

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

The Key Success of System and Mechanism of the Internal Quality

Assurance in Phetchaburi Rajabhat University

พรรณี คอนจอหอ¹, พีรศุภย์ บุญมาธรรม², น้ำฝน แสงอรุณ³,
ศิริวรรณ ปราชญ์ประยูร⁴ และ ศักดิพัฑ ศรีอร่ามรุ่งเรือง⁵

Panee Khonchoho¹ Pheerasut Boonmatham² Numfon Sangarun³

Siriwan Prachprayoon⁴ and Sakdipat Seearmrungruang⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ ศูนย์/สำนักและมหาวิทยาลัย 2) ทวนสอบปัจจัยความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) กระบวนการทวนสอบด้วยระบบการเห็นร่วมกลุ่มเป้าหมายการวิจัย ประกอบด้วยผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ ศูนย์/สำนักและมหาวิทยาลัย ย้อนหลัง 3 ปีใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา(Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) นโยบายและการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (2) กระบวนการกำกับและติดตาม (3) ภาวะความเป็นผู้นำของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง(4) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (5) การตรวจประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถประมวลผลและเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล(6) เครือข่ายการสื่อสารและความร่วมมือผ่านระบบออนไลน์ของผู้ประสานงานจากส่วนกลางกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ 2) ผลการดำเนินงานการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งสามระดับ มีพัฒนาการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3 ปี

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ ระบบสารสนเทศ

¹ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการฯ Email: ng_panee@yahoo.co.th

¹ Education Quality Assurance Office of Academic Promotion Email: ng_panee@yahoo.co.th

² งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการฯ Email:pheerasut.boon@mail.pbru.ac.th

² Education Quality Assurance Office of Academic Promotion Email:pheerasut.boon@mail.pbru.ac.th

³ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการฯ Email:numfon.san@mail.pbru.ac.th

³ Education Quality Assurance Office of Academic Promotion Email:numfon.san@mail.pbru.ac.th

⁴ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการฯ Email:hamtaro-1704@hotmail.com

⁴ Education Quality Assurance Office of Academic Promotion Email:hamtaro-1704@hotmail.com

⁵ ศูนย์คอมพิวเตอร์ Email:napat76@hotmail.com

⁵ computer center Email:napat76@hotmail.com



Abstract

The purposes of this research are 1) to find the factors of the system and mechanism for internal quality assurance that lead to success in programs, faculties and offices in PhetchaburiRajabhat University, 2) to verify these factors. The research tools consist of 1) the result of the internal quality assurance, 2) the process of verification with common vision system. The target group of this research is the last three years of results of the internal quality assurance in programs, faculties, offices at PhetchaburiRajabhat University that have been analyzed. The results of this research are as follows: 1) There are six factors of the system and mechanism for internal quality assurance that lead to its success, which are (1) the policy and policy transfer of the administrators, (2) the control and follow-up process, (3) the leadership of the personnel in related departments, (4) the proficiency and professional skills of the related supporting personnel, (5) the quality assurance inspection via an information system that can be easily and accurately connected with the related database, (6) the online communicative network system between the central coordinators and all related persons. 2) The verification of these success factors were analyzed by reviewing the last three years

Keywords: Factorsuccess, Information Technology

ความเป็นมา

ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา อีกทั้งเป็นการควบคุมคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของคุณลักษณะที่ดีของระบบการศึกษาหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความตระหนักและดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาด้วยดีโดยตลอด แต่ปัญหาที่พบและมีการพัฒนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขมาโดยตลอดเริ่มตั้งแต่เมื่อมีการใช้เกณฑ์ใหม่ปีการศึกษา 2557 แบ่งการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็น 3ระดับ ประกอบด้วย ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ศูนย์/สำนัก และระดับมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่มีโอกาสเป็นผู้ดูแลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย พบปัญหาหลายประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไขได้แก่ ผลดำเนินงานไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการแต่เขียนรายงานผลดำเนินงานไม่สอดคล้อง ทำให้ผู้ประเมินให้คะแนนประเมินไม่สูง ส่วนใหญ่มักเขียนรายงานประเมินตนเองโดยยกเกณฑ์ประเมินมาเขียนใหม่ และขาดคำตอบที่ชัดเจนการเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่สารสนเทศกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานช่องว่างการสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติ

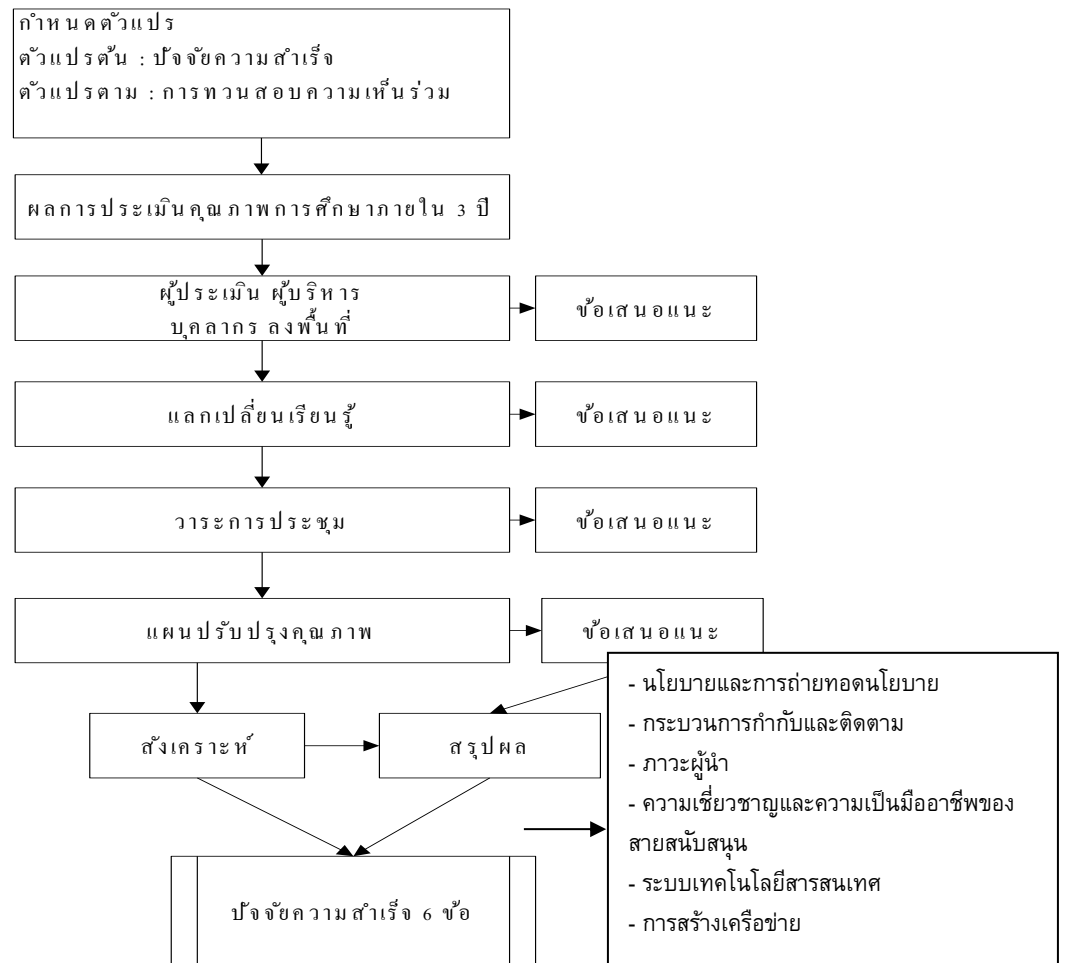
วัตถุประสงค์

1. เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรคณะ ศูนย์/สำนักและมหาวิทยาลัย
2. เพื่อทวนสอบปัจจัยความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรคณะ ศูนย์/สำนักและมหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 2ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดมโนทัศน์การวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงมโนทัศน์การวิจัย

2. ดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเพื่อหาปัจจัยความสำเร็จคือ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และบุคลากรสายสนับสนุน

2.2 เครื่องมือการวิจัย

กระบวนการประชุมเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยที่ใช้วิธีการวิเคราะห์จึงใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อเชิงเนื้อหา(Content Analysis) โดยผ่านกระบวนการ ดังนี้

1. รวบรวมผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในย้อนหลัง 3 ปี

2. รวบรวมวาระการประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการสภาวิชาการ และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย วาระพิจารณาเรื่องผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อศึกษาและสังเคราะห์ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการทั้ง 3 ระดับ

3. ลงพื้นที่เพื่อสังเกตและร่วมรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 3 ระดับ

4. สนทนาเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผู้บริหารทุกระดับ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

5. นำผลจากข้อ 2.1-2.4 มาสังเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูลด้วยวิธีการจัดกลุ่ม

6. นำผลการสังเคราะห์นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อทวนสอบความเห็นร่วม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

1) บัณฑิตความสำเร็จของระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ (1) นโยบายและการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (2) กระบวนการกำกับและติดตาม (3) ภาวะความเป็นผู้นำของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (4) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของ บุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (5) การตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถประมวลผลและเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลที่(6) เครือข่ายการสื่อสารและความร่วมมือผ่านระบบออนไลน์ของผู้ประสานงานจากส่วนกลางกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ

2) ผลการทวนสอบบัณฑิตความสำเร็จพิจารณาได้จากผลการดำเนินงานการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งสามระดับมีพัฒนาการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3 ปี

การอภิปรายผล

บัณฑิตความสำเร็จที่เกิดจากการกำหนดและการถ่ายทอดนโยบายที่ชัดเจนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและนำไปดำเนินการได้อย่างถูกต้องภายใต้กระบวนการกำกับ ติดตามโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงกับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากมีระบบการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งถือเป็นกลไกที่สำคัญในการจัดเก็บหลักฐานและผลการประเมินที่สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงกับข้อมูลหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและสำคัญได้ตลอดเวลา ทำให้ลดภาระงานของการจัดทำข้อมูลหรือการเขียนรายงานผลการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบและมีผลดีต่อไปในอนาคตที่ระบบจะกลายเป็นคลังข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เกี่ยวข้องค้นหาหรือทวนสอบผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการย้อนกลับเพื่อเปรียบเทียบย้อนหลังได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของน้ำฝน แสงอรุณ (NumfonSangaroon, (2017) ที่ผลการประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรทำให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก

และบัณฑิตความสำเร็จที่ต้องกล่าวถึงคือ ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งที่เป็นบุคลากรของส่วนกลางที่ต้องติดตามและกำกับให้ผู้เกี่ยวข้องต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินงาน เนื่องจากระบบการประเมินคุณภาพการศึกษานี้จะต้องปิดระบบก่อน 7 วัน เพราะต้องส่งผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการตรวจสอบก่อน และบุคลากรสายสนับสนุนของทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมเป็นเครือข่ายเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลืออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานเกี่ยวกับการขับเคลื่อนรวมถึงเป็นผู้ปฏิบัติเองเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสอดคล้องกับ

Sirisuk Chaivut Nutanawan (2013) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่างและสอดคล้องกับTanong Punsugit (2013) ที่พบว่ากลุ่มหน่วยงานที่สนับสนุนวิชาการต้องมีความเข้มแข็งในด้านการสนับสนุนงานวิชาการทั้ง 4 พันธกิจตามการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งคือ แผนพัฒนาคุณภาพที่ต้องผ่านการกำกับและติดตามจากคณะกรรมการบริหารที่ต้องได้รับความเห็นร่วมก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการสภาวิชาการและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพ ทำให้ต้องมีความละเอียดและรอบคอบในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรืออย่างน้อยก็ต้องมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตราสัญลักษณ์ที่แสดงถึงคุณภาพของกระบวนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการที่ยินดีเข้าร่วมกับทุกกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนับสนุนปัจจัยนี้เพื่อยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2) สนับสนุนและเพิ่มสมรรถนะแก่ปัจจัยเหล่านี้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

2) ติดตามปัจจัยความสำเร็จนี้ซ้ำเพื่อเข้าถึงผลการวิจัยเพิ่มเติม

รายการอ้างอิง

Sangaroon Numfon.(2017) Development of information management system for quality assurance: Course Level PhetchaburiRajabhat University.

Savangde Yotin.(2017) Writing research reports in qualitative terms:Population Research Institute Mahidol University.

Sirisuk chaivut Nutanawan.(2013) Factors affecting quality of internal quality assurance system.asic educational institutions that have been accredited in the lower northern region.

Tanong Punsugit.(2013) Development of Educational Quality Assurance SystemFaculty of Nurse Phayao University.