพฯ เป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม

ปฎิมา พุฒตาลดง (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 2) ศึกษาระดับ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ ที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 3) ศึกษาความสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วม ชุมชน และงบประมาณ กับความสำเร็จในการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้ปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วมชุมชนและงบประมาณเป็นตัวพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยเป็น ข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัด กำแพงเพชร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบ มาตรฐานค่าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยหาค่าพหุคูณแบบ ขั้นตอนผลการวิจัย พบว่า

1. ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือ ด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านชุมชน ด้านการมี

ส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}$ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.081 + .454 (X_2) + .159 (X_6) + .296 (X_1) + .097 (X_5) + .116 (X_4) + .078 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.418 (Z_2) + .179 (Z_6) + .269 (Z_1) + .122 (Z_5) + .111 (Z_4) + .068 (Z_3)$$

วาสนา สะอาด และคณะ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และ 3) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลตามเกณฑ์การประเมิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 63.64 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี และ 11 – 20 ปี สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 77.27 มีระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับให้ความสนใจปานกลาง และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.82 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกี่วข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของ การรับผิดชอบตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมาเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.69 และเกี่ยวข้องในบางกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 17.24

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.666 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลวิเคราะห์ห้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวกับตัวแปรตามทั้ง 4 ตัวพบว่าทุกคู่ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวมตัวแปรด้านปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ร่วมทำนายระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้ประมาณร้อยละ 76.2 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ผู้บริหารและนโยบาย การบริหารจัดการ และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน

สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ (2556) ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพ ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกไปตามทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่การปฏิบัติงาน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวุฒิการศึกษายู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
2. บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาสม่ำเสมอ เคยได้รับการฝึกอบรมการประกัน

คุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และส่วนใหญ่เคยได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากสำนักคุณภาพการศึกษา

3. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมากทั้งสามด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นผลจากการที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และบุคลากรทุกคนมีความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและเข้าใจถึงตัวบ่งชี้ที่แต่ละบุคคลจะต้องทำและร่วมกันรับผิดชอบ

พัชรนันท์ วงศ์สิงห์ (2556) ศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จากการวิจัยพบว่า การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ คือ การวิจัยทำให้ทราบว่าความร่วมมือกันในการทำงานจะเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกคนเป็นสำคัญและเมื่อถึงรอบการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจะเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรมีการกระตุ้นและพัฒนาบุคลากรในด้านดังกล่าว เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ทราบว่าความร่วมมือของผู้ร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ควรหาวิธีในการส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกันในลักษณะของการทำงานเป็นทีม เพื่อร่วมมือกันค้นหาปัญหาในการทำงานและวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนร่วมมือกันในการประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

พิกุล แก้วรากมูข (2552) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านที่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน การปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านมีผลการศึกษาดังนี้

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผน กำกับ ติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผนระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี que ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการดำเนินการตามแผน จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นด้านการดำเนินการตามแผนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาม่าเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การปฏิบัติตามแผน / ปฏิทินปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการสร้างขวัญกำลังใจและปรับปรุง / พัฒนางานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ (เช่น ให้การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเป็นภาระหนึ่งในภาระงานในการประเมินผลงานประจำปี) มีความเหมาะสมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการตรวจสอบประเมินผล ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นด้านการตรวจสอบประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ คุณสมบัติและความเชี่ยวชาญด้านการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ / ศูนย์ / สำนัก และบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการพิจารณาและตัดสินใจพัฒนามาตรฐานการศึกษาโดยสภามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมาไปใช้ในการพัฒนา การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในรอบปีต่อไป ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ตารางที่ 2.1 สรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

[illegible]

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา		พรพรรณ โพธิ์ศรีแก้ว และคณะ (2558)	อดิศร ไกล่เนื่องศรี (2558)	มัยดี แวดราแม (2556)	ภาณุ อดกลั่น และคณะ (2555)	พรณี ลีลิจิวัฒน์ (2551)	The Saudi e-Government Program – Yesser (2007)	พัฒน์พล แก้วยม (2557)	จินตนา สระทองขาว (2554)	สุรวี คุณาลัย (2553)	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	กานต์ เสกขุนทด (2552)	คณะเภสัชศาสตร์ (2555)	ปัทมา พุดตาลดง (2553)	วาสนา สะอาด และคณะ (2557)	สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ (2556)	พัชรนันท์ วงศ์สิงห์ และคณะ (2556)	พิบูล แก้วราภุข (2552)	ระดับความถี่	การจัดอันดับ
2. ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา								/		/	/						/		4	4
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร				/				/		/	/				/				5	3
4. ด้านความพร้อมของทรัพยากร								/		/	/			/	/				5	3
4.1 ความพร้อมด้านทรัพยากรในการประกันคุณภาพการศึกษา								/		/	/								2	
4.2 มีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน											/								1	
4.3 งบประมาณ													/						1	
4.4 ด้านทรัพยากร														/					1	

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา		พรพรรณ โพธิ์ศรีแก้ว และคณะ (2558)	อดิศร ไคว่เมืองศรี (2558)	มัยดี แวดราแม (2556)	ภาณุ อุดกลั่น และคณะ (2555)	พรณี ลีจิตวิริยะ (2551)	The Saudi e-Government Program – Yesser (2007)	พัฒนาพล แก้วยม (2557)	จินตนา สาระทองขาว (2554)	สุรวี คุ้มาลัย (2553)	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	กานต์ เสกขุนทด (2552)	คณะเภสัชศาสตร์ (2555)	ปัทมา พุฒตาลดง (2553)	วาสนา สะอาด และคณะ (2557)	สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ (2556)	พัชรนันท์ วงศ์กิจห์ และคณะ (2556)	พิศุล แก้วราภุข (2552)	ระดับความถี่	การจัดอันดับ
5. ด้านลักษณะผู้บริหาร			/	/				/		/	/			/	/		/		8	1
5.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร				/				/		/	/								4	
5.2 แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ											/								1	
5.3 ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ									/										1	
5.4 นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ											/								1	
5.5 การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด											/								1	
5.6 สารนโยบาย											/								1	
5.7 ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติ											/								1	
5.8 ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ											/								1	
5.9 ด้านผู้บริหาร			/										/	/						

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

[illegible]

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

[illegible]

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา		พรพรรณ โพธิ์ศรีแก้ว และคณะ (2558)	อดิสร ใค่น้องศรี (2558)	มัสดี เวศราแม่ (2556)	กาญจน์ อดุลสิน และคณะ (2555)	พรธิณี สิริจิตตะ (2551)	The Saudi e-Government Program – Yesser (2007)	พัฒน์พล แก้วขม (2557)	จินตนา สระทองขาว (2554)	สุวิ สุณาลัย (2553)	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	กานต์ เสกขุนทด (2552)	คณะเภสัชศาสตร์ (2555)	ปัทมา พุดตาลดง (2553)	วาสนา สะอาด และคณะ (2557)	สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ (2556)	พชรนันท์ วงศ์สิงห์ และคณะ (2556)	พิบูล แก้วกรามเง (2552)	ระดับความดี	การจัดอันดับ
9. ด้านการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน			/	/						/									3	5
10. ด้านบริบทของสถานศึกษา			/																1	7
11. ด้านชุมชน													/						1	7
12. ด้านการบริหาร				/												/	/	/	4	4
12.1 ด้านการบริหาร																/			1	
12.2 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล				/															1	
12.3 ด้านการวางแผน																		/	1	
12.4 ด้านการดำเนินงาน																/	/		2	
12.5 ด้านการตรวจสอบผลและประเมินผล														/		/	/		3	
12.6 ด้านการปรับปรุงแก้ไข														/		/	/		2	

จากตารางที่ 2.1 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เลือกใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด สารนโยบาย ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 8 งานวิจัย

2. ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ได้แก่ ความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ ครูผู้สอน ด้านความผูกพันต่อวิทยาลัย ด้านความเป็นนักวิชาการ จำนวน 8 งานวิจัย

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ระบบการวิเคราะห์เอกสารหลักฐาน ระบบจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ด้านระบบฐานข้อมูล ด้านสภาพการใช้เทคโนโลยี ด้านเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ ด้านความพร้อมพื้นฐาน เช่น Hardware Software Network ด้านความพร้อมของกระบวนการ จำนวน 6 งานวิจัย

4. ปัจจัยความพร้อมของทรัพยากร ได้แก่ ความพร้อมด้านทรัพยากรในการประกันคุณภาพการศึกษา วัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน งบประมาณ ด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ได้แก่ โครงสร้างที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ ด้านศักยภาพหน่วยปฏิบัติ โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัย และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร จำนวนปัจจัยละ 5 งานวิจัย

5. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยด้านการบริหาร จำนวนปัจจัย 4 งานวิจัย

6. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน จำนวน 3 งานวิจัย

7. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม จำนวน 2 งานวิจัย

รวมถึง ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา และด้านชุมชน จำนวนปัจจัยละ 1 งานวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้นำตัวแปรของปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ และใช้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมิน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร หรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง

1. เชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตรที่ได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยผลคะแนนของทั้ง 6 หลักสูตร มีรายละเอียด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพระหว่างปีการศึกษา 2557 และ ปีการศึกษา 2558 ของแต่ละหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร		ปีการศึกษา 2557		ปีการศึกษา 2558	
		ระดับคุณภาพ	ค่าคะแนน ผลการ ประเมิน	ระดับคุณภาพ	ค่าคะแนน ผลการ ประเมิน
1	ศิลปศึกษา (ค.บ.)	ผ่าน	2.08	ผ่าน	3.62
2	ดุริยางค์สากล	ไม่ผ่าน	0.00	ผ่าน	3.88
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผ่าน	2.08	ผ่าน	3.29
4	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	ผ่าน	2.19	ผ่าน	3.08
5	เกษตรศาสตร์	ไม่ผ่าน	0.00	ผ่าน	3.13
6	การจัดการธุรกิจนานาชาติ	ไม่ผ่าน	0.00	ผ่าน	3.14

ที่มา : สำนักงานมาตรฐานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. เชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ประจำหลักสูตรหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยในปี พศ. 2559 พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีหลักสูตรจำนวนทั้งสิ้น 70 หลักสูตร (สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559 : 8)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการวิเคราะห์ของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) เป็นจำนวน 186.67 หรือ 187 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากรในการศึกษา 350 คน
 e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยมีความสนใจในการกำหนดสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่มไว้ที่ 0.05 แทนค่าลงในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าลงในสูตร } n &= \frac{350}{1 + (350 \times 0.05^2)} \\ &= \frac{350}{1 + (350 \times 0.0025)} \\ &= 186.67 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 187 คน แต่ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามจริง จำนวน 350 ชุด เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามกลุ่มประชากร และเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในปัจจุบัน สถาบันการอุดมศึกษาทุกแห่งได้ให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นอย่างมาก ทุกสถาบันการศึกษามีความกระตือรือร้นในการประกันคุณภาพการศึกษา มีการวางระบบและกลไกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการตอบสนองและเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา ได้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

การศึกษารั้วนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 350 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ หนังสือวิชาการ รายงาน เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check – List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ รายละเอียด ดังนี้

ระดับคะแนน	4.51 - 5.00	=	5	หมายความว่า	มากที่สุด
ระดับคะแนน	3.51 - 4.50	=	4	หมายความว่า	มาก
ระดับคะแนน	2.51 - 3.50	=	3	หมายความว่า	ปานกลาง
ระดับคะแนน	1.51 - 2.50	=	2	หมายความว่า	น้อย
ระดับคะแนน	1.00 - 1.50	=	1	หมายความว่า	น้อยที่สุด

ที่มา <http://krupee.blogspot.com/2009/09/rating-scale.html> : 2552

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า (Index of Item – objective congruence : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยว่ามีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ ในการวิจัยหรือไม่ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับจุดประสงค์
$\sum R$	หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. การวัดคุณภาพความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่าข้อคำถามแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่ เป็นการวัดการสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ซึ่งใช้สูตรทางคณิตศาสตร์ ที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ค่าความเชื่อมั่น	ความหมาย
0.00 – 0.20	มีความเชื่อมั่นต่ำมากหรือไม่มีเลย
0.21 – 0.40	มีความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 – 0.70	มีความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 – 1.00	มีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการวิจัย โดยศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับผู้วิจัยตั้งสมมุติฐาน เพื่อหากรอบแนวคิด ขอบเขตในการทำวิจัย โดยได้รวบรวม และสรุปเป็นการศึกษาปัจจัยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามงานวิจัย โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย โดยปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อวัดค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค

(Conbach's Alpha Coefficient) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพความเที่ยง (Reliability) ก่อนนำไปเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลวิจัย โดยค่าความเที่ยงอยู่ในระดับที่สูงกว่า 0.7

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย โดยการเรียบเรียงผลการวิจัย ข้อเสนอแนะในรูปแบบเล่มรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ รายงานต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และเผยแพร่ผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences : SPSS ในการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร และปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ โดยมีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 350 คน และเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน โดยได้ทำการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ซึ่งสามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ คือ สถิติ Multiple Regression เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรในรูปของการทำนาย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง และความเรียง ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check - List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) รายละเอียด ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
ชาย	154	44.0
หญิง	196	56.0
รวม	350	100.00
อายุ	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	7	2.00
ระหว่าง 25 ปี – 35 ปี	111	31.70
ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี	177	50.60
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	55	15.70
รวม	350	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	9	2.60
ระดับปริญญาโท	206	58.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
ระดับปริญญาเอก	135	38.60
รวม	350	100.00
ตำแหน่ง	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
ประธานหลักสูตร	61	17.43
อาจารย์ประจำหลักสูตร	289	82.57
รวม	350	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	85	24.30
6 – 10 ปี	145	41.40
11 – 15 ปี	73	20.90
16 – 20 ปี	27	7.70
21 – 25 ปี	3	.90
มากกว่า 26 ปี ขึ้นไป	17	4.90
รวม	350	100.00
ประสบการณ์การทำงาน ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	จำนวน (n=350)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	244	69.70
6 – 10 ปี	99	28.30
11 – 15 ปี	7	2.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 350 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และ เป็นเพศชายจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 25 ปี – 35 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 82.57 รองลงามีตำแหน่งเป็น ประธานหลักสูตร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.43 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 6 ปี – 10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 1 ปี – 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 11 ปี – 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 16 ปี – 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว มากกว่า 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี – 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 1 ปี – 5 ปี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 6 ปี – 10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 7 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อม
ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้)			
1.1 วัสดุ / ครุภัณฑ์ มีความเพียงพอต่อความต้องการและ เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.09	0.86	มาก
1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อความต้องการ ใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.85	0.74	มาก
1.3 อุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และเอื้อต่อ การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.15	0.64	มาก
1.4 อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย และสามารถรองรับ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต	4.24	0.70	มาก
1.5 อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วง กับเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้	4.46	0.61	มาก
1.6 อุปกรณ์และเครื่องมือสามารถรองรับการประมวลผล ที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา	4.11	0.74	มาก
1.7 มีสถานที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ	4.29	0.87	มาก
ความคิดเห็นรวม	4.17	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัย
ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) พบว่า
มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วงกับ

เทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ มีสถานที่เก็บอุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อความต้องการใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.85

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม)			
2.1 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.08	0.88	มาก
2.2 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีการใช้งานสะดวกง่ายสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.83	0.66	มาก
2.3 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความทันสมัยและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	4.11	0.69	มาก
2.4 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.71	มาก
2.5 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.29	0.75	มาก
2.6 มีระบบการป้องกันการโจมตีจากไวรัสซึ่งจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.16	0.78	มาก
2.7 มีระบบการเก็บรักษาข้อมูล / หลักฐานที่ใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	4.13	0.93	มาก
ความคิดเห็นรวม	4.12	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีการใช้งานสะดวกง่ายสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร			
3.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.82	0.93	มาก
3.2 บุคลากรมีความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.76	2.37	มาก
3.3 บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.82	0.78	มาก
3.4 บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.95	0.81	มาก
3.5 บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.93	0.86	มาก
3.6 บุคลากรมีทักษะในการเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.89	0.88	มาก
3.7 บุคลากรมีทักษะการซ่อมบำรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น	3.74	0.95	มาก
ความคิดเห็นรวม	3.85	1.20	มาก

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยข้อที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีทักษะการซ่อมบำรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ			
4.1 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.90	0.76	มาก
4.2 มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ครบถ้วน	3.88	0.90	มาก
4.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลักสูตรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็ว	3.75	2.27	มาก
4.4 หน่วยงานกลางมีการตรวจสอบความถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษายู่เสมอ	3.88	0.90	มาก
4.5 หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว	3.96	0.96	มาก
4.6 หน่วยงานกลางมีการจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.84	1.88	มาก
4.7 หน่วยงานกลางมีการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.59	1.06	มาก
ความคิดเห็นรวม	3.83	1.36	มาก
ความคิดเห็นรวมทั้งหมด	3.99	1.03	มาก

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ หน่วยงานกลางมีการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.59

จากตารางที่ 4.2 – ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยปัจจัยที่มีความคิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อันดับที่สาม คือ ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่า 3.85 และปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ในภาพรวมผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหลักสูตรของท่านอยู่ในระดับใด	3.80	0.88	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2. ในภาพรวมท่านมีความสุขในการทำงานประกัน คุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงใด	3.79	0.97	มาก
3. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของท่านมากน้อยเพียงใด	3.65	0.94	มาก
รวม	3.75	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ในภาพรวมผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานก่อนการทดสอบสมมติฐานในเบื้องต้นได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยวิธีสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) โดยใช้สูตรและการแปลความหมายดังนี้

สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$$r = r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n-1) s_x s_y}$$

เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าเป็น 0 หมายถึง x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

0.01 – 0.20 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ต่ำ

0.21 – 0.40 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

0.41 – 0.60 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง

0.61 – 0.80 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

0.81 – 1.00 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์สูง

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) บ่งชี้ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร		ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์	ความพร้อมด้านซอฟต์แวร์	ความพร้อมด้านบุคลากร	ความพร้อมด้านกระบวนการ	ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันฯ
ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์	Pearson Correlation	1	.079	.064	.579**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.139	.232	.000	.000
	N	350	350	350	350	350
ความพร้อมด้านซอฟต์แวร์	Pearson Correlation	.079	1	-.065	.001	.027
	Sig. (2-tailed)	.139		.228	.978	.616
	N	350	350	350	350	350
ความพร้อมด้านบุคลากร	Pearson Correlation	.064	-.065	1	.050	.033
	Sig. (2-tailed)	.232	.228		.351	.544
	N	350	350	350	350	350
ความพร้อมด้านกระบวนการ	Pearson Correlation	.579**	.001	.050	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.978	.351		.000
	N	350	350	350	350	350
ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันฯ	Pearson Correlation	.632**	.027	.033	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.616	.544	.000	
	N	350	350	350	350	350

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (Hinkle D.E. 1998) โดยค่า r แสดงถึงระดับความสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ส่วนปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ และปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยวิธีสหสัมพันธ์

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์
ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน	ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์	0.632**
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ความพร้อมด้านกระบวนการ	0.635**
ระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่		

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยวิธีสหสัมพันธ์ (Correlation) ได้ว่า ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยมีปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.632$, $\text{sig} = .000$) มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และมีปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.635$, $\text{sig} = .000$) มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง เช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

วิเคราะห์ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) โดยใช้ปัจจัยตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน เป็นตัวพยากรณ์ โดยความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
sig	หมายถึง	มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	β	t	
Constant	3.751	.018		203.716	.000
ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์	.017	.030	.016	.581	.562
ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์	.726	.018	.904	39.381	.000*
ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร	-.042	.027	-.036	-1.547	.123
ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ	-.008	.037	-.006	-.221	.825
R = .904 R ² = .817 Adjusted R ² = .816 Std. Error of the Estimate = .34451					
F _{Change} = 38.813 Sig. = .000					

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.9 พบว่า จากปัจจัยความพร้อมฯ ทั้ง 4 ด้านนั้น มี 1 ปัจจัย ที่ยอมรับสมมติฐาน คือ ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ส่วนปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร และปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ พบว่าไม่ส่งผล ซึ่งทดสอบสมมติฐานเบื้องต้น โดยวิธีสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยวิธีสหสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) และพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คือ ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.904 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ได้ร้อยละ 81.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ เท่ากับ ± 3.34

สามารถกำหนดสมการที่อธิบายผลการประเมิน โดยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = 3.751 + .726 (X_2)$$

โดยให้	Y	แทน	ค่าคงที่ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
	X_1	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์
	X_2	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์
	X_3	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร
	X_4	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ

ซึ่งสมการเส้นถดถอยข้างต้น สามารถทำนายปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ Adjusted R^2 81.60 สามารถอธิบายตัวแปรได้รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากมีซอฟต์แวร์ที่ดี ใช้งานง่าย มีความเสถียร มีความทันสมัย มีความอรรถประโยชน์ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพร้อมด้านซอฟต์แวร์จึงเป็นตัวแปรอีกอย่างหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ตอนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยได้ทำการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก รายละเอียดดังนี้

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์ และ เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้)	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากมี Server ที่ใช้ในเก็บข้อมูล เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้ง ฮาร์ดแวร์ยังมีความจำเป็น เพราะเป็นอุปกรณ์ที่คอยอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยเฉพาะการจัดทำเอกสาร และเสนอแนะควรมี Server กลางของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้การแชร์ข้อมูลเอกสาร รูปภาพ ในการทำเอกสารของประกันคุณภาพ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่ใช่ปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งหมด และฮาร์ดแวร์ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน จึงควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ทั้งยังเป็นปัจจัยที่ส่งต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ปัจจัยดังกล่าว ไม่มีปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตร หลักสูตรมีความพร้อม สามารถใช้งานได้สะดวกสบาย ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ และมีความจำเป็นมาก เพราะหากฮาร์ดแวร์ไม่พร้อม เช่น ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อาจารย์ หรือ Printer สำหรับ Print จะสร้างความลำบากให้แก่อาจารย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานเอกสารและต้อง Print มาตรวจหลายรอบมาก หากขาดฮาร์ดแวร์จะขาดความคล่องตัวในการทำงานประกันคุณภาพอย่างมาก ส่งผลต่อความล่าช้าในการทำงานอย่างแน่นอน ซึ่งที่ผ่านมา หลักสูตรไม่มีปัญหาอะไร และได้รับการสนับสนุนจากคณะอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงควรมีการจัดเตรียมฮาร์ดแวร์ให้พร้อมในแต่ละหลักสูตรอุปกรณ์ที่สำคัญคือ คอมพิวเตอร์ เครื่อง Printer เครื่อง Scanner ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์พอประมาณ แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกัน เพราะอาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อใช้ในการทำงาน ทำสื่อการสอนอยู่แล้ว อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์จากคณะตามความเหมาะสม ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 หลักสูตรไม่มีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ แต่ปัจจัยทางด้านฮาร์ดแวร์นั้น ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านประกันคุณภาพ เนื่องจากผู้ประเมินยังมีระบบการประเมิน

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	แบบเดิม ไม่มีการอ่านเอกสารออนไลน์ การทำรายงานการประเมินตนเอง ยังคงต้องทำเอกสารเป็นเล่ม ซึ่งหากไม่ได้รับการสนับสนุน ก็จะไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ
ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม)	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 หลักสูตรมีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ เพราะใช้ Google Form ในการสร้างแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลเอกสาร หลักฐาน ต่าง ๆ เพื่อให้อาจารย์แต่ละท่านในภาควิชาดึงข้อมูลเอาไปใช้หรือศึกษา เพื่อให้ข้อมูลการทำเอกสารเป็นไปในทางแนวก้น และหลักฐานในการประกันคุณภาพสามารถดึงข้อมูลไปใช้ในองค์ประกันคุณภาพที่เรารับผิดชอบได้ และซอฟต์แวร์ก็ยังคงมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เพราะถ้าซอฟต์แวร์ของระบบประกันที่มีคุณภาพ จะสามารถทำเอกสารและหลักฐานในการประกันคุณภาพได้เร็วขึ้น โดยเฉพาะซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบกลางที่สามารถดึงหลักฐานเอกสาร คำสั่ง รายงาน รูปภาพกิจกรรมต่างๆ จะทำให้สามารถทำงานประกันได้เร็วมากยิ่งขึ้น และเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยควรทำระบบสารสนเทศในการทำระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่ทำให้แต่ละหลักสูตรสามารถแชร์เอกสาร หลักฐาน รูปภาพ คำสั่ง และอื่นที่ใช้ในการทำงานหลักฐานประกันคุณภาพที่สะดวกมากยิ่งขึ้น ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 หลักสูตรยังไม่มีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งซอฟต์แวร์มีความจำเป็นในการดำเนินงาน มีส่วนช่วยให้งานเร็วถูกต้องมากขึ้น แต่ทั้งนี้ หลักสูตรยังขาดความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ขาดโปรแกรมที่ช่วยลดกระบวนการ / ขั้นตอน เพื่อให้มีการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีความแม่นยำ หรือการลึกลับข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ง่าย เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันได้โดยระบบ จึงควรพัฒนาระบบ หรือโปรแกรมที่เชื่อมต่อข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 หลักสูตรมีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ซึ่งในหลักสูตร มีความพร้อมในโปรแกรมต่าง ๆ หากแต่โปรแกรมส่วนกลาง (CHE QA Online) ไม่มีความเสถียร ไม่สามารถรองรับการ Upload ข้อมูลจากไฟล์ในเครื่องได้ (ต้องเปลี่ยนเป็นรูปแบบของโปรแกรมก่อนจึงจะสามารถ Upload ได้) ทำให้ใช้เวลาในการดำเนินการมาก ควร ปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น อีกทั้งกรรมการประเมินควรดูแลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย เพราะการกรอกข้อมูลลงในระบบพร้อมกับการป้อนเอกสารออกมาทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ในระดับหลักสูตร มีความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์ กล่าวคือ มีระบบสำหรับจัดเก็บไฟล์บนระบบ Cloud Computing และปัจจัยความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์ มีผลอย่างแน่นอน แต่ควรแยกให้ชัดเจนว่าระบบที่หมายถึงคือระบบอะไร ทำงานส่วนไหน ปกติระบบที่ทำงานด้านประกันคุณภาพอาจจะแบ่งได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ 1. ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารของหลักสูตร จะใช้ระบบนี้ช่วงระหว่างมีการจัดทำ SAR 2. ระบบส่งข้อมูล Che QA Online ของส่วนกลาง อันนี้มีความจำเป็นอย่างมาก และควรเป็นระบบที่ใช้งานง่าย เข้าใจง่าย และ ไม่ยุ่งยาก ไม่กินเวลาภาระงานของอาจารย์ที่เป็นผู้รับผิดชอบกรอกมากจนเกินไป ซึ่งถ้าระบบดังกล่าวใช้งานยาก หรือไม่มีความเสถียรแล้ว จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำประกันคุณภาพอย่างแน่นอน ทั้งนี้ ในช่วงแรกนั้น มีปัญหาเรื่องของการใช้ Che QA Online จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ระบบจึงจะสามารถทำงานให้ลุล่วงได้ ทั้งนี้ ระบบ Che QA Online ยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก เช่น การออกรายงานที่ไม่ยัง

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	ไม่สมบูรณ์ ทำให้ใช้เวลามากในการทำเล่มค่อนข้างมาก หากสามารถกรอกในระบบแล้ว Print ออกมาเป็นเล่มส่งกรรมการได้เลย จะประหยัดเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 หลักสูตรยังไม่มีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ส่วนกลางกำหนดให้หลักสูตรใช้งาน มีความจำเป็นในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านประกันด้วย เพราะในปัจจุบัน มีการผลักดันให้กรอกข้อมูล และดำเนินการรายงานผลการประเมินผ่านระบบ ซึ่งหากระบบไม่มีความเสถียร ไม่สนับสนุนการทำงาน ไม่เอื้อต่อการทำงาน การทำงานบนระบบก็ไม่มี ความหมาย ซ้ำยังจะเป็นการสร้างภาระให้กับหลักสูตรมากกว่าเดิม อีกทั้ง ระบบการกรอกข้อมูลออนไลน์ ยังกำหนดให้กรอกแต่ละช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งช่วงเวลานั้น จะทำให้เกิดคอขวดของการทำงาน ระบบล่ม กรอกข้อมูลได้ช้า ฉะนั้น หากจะให้มีการประเมินผ่านระบบออนไลน์ ระบบต้องสามารถทำงานได้อย่างอรรถประโยชน์ เต็มที่ ทั้งนี้ รวมไปถึงซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ด้วย เช่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ ควรมีระบบการป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล ระบบควรมีการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 หลักสูตรยังไม่มีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์ของหลักสูตรเอง หรือแม้กระทั่งซอฟต์แวร์ของส่วนกลาง ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้งาน มีความจำเป็น มีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่เอื้อต่อระบบการประกันคุณภาพ และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพอยู่เสมอ สามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำ เมื่อหลักสูตรมีปัญหาได้อย่างชัดเจน
ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 หลักสูตรมีความพร้อมด้านบุคลากรในระดับหนึ่ง ประมาณ ร้อยละ 80 แต่อีกร้อยละ 20 คือ ความเข้าใจในการบรรยายเชิงพรรณนาในการรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา และความพร้อมด้านบุคลากรยังมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะหากบุคลากรในหลักสูตรมีความเข้าใจและใส่ใจในการประกันคุณภาพจะทำให้การทำประกันคุณภาพมีความสำเร็จและดำเนินการที่คล่องเป็นอย่างดี จึงควรมีการอบรมและสร้างความพร้อมในการทำประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่เสมอ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 หลักสูตรยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็น อีกทั้ง หลักสูตรยังมีปัญหาด้านความพร้อมด้านบุคลากร เนื่องจาก จำนวนบุคลากรที่มีความเข้าใจและปฏิบัติงานจริง ๆ มีจำนวนน้อย ขาดเจ้าหน้าที่ช่วยดำเนินงานของหลักสูตร บางคนทำเพราะความจำเป็น ความรับผิดชอบต่อองค์กร จึงควรอบรมให้ความรู้และ ควรมีระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน สร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถนำไปเป็นผลงาน / ภาระงาน ได้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 หลักสูตรไม่มีความพร้อมด้านบุคลากร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากบุคลากรของหลักสูตร มีอัตราการคงอยู่ต่ำ (มีการลาออกมาก) ทำให้ขาดผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน จึงควรรักษาอาจารย์ให้คงอยู่กับองค์กร ทั้งนโยบายระดับคณะ / มหาวิทยาลัย จำเป็นต้องปรับให้เอื้อต่อการทำงาน / การลาศึกษาต่อ / การขอตำแหน่งทาง

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	วิชาการ / การให้รางวัล ควรจูงใจ สร้างแรงผลักดันให้อาจารย์มีความจงรักภักดีต่อองค์กรให้มากกว่านี้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 หากเป็นบุคลากรในการทำงานประกันคุณภาพ ทางหลักสูตรมีความพร้อม แต่ถ้าเป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทางหลักสูตรไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยสนับสนุนในส่วนนี้ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากหากหลักสูตรมีปัญหาที่ต้องการ IT Support แล้ว ไม่มีบุคลากรคอยช่วยแก้ไขปัญหา หรือตอบคำถาม ก็อาจจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานได้ แต่ทั้งนี้อาจารย์ประจำหลักสูตรเป็นอาจารย์ทางด้านคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว หากมีปัญหาในเบื้องต้นสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ แต่มหาวิทยาลัยควรมีบุคลากรทางด้านไอที เพื่อช่วย Support การทำประกันคุณภาพ เพื่อให้อาจารย์ทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นกรณีที่ปัญหา ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 บุคลากรในหลักสูตร มีความพร้อมในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ และความพร้อมดังกล่าวมีส่วนทำให้งานประกันมีความสำเร็จ และหากมีปัญหาไม่ว่าจะด้านใด หลักสูตร มีบุคลากรของคณะให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากในคณะ มีหลักสูตรไม่มาก จึงทำให้มีการดูแลที่ทั่วถึง ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 หลักสูตรมีความพร้อมด้านบุคลากรในระดับหนึ่ง เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นหน้าที่ที่อาจารย์ประจำหลักสูตรต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ทั้งนี้ ควรเพิ่มการอบรมให้ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ทั้งนี้ การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นส่วนที่

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	ช่วยให้งานประกันคุณภาพการศึกษามีความสำเร็จ
ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 หลักสูตรมีความพร้อมทางด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี และมีความจำเป็นมากที่สุด เพราะหากหลักสูตรมีกระบวนการประกันคุณภาพที่ดีแล้วจะทำให้การทำรูปเล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาจะรวดเร็วขึ้น และเข้าใจในการซักถามของกรรมการผู้ประเมินได้ดี และหากมหาวิทยาลัยควรมีหน่วยงานที่สามารถตอบปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถตอบได้ชัดเจนและเหมือนกันในคำตอบของแต่ละคนในหน่วยงานนี้ และมีแบบฟอร์มในการทำประกันคุณภาพที่ชัดเจน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการ และยังมีความคิดเห็นว่ากระบวนการมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในหลักสูตรยังมีปัญหาด้านกระบวนการ เนื่องจากข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถใช้ได้ มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน จึงควรมีการแนะนำข้อมูลตัวบ่งชี้ และวิธีการที่ทันต่อเกณฑ์ หรือรูปแบบการรายงาน หรือ การสร้างคู่มือแนะนำวิธีการดำเนินงาน และหลักฐานประกอบที่ถูกต้อง และชัดเจน ข้อมูลจากส่วนกลาง ควรนำไปใช้ได้ อ้างอิงได้อย่างมีคุณภาพ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 หลักสูตรไม่มีความพร้อมด้านกระบวนการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ส่วนกลางยังขาดการกำกับดูแล หลัง / ระหว่าง / ก่อน การประกันคุณภาพฯ เมื่อได้รับการประเมินไปแล้ว ก็ไม่เกิดอะไรขึ้น ไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดผล จึงควรมีการแจ้งข่าวสารให้ทั่วถึง มีการกำกับติดตาม หลังจากการประเมินว่าเป็นอย่างไร จุดใดสัมฤทธิ์ผล

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
	หรือจุดใดมีปัญหา ควรเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาคุณภาพ จริง ๆ ไม่ใช่เป็นแค่เพียงหน่วยงานประเมิน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการ ซึ่งหากกระบวนการในที่นี้หมายถึงกระบวนการในการจัดทำ SAR ภายในหลักสูตร ทางหลักสูตรมีความพร้อม แต่หากเป็นกระบวนการเรื่องของการได้มาซึ่งข้อมูลที่มาช่วยสนับสนุนการประกันคุณภาพในส่วนนั้น มีความจำเป็นมากและส่งผลต่อความสำเร็จอย่างแน่นอน ได้แก่ กระบวนการได้มาซึ่งตัวเลขต่าง ๆ ที่ใช้ในการกรอก Che QA Online แต่ในระดับหลักสูตรยังไม่มีปัญหา เพราะสามารถหาแหล่งข้อมูลที่เป็นเองได้ แต่ก็อยากให้มหาวิทยาลัย Support ให้เกิดความง่ายในการได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องมากกว่านี้ ควรปรับปรุงกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการทำประกันคุณภาพ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการมากพอสมควร เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลไว้อยู่แล้ว อีกทั้งข้อมูลที่มีอยู่ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ได้ทันที อาจจะมีบ้างในบางครั้ง ที่ต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานกลาง ทั้งนี้หน่วยงานกลาง จึงควรต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถอ้างอิงได้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการน้อย มีความกระจายตัวของข้อมูลไปที่อาจารย์แต่ละคน แต่ความพร้อมด้านกระบวนการก็ไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมด และส่วนกลาง ควรมีความชัดเจนในข้อมูลในการทำงานด้านประกันมากกว่านี้ ควรต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้ทันต่อความต้องการ

จากตารางที่ 4.10 สรุปผลจากการสัมภาษณ์

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากมี Server ที่ใช้ในเก็บข้อมูล เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการจัดทำเอกสาร แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดความสำเร็จในภาพรวมได้ และถึงแม้ทางหลักสูตรบางหลักสูตร อาจจะไม่มียุทธศาสตร์ด้านฮาร์ดแวร์ ที่ครบครันก็ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพราะอาจารย์ประจำหลักสูตรส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้สำหรับทำงาน ไว้สำหรับสอน หรือผลิตสื่อการสอนอยู่แล้ว และฮาร์ดแวร์บางชนิดสามารถยืม และได้รับการสนับสนุนจากคณะ รวมไปถึง กระจาย หิมักพิมพ์ เครื่องปริ้นเตอร์ ที่มีการสนับสนุนให้แต่ละหลักสูตรใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามความเหมาะสม อีกทั้งปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ยังไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตร หลักสูตรมีความพร้อม สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมี Server กลางของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการแชร์ข้อมูลเอกสาร รูปภาพ ในการทำเอกสารของประกันคุณภาพ และควรมีการจัดเตรียมฮาร์ดแวร์ให้พร้อมในแต่ละหลักสูตร อุปกรณ์ที่สำคัญคือ คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่อง Scanner

2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ มีการใช้เทคโนโลยี Google Form ในการสร้างแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้อาจารย์แต่ละท่านในภาควิชา ดึงข้อมูลเอาไปใช้หรือศึกษา เพื่อให้ข้อมูลการทำเอกสารเป็นไปในทางแนวก้น และหลักฐานในการประกันคุณภาพ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ในองค์ประกันคุณภาพที่รับผิดชอบได้ มีระบบสำหรับจัดเก็บไฟล์บนระบบ Cloud Computing หากแต่โปรแกรมส่วนกลาง (CHE QA Online) ไม่มีความเสถียร ไม่สามารถรองรับการ Upload ข้อมูลจากไฟล์ในเครื่องได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก อีกทั้งซอฟต์แวร์ยังมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เพราะถ้าซอฟต์แวร์ของระบบประกันมีคุณภาพ จะสามารถทำเอกสารและหลักฐานในการประกันคุณภาพได้เร็วขึ้น สามารถดึงหลักฐานเอกสาร คำสั่ง รายงาน รูปภาพกิจกรรมต่างๆ จะสามารถทำงานประกันได้เร็วมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น หากจะให้มีการประเมินผ่านระบบออนไลน์ ระบบต้องสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ประโยชน์ อีกทั้งกรรมการประเมินควรดูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เพราะการกรอกข้อมูลลงในระบบพร้อมกับการจัดพิมพ์เอกสารออกมาทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งนี้ รวมไปถึงซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ด้วย เช่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้

ควรมีระบบการป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล ระบบควรมีการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้งาน

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรจัดทำระบบสารสนเทศของระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้แต่ละหลักสูตรสามารถแชร์เอกสารหลักฐาน รูปภาพ คำสั่ง และควรพัฒนาระบบ หรือโปรแกรมที่เชื่อมต่อข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น

3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านบุคลากรแต่ถึงแม้จะมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรละ 5 คน ก็มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ยอมเสียสละเวลาเพื่อทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุผลและบรรลุตามกำหนดเวลา เพราะส่วนมากจะให้ความสำคัญ และทุ่มเทให้กับงานอื่น ๆ ที่สามารถนับเป็นภาระงาน สามารถนำไปพิจารณาความดีความชอบ หรือทุ่มเทกับผลงานทางวิชาการมากกว่าที่จะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถือว่าเป็นงานประจำที่ไม่สามารถนำมานับเป็นผลงานได้ อีกทั้งอัตราการคงอยู่ของอาจารย์ (อาจารย์เข้า – ออก มาก) ทำให้ขาดผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และอีกประการคือ หลักสูตรขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการอบรมให้ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ทั้งนี้ การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นส่วนที่ช่วยให้งานประกันคุณภาพการศึกษามีความสำเร็จ

4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการ แต่ควรเพิ่มความชัดเจนของข้อมูลที่ใช้ประกอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลความเป็นปัจจุบันสามารถใช้งานได้ทันเวลา และส่วนกลาง ควรมีการประสานงานด้านข้อมูล ด้านการแก้ปัญหา ควรมีความพร้อมและมีความรู้ความสามารถที่แท้จริง มีข้อมูลที่แม่นยำ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการประสานงานที่ดี ซึ่งกระบวนการทั้งหมดเหล่านี้ เป็นเครื่องหมายการันตีได้ว่า กระบวนการที่ดีส่งผลสู่ความสำเร็จของการทำงานนั่นเอง

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแนะนำข้อมูลตัวบ่งชี้ และวิธีการที่ทันต่อเกณฑ์ หรือรูปแบบการรายงาน หรือ การสร้างคู่มือแนะนำวิธีการดำเนินงาน และหลักฐานประกอบที่ถูกต้อง และชัดเจน ข้อมูลจากส่วนกลาง ควรนำไปใช้ได้ อ้างอิงได้อย่างมีคุณภาพ ควรมีหน่วยงานที่สามารถตอบปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถตอบได้

ชัดเจนและเหมือนกันในคำตอบของแต่ละคนในหน่วยงานนี้ และมีแบบฟอร์มในการทำประกันคุณภาพที่ชัดเจน

ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามว่า ปัจจัยความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ ปัจจัยความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำขึ้นเนื่องจากผู้วิจัยมีความสนใจในปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร หรืออาจารย์รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 350 คน และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ซึ่งได้ข้อสรุป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 350 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิงจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และ เป็นเพศชายจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 25 ปี – 35 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 82.57 รองลงมามีตำแหน่งเป็น ประธานหลักสูตร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.43 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 6 ปี – 10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 1 ปี – 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 11 ปี – 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 16 ปี – 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว มากกว่า 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี – 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 1 ปี – 5 ปี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 6 ปี – 10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มาแล้ว 7 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) พบว่ามีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วงกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ มีสถานที่เก็บอุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อความต้องการใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.85

2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน

ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีการใช้งานสะดวกง่ายสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.83

3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีทักษะการซ่อมบำรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.74

4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ พบว่า มีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ หน่วยงานกลางมีการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.59

ทั้งนี้ ในภาพรวมนั้น ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยปัจจัยที่มีความคิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อันดับที่สาม คือ ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่า 3.85 และปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ในภาพรวมผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนน้อยที่สุดคือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

วิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยวิธีสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานเบื้องต้นได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (Hinkle D.E.1998) โดยค่า r แสดงถึงระดับความสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสำเร็จความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับความสัมพันธ์ สูงสุด คือ ความพร้อมด้านกระบวนการ ($r = 635$, $\text{sig} = .000$) รองลงมาคือความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ($r = 632$, $\text{sig} = .000$) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ และความพร้อมด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .904 และสามารถร่วมกัน

พยากรณ์ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ได้ร้อยละ 81.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ เท่ากับ ± 3.34

สามารถกำหนดสมการที่อธิบายผลการประเมิน โดยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = 3.751 + .726 (X_2)$$

โดยให้	Y	แทน	ค่าคงที่ความสำเร็จด้านผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
	X_1	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์
	X_2	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์
	X_3	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร
	X_4	แทน	ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ

ซึ่งสมการเส้นถดถอยข้างต้น สามารถทำนายปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ Adjusted R^2 81.60 สามารถอธิบายตัวแปรได้ รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากมีซอฟต์แวร์ที่ดี ใช้งานง่าย มีความเสถียร มีความทันสมัย มีความอรรถประโยชน์ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการประเมินผล ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพร้อมด้านซอฟต์แวร์จึงเป็นตัวแปรอีกอย่างหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า **ปฏิเสธสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า **ปฏิเสธสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า **ปฏิเสธสมมติฐาน**

ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยได้ทำการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งในปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 6 หลักสูตร ที่มีระดับผลคะแนนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยมีหัวข้อดังนี้

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้) ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากมี Server ที่ใช้ในเก็บข้อมูล เก็บเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการจัดทำเอกสาร แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดความสำเร็จในภาพรวมได้ และถึงแม้ทางหลักสูตรบางหลักสูตร อาจจะไม่มียุทธศาสตร์ด้านฮาร์ดแวร์ ที่ครบครันก็ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพราะอาจารย์ประจำหลักสูตรส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้สำหรับทำงาน ไว้สำหรับสอน หรือผลิตสื่อการสอนอยู่แล้ว และฮาร์ดแวร์บางชนิดสามารถยืม และได้รับการสนับสนุนจากคณะ รวมไปถึง กระจาย หมึกพิมพ์ เครื่องปริ้นเตอร์ ที่มีการสนับสนุนให้แต่ละหลักสูตรใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามความเหมาะสม อีกทั้งปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ยังไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตร หลักสูตรมีความพร้อม สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมี Server กลางของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการแชร์ข้อมูลเอกสาร รูปภาพ ในการทำเอกสารของประกันคุณภาพ และควรมีการจัดเตรียมฮาร์ดแวร์ให้พร้อมในแต่ละหลักสูตร อุปกรณ์ที่สำคัญคือ คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่อง Scanner

2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม) ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ มีการใช้เทคโนโลยี Google Form ในการสร้างแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้อาจารย์แต่ละท่านใน

ภาควิชา ดึงข้อมูลเอาไปใช้หรือศึกษา เพื่อให้ข้อมูลการทำเอกสารเป็นไปในทางแนวก้น และ หลักฐานในการประกันคุณภาพ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ในองค์ประกันคุณภาพที่รับผิดชอบได้ มีระบบสำหรับจัดเก็บไฟล์บนระบบ Cloud Computing หากแต่โปรแกรมส่วนกลาง (CHE QA Online) ไม่มีความเสถียร ไม่สามารถรองรับการ Upload ข้อมูลจากไฟล์ในเครื่องได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก อีกทั้งซอฟต์แวร์ยังมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เพราะถ้าซอฟต์แวร์ของระบบประกันมีคุณภาพ จะสามารถทำเอกสารและหลักฐานในการประกันคุณภาพได้เร็วขึ้น สามารถดึงหลักฐานเอกสาร คำสั่ง รายงาน รูปภาพกิจกรรมต่างๆ จะสามารถทำงานประกันได้เร็วมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น หากจะให้มีการประเมินผ่านระบบออนไลน์ ระบบต้องสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ประโยชน์ อีกทั้งกรรมการประเมินควรดูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เพราะการกรอกข้อมูลลงในระบบพร้อมกับการจัดพิมพ์เอกสารออกมาทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งนี้ รวมไปถึงซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ด้วย เช่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ควมมีระบบการป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล ระบบควรมีการประมวลผลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรจัดทำระบบสารสนเทศของระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้แต่ละหลักสูตรสามารถแชร์เอกสาร หลักฐาน รูปภาพ คำสั่ง และควรพัฒนาระบบ หรือโปรแกรมที่เชื่อมต่อข้อมูลงานประกันคุณภาพ การศึกษาควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านบุคลากรแต่ถึงแม้จะมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรละ 5 คน ก็มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ยอมเสียสละเวลาเพื่อทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุผลและบรรลุตามกำหนดเวลา เพราะส่วนมากจะให้ความสำคัญ และทุ่มเทให้กับงานอื่น ๆ ที่สามารถนับเป็นภาระงาน สามารถนำไปพิจารณาความดีความชอบ หรือทุ่มเทกับผลงานทางวิชาการมากกว่าที่จะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถือว่าเป็นงานประจำที่ไม่สามารถนำมานับเป็นผลงานได้ อีกทั้งอัตราการคงอยู่ของอาจารย์ (อาจารย์เข้า – ออก มาก) ทำให้ขาดผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และอีกประการคือ หลักสูตรขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการอบรมให้ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ทั้งนี้ การสร้างความเข้าใจในด้ว่งชี้ต่าง ๆ ของทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นส่วนที่ช่วยให้งานประกันคุณภาพการศึกษามีความสำเร็จ

4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า หลักสูตรมีความพร้อมด้านกระบวนการ แต่ควรเพิ่มความชัดเจนของข้อมูลที่ใช้ประกอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลความเป็นปัจจุบันสามารถใช้งานได้ทันเวลา และส่วนกลาง ควรมีการประสานงานด้านข้อมูล ด้านการแก้ปัญหา ควรมีความพร้อมและมีความรู้ความสามารถที่แท้จริง มีข้อมูลที่แม่นยำ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการประสานงานที่ดี ซึ่งกระบวนการทั้งหมดเหล่านี้ เป็นเครื่องหมายการันตีได้ว่า กระบวนการที่ดีส่งผลสู่ความสำเร็จของการทำงานนั่นเอง

ในการนี้ ผู้รับการสัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแนะนำข้อมูลตัวบ่งชี้ และวิธีการที่ทันต่อเกณฑ์ หรือรูปแบบการรายงาน หรือ การสร้างคู่มือแนะนำวิธีการดำเนินงาน และหลักฐานประกอบที่ถูกต้อง และชัดเจน ข้อมูลจากส่วนกลาง ควรนำไปใช้ได้ อ้างอิงได้อย่างมีคุณภาพ ควรมีหน่วยงานที่สามารถตอบปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถตอบได้ ชัดเจนและเหมือนกัน ในคำตอบของแต่ละคนในหน่วยงานนี้ และมีแบบฟอร์มในการทำประกันคุณภาพที่ชัดเจน

ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามว่า ปัจจัยความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ ปัจจัยความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์

อภิปรายผล

ปัจจัยความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สามารถสร้างสมการได้ดังนี้

$$Y = 3.751 + .726 (X_2)$$

โดยผู้วิจัยจะอภิปรายรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

1. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบและโปรแกรม) ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (ยอมรับสมมติฐาน) แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ยังมีความไม่เหมาะสม ไม่สนับสนุน หรือเอื้อประโยชน์ต่อการ

ทำงาน ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ซอฟต์แวร์มีการใช้งานที่ไม่สะดวกสบาย มีความยุ่งยากซับซ้อน โดยเฉพาะระบบ CHE QA แต่ก็ยังมีการผลักดันให้ใช้งานในระบบ CHE QA แต่การใช้งานก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างครอบคลุม กล่าวคือ สามารถกรอกข้อมูล แต่ไม่สามารถพิมพ์เอกสารรายงานการประเมินตนเองได้อย่างสมบูรณ์ จึงเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติ อีกทั้ง ยังต้องมีการ Print out รายงานการประเมินตนเองออกมา เพื่อรองรับการตรวจประเมิน ทั้งที่ข้อมูลทั้งหมดก็มีในระบบ สามารถดูออนไลน์ได้ จึงทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร จึงทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเท่าที่ควร แต่ก็ต้องทำตามนโยบาย หรือ ทำตามหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นว่า หากระบบ CHE QA มีความพร้อม มีการทำงานที่ครบวงจรมากกว่านี้ จะส่งผลให้งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรมีความสำเร็จได้ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ โดยผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หากซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีคุณสมบัติที่ครบถ้วน ครอบคลุมการทำงาน จะช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Langerman (2008, p.14) กล่าวว่าข้อมูลเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานวิธีการประกันคุณภาพจะช่วยองค์กรในการควบคุมคุณภาพของตนเองในการดำเนินโครงการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้างการนำวิเคราะห์หรือประมวลผลการรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และระบบสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ที่มีสายและไร้สาย

2. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือที่สามารถจับต้องได้) ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (**ปฏิเสธสมมติฐาน**) แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพร้อมทางด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์ และเครื่องมือที่สามารถจับต้องได้) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยมีความคิดเห็นว่า ในระดับหลักสูตร ถึงแม้หลักสูตรบางหลักสูตร อาจจะไม่มีอุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ที่ครบครัน ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพราะอาจารย์ประจำหลักสูตรส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้สำหรับทำงาน ไว้สำหรับสอน หรือผลิตสื่อการสอนอยู่แล้ว และฮาร์ดแวร์บางชนิดสามารถยืม และได้รับการสนับสนุนจากคณะ สอดคล้องกับ สมาน รังสิโยภักฤษฏ (2522) กล่าวว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือการได้รู้ความสามารถและทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพสามารถใช้งานเทคโนโลยีที่มีให้เกิดประสิทธิภาพ

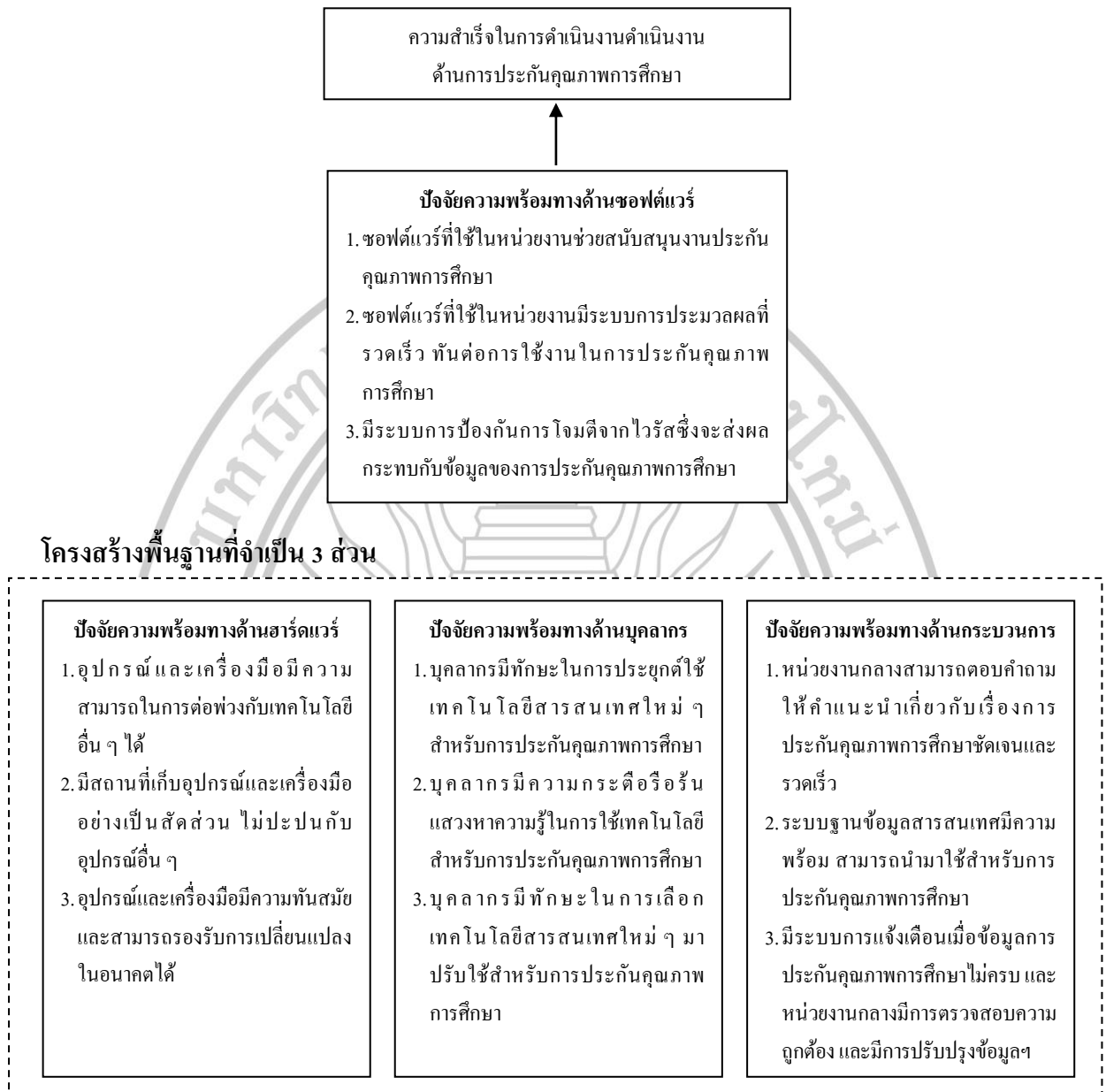
3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (ปฏิเสธสมมติฐาน) แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านบุคลากรว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา อาจารย์ประจำมีการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้สำหรับ การประกันคุณภาพการศึกษา แต่ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้น บุคลากร (อาจารย์ประจำ) ไม่มีความพร้อม เพราะถึงแม้จะมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรละ 5 คน แต่ก็มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ยอมเสียสละเวลา เพื่อทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุผล และบรรลุตามกำหนดเวลา เพราะส่วนมากจะให้ความสำคัญ และทุ่มเทให้กับงานอื่น ๆ ที่สามารถนับเป็นภาระงาน สามารถนำไปพิจารณาความดีความชอบ หรือทุ่มเทกับผลงาน ทางวิชาการ มากกว่าที่จะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถือว่าเป็นงานประจำที่ไม่สามารถนำมานับเป็นผลงานได้ สอดคล้องกับ (กรวิชากร, 2544 ก) กล่าวว่า ผู้บริหารใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดตั้งอำนวยความสะดวก การ นิเทศ กำกับและติดตามการประเมินผลและการใช้ขวัญกำลังใจในการบริหารจัดการเพื่อให้ เกิดการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพในสถานศึกษาได้ ซึ่งสถานศึกษาสามารถใช้สารสนเทศในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา ระดับสถานศึกษาเพื่อใช้ระบบสารสนเทศจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า นอกจากระบบสารสนเทศ จะจำเป็นในงานประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ยังช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอีกด้วยเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งในการผลักดันบุคคลเหล่านี้เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนระบบการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ทั้งบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (ปฏิเสธสมมติฐาน) แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ว่ามีความพร้อม แต่ควรเพิ่มความชัดเจนของข้อมูลที่ใช้ประกอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อมูลความเป็นปัจจุบันสามารถใช้งานได้ทันเวลา และส่วนกลางควรมีการประสานงานด้านข้อมูล ด้านการแก้ปัญหา ควรมีความพร้อมและมีความรู้ความสามารถที่แท้จริง มีข้อมูลที่แม่นยำ สอดคล้องกับ Mizikaci (2006) ได้วิจัยเรื่อง การสร้างรูปแบบการประเมินคุณภาพอุดมศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงระบบ ได้เสนอรูปแบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงระบบ ผลการวิจัย

พบว่า ในระบบคุณภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในการประเมินผล ประกอบด้วย 3 ส่วน (Subsystem) ระบบสังคม (Social system) ระบบเทคนิค (Technical system) และระบบการจัดการ (Managerial system) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่ได้บูรณาการโดยใช้วิธีการเชิงระบบมาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพ ซึ่งการสร้างกระบวนการทำงานหรือการตรวจสอบและเก็บข้อมูลที่ทันสมัยก็จะส่งผลดีต่อการทำงานซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญมากในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครองว่า บุตรหลานที่เข้าเรียนในสถาบันการศึกษาจะได้รับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพที่สามารถหล่อหลอมให้บุตรหลานเป็นคนดี คนเก่ง และเรียนอย่างมีความสุข ซึ่งการสร้างกระบวนการที่ดี จะส่งผลต่อการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถสร้างแบบจำลองปัจจัยความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดังภาพที่ 5.1 ดังนี้





ภาพที่ 5.1 แบบจำลองปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

จากภาพที่ 5.1 สามารถสรุปแบบจำลองได้ว่า ปัจจัยความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา มีระบบการป้องกันการโจมตีจากไวรัสซึ่งจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร แต่ทั้งนี้ ยังมีอีกโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นอีก 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยความพร้อม

ทางด้านฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วงกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ มีสถานที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ ปัจจัยความพร้อมทางด้านบุคลากร ประกอบด้วย บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรมีทักษะในการเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยความพร้อมทางด้านการบริหาร ประกอบด้วย หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ครบ และหน่วยงานกลางมีการตรวจสอบความถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เสมอ ที่ช่วยให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความพร้อมทางด้านซอฟต์แวร์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงาน หรือองค์กรที่จะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ เพื่อเป็นการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรนั้น ควรคำนึงถึง นโยบาย หรือบริบทขององค์กรนั้น ๆ ด้วย เพื่อให้การวางแผนกลยุทธ์เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากที่สุด อาจจะพิจารณาตามความสำคัญของปัจจัยที่องค์กรหรือหน่วยงานสามารถนำมาใช้ได้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการวิจัยที่ควรทำต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อในอนาคตที่กว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น และควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ ซึ่งยังมีอีกหลายตัวแปร

ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดสมมติฐานอื่น ๆ ในอนาคต



บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์, ศุภชัย จันทรงาม และวิมลมาศ รัตนะ. (2559). **ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยราชธานี. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชธานี.**
- กานต์ เสกขุนทด. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. กรุงเทพมหานคร : ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา, สำนักงาน (2557) **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.**
- จินตนา สระทองขาว. (2554). **ปัจจัยองค์การที่มีผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- ปฎิมา พุดตาลดง. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.**
- พรพรรณ โพธิ์ศรีแก้ว และ ทิพย์ จินตโกวิท. **ระบบวิเคราะห์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. The Eleventh National Conference on Computing and Information Technology, NCCIT2015.**
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2551). **ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- พัชรนันท์ วังสิงห์, สิริพร เรืองสุรัตน์, สุวสันต์ กะมล และเสกสรร คงพิงทรัพย์. (2556). **การศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.**

- พัฒน์พล แก้วยม. (2557). การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, พระนครศรีอยุธยา : เงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ.
- พิบูล แก้วรากมูข. (2552). ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย. เชียงราย : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, (2542). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 2.
- ภาณุ อุดกลั่น, วัจน สุคนธวัฒน์ และ เบญจวรรณ กิจควรรดี. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการประกัน คุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี. อุดรธานี : วิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี.
- เกศศาสตร์, คณะ (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเกศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ.
- มอดี แวดราแม, โชติกา ภาณุผล และ ศิริชัย กาญจนวาลี. (2556). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ”. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 24, 3 (เดือนกันยายน – ธันวาคม) : 59 – 81.
- ราชภัฏเชียงใหม่, มหาวิทยาลัย (2558). คู่มือรายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพ ภายในระดับหลักสูตร. เชียงใหม่ : วนิตการพิมพ์.
- วาสนา สะอาด, ชิตชัย เลิศศิริวัฒนวงศ์, กมลวรรณ จันทป, กรรณิการ์พร กุลบุญญา และ ทศนีย์ หนองกก. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี : สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. โครงการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพ.
- วิชาการ, กรม (2544 ก). แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เล่ม 1. กรุงเทพฯ : ศุภสภาลาดพร้าว.
- สมาน รังสิโยกฤษฏ. (2522). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..

- สิริพร เรืองสุรัตน์, พัฒน์พล แก้วยม และพัชรนันท์ วงศ์สิงห์. (2556). **การประกันคุณภาพ การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. พระนครศรีอยุธยา : สำนักคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี.
- สุรวี คุนาลัย. (2553). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา**, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายให้เกิดประสิทธิผลตามด้านคุณภาพการจัดการ การศึกษา.
- อดิศร โคว์เนื่องศรี. (2558). **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**, ชลบุรี : ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา.
- Fatma, Mizikaci. (2006). “**A system approach to program evaluation model for quality in higher education,**” *Quality Assurance in Education*, Vol.14 Iss : 1, 37 – 53.
- Langerman, G. (2008). **Application of quality assurance in system implementation projects**. Pretoria: Tshwane University of Technology.
- The Saudi e-Government Program (Yesser). (March 2007). **IT Readiness Assessment for Government Organizations**.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล

นางกัญชลี หมูฝั้น

วัน เดือน ปีเกิด

15 กรกฎาคม 2524

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 101 หมู่ 4 ตำบลเมืองเด่น อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ 50210

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2547 ปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
การจัดการ มหาวิทยาลัยพายัพ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2558 นักวิชาการศึกษา สำนักมาตรฐานและ
ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา สำนักงานจัดการศึกษา
ทั่วไป และศิลปวิทยาาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. แบบสอบถามฉบับนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร
 - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ
4. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
5. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งทุกคำตอบจะถูกเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลเพียงภาพรวมเท่านั้น โดยผลการศึกษาที่ได้ทางผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนการบริหารองค์กร

นางกัญชลิ หมูฝั้น

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้วิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือที่สามารถจับต้องได้ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ หมายถึง ระบบและโปรแกรม ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร ระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของส่วนกลาง ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2. ระหว่าง 25 ปี – 35 ปี

☐ 3. ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี

☐ 4. ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ระดับปริญญาตรี

☐ 2. ระดับปริญญาโท

☐ 3. ระดับปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

☐ 1. ประธานหลักสูตร.

☐ 2. อาจารย์ประจำหลักสูตร

5. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

6. ประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือที่สามารถจับต้องได้)					
1. วัสดุ / ครุภัณฑ์ มีความเพียงพอต่อความต้องการ และเอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อความต้องการใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา					
3. อุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และเอื้อต่อการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
4. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วงกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้					
6. อุปกรณ์และเครื่องมือสามารถรองรับการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. มีสถานที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเป็น สัดส่วน ไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ					
ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบและโปรแกรม)					
8. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานเหมาะสมกับ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา					
9. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีการใช้งาน สะดวก ง่ายสำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					
10. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความทันสมัย และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงใน อนาคต					
11. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีระบบการ ประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการ ประกันคุณภาพการศึกษา					
12. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษา					
13. มีระบบการป้องกันการโจมตีจากไวรัส ซึ่งจะ ส่งผลกระทบกับข้อมูลของการประกัน คุณภาพการศึกษา					
14. มีระบบการเก็บรักษาข้อมูล / หลักฐานที่ใช้ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร					
15.ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา					
16.บุคลากรมีความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					
17.บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสำหรับ การประกันคุณภาพการศึกษา					
18.บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					
19.บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกัน คุณภาพการศึกษา					
20.บุคลากรมีทักษะในการเลือกเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้สำหรับการ ประกันคุณภาพการศึกษา					
21.บุคลากรมีทักษะการซ่อมบำรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น					
ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ					
22.ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลการประกัน คุณภาพการศึกษาไม่ครบถ้วน					
24. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลักสูตรและ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว					
25. หน่วยงานกลางมีการตรวจสอบความถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อการประกัน คุณภาพการศึกษายู่เสมอ					
26. หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว					
27. หน่วยงานกลางมีการจัดอบรมให้ความรู้ใน การใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					
28. หน่วยงานกลางมีการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์สำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน ระดับหลักสูตร

ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น				
	มีการ พัฒนา มากที่สุด (5)	มีการ พัฒนา มาก (4)	มีการ พัฒนา ปาน กลาง (3)	มีการ พัฒนา น้อย (2)	ยังไม่ พัฒนา (1)
1. ในภาพรวมผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ หลักสูตรของท่านอยู่ในระดับใด					
ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น				
	มี ความสุข มากที่สุด (5)	มี ความสุข ชม มาก (4)	มี ความสุข ปานกลาง (3)	มี ความสุข น้อย (2)	ไม่มี ความสุข (1)
2. ในภาพรวมท่านมีความสุขในการ ทำงานประกันคุณภาพศึกษามากน้อย เพียงใด					
ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	พอใจ ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	ไม่พอใจ (1)
3. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับหลักสูตรของท่านมากน้อย เพียงใด					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าส่งผลต่อปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง

ตารางส่วนที่ 1 ตารางแสดงผลการประเมิน ความสอดคล้อง (IOC) ของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีศึกษา ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
เพศ						
1. ชาย	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
2. หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
อายุ						
3. ต่ำกว่า 25 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
4. ระหว่าง 25 ปี – 35 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
5. ระหว่าง 36 ปี – 45 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
6. ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ระดับการศึกษา						
7. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
8. ระดับปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
9. ระดับปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
10. ระดับปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
ตำแหน่ง						
11. ประธานหลักสูตร	0	+1	+1	2	0.67	มีความ สอดคล้อง
12. อาจารย์ประจำหลักสูตร	0	+1	+1	2	0.67	มีความ สอดคล้อง
ประสบการณ์ในการทำงาน						
13. ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	+1	+1	0	2	0.67	มีความ สอดคล้อง
14. ตั้งแต่ 6 – 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
15. ตั้งแต่ 11 – 15 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
16. ตั้งแต่ 16 – 20 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
17. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา						
18. ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	+1	+1	0	2	0.67	มีความสอดคล้อง
19. ตั้งแต่ 6 – 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
20. ตั้งแต่ 11 – 15 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
21. ตั้งแต่ 16 – 20 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง

ตารางส่วนที่ 2 ตารางแสดงผลการประเมิน ความสอดคล้อง (IOC) วัตถุประสงค์กับรูปแบบและเนื้อหา ภูมิศึกษา ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์						
1. วัสดุ / ครุภัณฑ์ มีความเพียงพอต่อความต้องการ และเอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
2. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อความต้องการใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (ต่อ)						
3. อุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และเอื้อต่อการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
4. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
5. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสามารถในการต่อพ่วงกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
6. อุปกรณ์และเครื่องมือสามารถรองรับการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
7. มีสถานที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับอุปกรณ์อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์						
8. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
9. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีการใช้งานสะดวกง่ายสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ต่อ)						
10. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความทันสมัย และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
11. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งานในการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
12. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานช่วยสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
13. มีระบบการป้องกันการโจมตีจากไวรัส ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลของการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
14. มีระบบการเก็บรักษาข้อมูล / หลักฐานที่ใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร						
15. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
16. บุคลากรมีความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร (ต่อ)						
17. บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
18. บุคลากรมีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
19. บุ ค ล า กร มี ค ว า มกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
20. บุคลากรมีทักษะในการเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
21. บุคลากรมีทักษะการซ่อมบำรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ความสอดคล้อง
ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ						
22. ระ บ บ ฐ า น ขั อ มู ลสารสนเทศมีความพร้อม สามารถนำมาใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	0	2	0.67	มีความสอดคล้อง
23. มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ (ต่อ)						
24. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลักสูตรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
25. หน่วยงานกลางมีการตรวจสอบความถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เสมอ	+1	+1	0	2	0.67	มีความสอดคล้อง
26. หน่วยงานกลางสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจนและรวดเร็ว	+1	+1	0	2	0.67	มีความสอดคล้อง
27. หน่วยงานกลางมีการจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความสอดคล้อง
28. หน่วยงานกลางมีการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	0	2	0.67	มีความสอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ตารางแสดงผลการประเมิน ความสอดคล้อง (IOC) เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตรีศึกษา ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ในภาพรวมผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของท่านอยู่ในระดับใด						
1. ยังไม่พัฒนา	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
2. มีการพัฒนาน้อย	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
3. มีการพัฒนาปานกลาง	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
4. มีการพัฒนามาก	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
5. มีการพัฒนามากที่สุด	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
ในภาพรวมท่านมีความสุขในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงใด						
6. ไม่มีความสุข	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
7. มีความสุขน้อย	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
8. มีความสุขปานกลาง	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
9. มีความสุขมาก	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง

ประเด็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ในภาพรวมท่านมีความสุขในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงใด (ต่อ)						
10. มีความสุขมากที่สุด	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
ในภาพรวมท่านพอใจต่อระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของท่านมากน้อยเพียงใด						
11. ไม่พอใจ	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
12. พอใจน้อย	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
13. พอใจปานกลาง	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
14. พอใจมาก	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง
15. พอใจมากที่สุด	+1	+1	+1	3	1.00	มีความ สอดคล้อง

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันตกุล อินทรผดุง | อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| 2. ดร. ประรัติ อเนก | อาจารย์ภาควิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 3. ดร.สุทธิลักษณ์ ชนะสุข | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ชำนาญการ สำนักงานปลัด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |



ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง ปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ทั้งนี้ ประโยชน์ของงานวิจัย คือ ได้ทราบถึงปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อสามารถให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้สอดคล้อง และบรรลุวัตถุประสงค์กับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เครื่องปริ้นเตอร์
2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ หมายถึง ระบบหรือโปรแกรม ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ Microsoft office ระบบ CHE QA Online ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร ระดับหลักสูตร เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. **ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของส่วนกลาง (สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักคิิตพิลเพื่อการศึกษา) ที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์และเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้)

- ท่านคิดว่าหลักสูตรของท่านมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์หรือไม่
- ท่านคิดว่าปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์มีความจำเป็นในการดำเนินงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร หรือไม่
- ท่านคิดว่าความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรของท่าน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร
-
- ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์
-

2. ปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ (ระบบหรือโปรแกรม)

- ท่านคิดว่าหลักสูตรของท่านมีความพร้อมด้านซอฟต์แวร์หรือไม่
- ท่านคิดว่าปัจจัยความพร้อมด้านซอฟต์แวร์มีความจำเป็นในการดำเนินงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร หรือไม่
- ท่านคิดว่าความพร้อมด้านซอฟต์แวร์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรของท่าน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร
-
- ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงความพร้อมด้านซอฟต์แวร์
-

3. ปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากร

- ท่านคิดว่าหลักสูตรของท่านมีความพร้อมด้านบุคลากรหรือไม่
- ท่านคิดว่าปัจจัยความพร้อมด้านบุคลากรมีความจำเป็นในการดำเนินงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร หรือไม่

- ท่านคิดว่าความพร้อมด้านบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับ
หลักสูตรของท่าน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงความพร้อมด้านบุคลากร

4. ปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการ

- ท่านคิดว่าหลักสูตรของท่านมีความพร้อมด้านกระบวนการหรือไม่
- ท่านคิดว่าปัจจัยความพร้อมด้านกระบวนการมีความจำเป็นในการดำเนินงาน และส่งผล
ต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร หรือไม่
- ท่านคิดว่าความพร้อมด้านกระบวนการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับหลักสูตรของท่าน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงความพร้อมด้านกระบวนการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้การสัมภาษณ์

