

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามผล การดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ ในระดับสถานศึกษาการประกันคุณภาพจะครอบคลุมถึงการสร้างความมั่นใจโดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้และการวางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดตั้งแต่ในขั้นการออกแบบกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การติดตาม ตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพผลผลิต การจัดทำรายงาน และนำเสนอข้อมูล การประเมินสำหรับ การตัดสินใจในระดับต่างๆ และ สำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในระยะต่อไป

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ที่ศึกษาที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข ปัจจุบันทุกองค์กร ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดเก็บข้อมูล และการนำโปรแกรมด้านฐานข้อมูลเข้ามาช่วยในการจัดเก็บมากขึ้น ปัญหาที่พบบ่อย คือ การจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพที่ขาดประสิทธิภาพ เรื่องจำนวนบุคลากร จำนวนนักศึกษา ที่แต่ละหน่วยงานใช้ไม่เท่ากัน ทำให้การจัดทำรายงานแสดงข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดในการพัฒนาระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพออนไลน์ เพื่อเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการออกรายงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคาดหวังว่าระบบนี้จะช่วยในการประกันคุณภาพได้

1.2 วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์
- 2.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์
- 2.3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในเกณฑ์ดี
- 1.3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในเกณฑ์ดี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 การพัฒนาระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพออนไลน์เป็นการจัดทำระบบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ส่วนหลัก ในส่วนแรกคือ การประกันคุณภาพภายใน หรือระบบสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ส่วนที่สองคือ การประเมินคุณภาพภายนอก หรือระบบสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) และส่วนสุดท้าย คือ การประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโดยใช้ภาษา C#.NET ระบบจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2005

1.4.2 ระบบมีการทำงานในรูปแบบรับ-ให้บริการ โดยใช้เทคนิคของ Crystal Report เข้ามาช่วยในการออกรายงาน คือ สามารถออกรายงานได้หลายรูปแบบ เช่น รายงานย่อ รายงานในรูปแบบตาราง รายงานในรูปแบบรายละเอียด และยังสามารถนำเสนอข้อมูลในรูปแบบกราฟต่าง ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นมาใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยระบบมีการพัฒนาเป็นลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วนดังรายละเอียดดังนี้

1.4.2.1 ผู้ดูแลระบบ (System Administrator) หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีหน้าที่ตั้งปีการศึกษากำหนดสถานศึกษาตามจุดเน้นกำหนดโครงสร้างของวิทยาลัย เพิ่ม แก้ไข ผู้ใช้งานระดับ คณะ / วิทยาลัย ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล ระดับ คณะ /

วิทยาลัย กำหนดช่วงเวลาในการกรอกข้อมูลปรับปรุงและรักษาระบบฐานข้อมูล รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ใช้โปรแกรม โดยมีขอบเขตของระบบงานดังต่อไปนี้

1.4.2.1.1 กำหนดข้อมูลพื้นฐานของคณะ / วิทยาลัย

- ก. ระบบสามารถบันทึก / แก้ไข ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะ / วิทยาลัยได้
- ข. ระบบสามารถกำหนดข้อมูล Common Data Set ระดับ คณะ / วิทยาลัยได้
- ค. ระบบสามารถกำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ได้

1.4.2.1.2 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ก. ระบบสามารถบันทึกหรือแก้ไขข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ได้

ข. ระบบสามารถแสดงผลประเมินการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ ของกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ได้

ค. ระบบสามารถแสดงคะแนนรายตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบและจำแนกตามกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ได้

ง. ระบบสามารถแสดงรายงานผลการประเมินตามตัวองค์ประกอบคุณภาพสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อาทิ รายงาน ส1, ส2, ส3, ป1, ป2, ป3, ป4 จำแนกตามกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ได้

1.4.2.1.3 สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

ก. ระบบสามารถบันทึกหรือแก้ไขข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)

ข. ระบบสามารถแสดงผลประเมินการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ ของกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ (สมศ.) ได้

ค. ระบบสามารถแสดงคะแนนรายตัวบ่งชี้ แต่ละมาตรฐาน จำแนกตามกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ (สมศ.) ได้

ง. ระบบสามารถแสดงรายงานการประเมิน ตามมาตรฐานคุณภาพ
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. แบบถ่วงน้ำหนักจำแนกตาม
กลุ่ม คณะ / วิทยาลัย ตามตัวมาตรฐาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพ
การศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ (สมศ.) ได้

1.4.2.1.4 วิทยาลัยราชพฤกษ์ (วรพ.)

ก. ระบบสามารถบันทึกหรือแก้ไขข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของกลุ่มคณะ /
วิทยาลัย ตามมาตรฐานวิทยาลัยราชพฤกษ์ได้

ข. ระบบสามารถแสดงผลการประเมินการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ของ
กลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานวิทยาลัยราชพฤกษ์ได้

ค. ระบบสามารถแสดงคะแนน รายตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ จำแนก
ตามกลุ่มคณะ / วิทยาลัย ตามมาตรฐานวิทยาลัยราชพฤกษ์ได้

ง. ระบบสามารถแสดงผลรายงานการประเมินตนเอง หรือ Self
Assessment Report : SAR ตามองค์ประกอบคุณภาพ วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามกลุ่ม คณะ /
วิทยาลัย ตามมาตรฐานวิทยาลัยราชพฤกษ์ได้

1.4.2.2 ผู้ใช้งานระบบ (User) หมายถึง ตัวแทนผู้รับผิดชอบของคณะ / วิทยาลัย มีหน้าที่
บันทึก / แก้ไขข้อมูลพื้นฐานในระดับคณะ / วิทยาลัย บันทึกแก้ไขรายงานการประเมินตนเองและ
เอกสารอ้างอิงในตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมาย พิมพ์รายงานการประเมินตนเองและเอกสารอ้างอิงใน
ตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานในระดับคณะ / วิทยาลัย เพื่อความ
ถูกต้องของข้อมูล

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ
การศึกษา ประจำสำนัก / คณะ / สาขาวิชา / ศูนย์ / ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ของวิทยาลัยราชพฤกษ์
จำนวน 20 คน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ หมายถึง ระบบสนับสนุนการ

ประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพของ
วิทยาลัยราชพฤกษ์

1.5.2 ประสิทธิภาพของระบบ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบ
สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

1.5.3 ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ของผู้ใช้งานระบบสนับสนุนการประกัน
คุณภาพการศึกษาออนไลน์

1.5.4 ผู้ใช้งานระบบหมายถึง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน
คุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานต่าง ๆ ในวิทยาลัยราชพฤกษ์

1.5.5 ผู้ดูแลระบบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในสำนักงานการประกัน
คุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาออนไลน์ เพื่อช่วยในการจัดเก็บ
ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

1.6.2 ผู้บริหารทราบข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างรวดเร็ว เพื่อนำข้อมูลไปแก้ไข
ปัญหาในการบริหารงานได้อย่างทันต่อเหตุการณ์