

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเดิม และความต้องการของระบบอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยผู้พัฒนาต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับระบบขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ งานเอกสาร ข้อมูลการทำงานต่างๆ และทราบถึงข้อจำกัดของการทำงานของระบบเดิม โดยเมื่อทราบข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาทำการวิเคราะห์ระบบงานเดิม เพื่อสร้างระบบงานใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาจากระบบงานเดิม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และสร้างระบบการทำงานของผู้ใช้งานให้มีความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในเนื้อหาของบทนี้มีรายละเอียด แบ่งออกเป็น ข้อย่อย มีรายละเอียดดังนี้

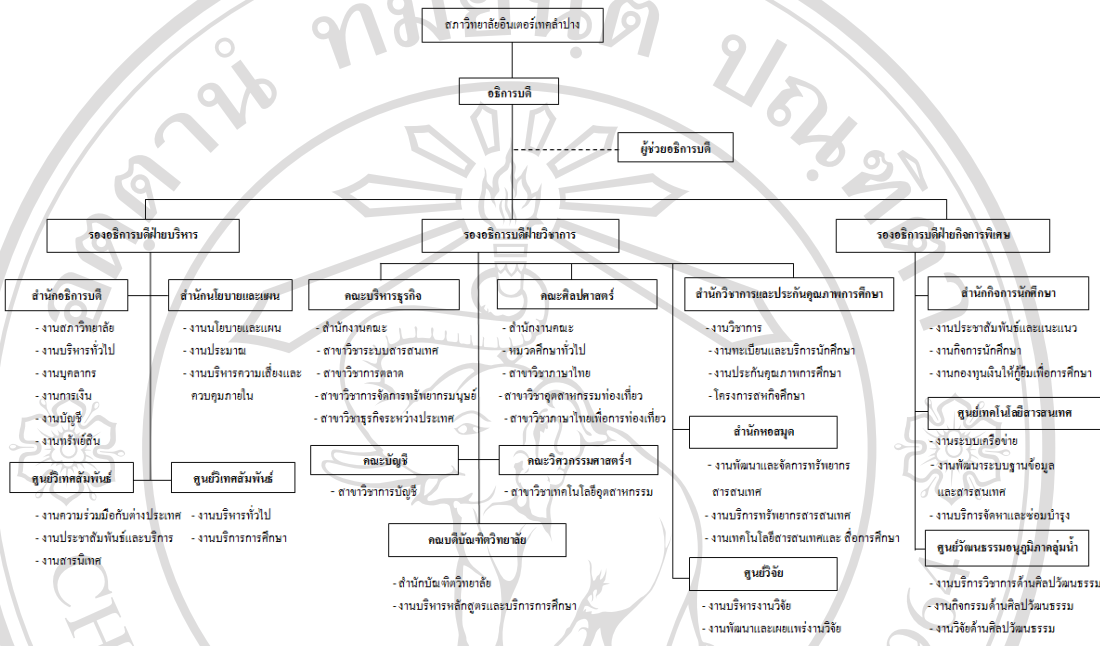
- 3.1 โครงสร้างและระบบประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี
- 3.2 ลักษณะการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบัน
- 3.3 ข้อจำกัด ปัญหา ของระบบงานปัจจุบัน
- 3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

#### 3.1 โครงสร้างและระบบประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี

##### 3.1.1) โครงสร้างองค์กรวิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี

วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยีได้รับอนุญาตให้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการพิเศษ ซึ่งแต่ละฝ่ายประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ คือ ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรจำนวน 6 คน สำนักงานนโยบายและแผนมีบุคลากรจำนวน 1 คน ศูนย์วิเทศสัมพันธ์มีบุคลากรจำนวน 1 คน ศูนย์การศึกษานอกพื้นที่กรุงเทพฯมีบุคลากรจำนวน 2 คน ฝ่ายวิชาการ ประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจมีอาจารย์จำนวน 12 คน นักศึกษาจำนวน 151 คน คณะบัญชีมีอาจารย์จำนวน 5 คน นักศึกษาจำนวน 128 คน คณะศิลปศาสตรมีอาจารย์จำนวน 13 คน นักศึกษาจำนวน 170 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีมีอาจารย์จำนวน 7 คน นักศึกษาจำนวน 218 คน สำนักวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษามีบุคลากรจำนวน 3 คน สำนักหอสมุดมีบุคลากรจำนวน 1 คน ศูนย์วิจัยมีบุคลากรจำนวน 1 คน ฝ่ายกิจการพิเศษ ประกอบด้วย สำนักกิจการนักศึกษามีบุคลากรจำนวน 3 คน ศูนย์เทคโนโลยี

สารสนเทศมีบุคลากรจำนวน 3 คน และศูนย์วัฒนธรรมอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงมีบุคลากรจำนวน 1 คน ดังรูป 3.1



รูป 3.1 โครงสร้างองค์กรวิทยาลัยอินเทอร์เน็ตลำปาง

3.1.2) การประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ

- (1) การจัดการเรียนการสอน
- (2) การวิจัย
- (3) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ
- (4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีปัจจัยทั้งภายนอกและภายในหลายประการที่ทำให้จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน และบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาละบับชนิด มิแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมาก ขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศโดยช่วยรวมในระยะยาว

3. มีการแข่งขันกัน ในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตใน วงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น

4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

5. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่า สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

6. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

7. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความ รับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)

ฉะนั้น นโยบายการศึกษาจึงมีกำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบาย พร้อมทั้งแนวทางการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาฯ เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อให้ สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมี มาตรฐานสากล สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนระบบประกันคุณภาพ จึงเป็นเครื่องมือในการ รักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งในการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพนั้น จะยึดหลักการของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และควมมีอิสระ ในการดำเนินการของสถาบัน (Intitutional Autonomy) เพื่อควมมีคุณภาพภายในสถาบันอย่าง เต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งเป็นไปตาม หลักการของความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ (Accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ แนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

### 3.1.3) นโยบายประกันคุณภาพวิทยาลัย

1. จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ วิทยาลัย

2. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย

3. ส่งเสริมให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

4. สนับสนุนให้มีการสอดแทรกการดำเนินงานคุณภาพเข้าสู่กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนในรายวิชาของทุกหลักสูตร

5. พัฒนาบุคลากรให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

7. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ( Self Assessment Report: SAR) และรับการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพฯ สู่สาธารณชนเพื่อ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

8. ให้ทุกหน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสูงสุด

### 3.1.4) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง พัฒนขึ้นเพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของคณะ หน่วยงาน และสถาบัน โดยใช้กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาภายในของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด เพื่อให้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) ทุกปีการศึกษา ทั้งนี้มี ความสัมพันธ์ของขั้นตอนการปฏิบัติและดำเนินงานเช่นเดียวกับ วงจรเดมมิง หรือ วงจรพัฒนา คุณภาพ ทีดีซีเอ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารมีปณิธานและความมุ่งมั่น แน่วแน่ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกัน คุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างจิตสำนึกการทำงานคุณภาพสู่ระดับบุคคล

3. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ

4. สร้างการทำงานเป็นทีมและมีการกระจายความรับผิดชอบในการทำงาน

5. สอดแทรกการดำเนินงานคุณภาพสู่กระบวนการเรียนรู้ในรายวิชา เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน
7. บริหารการจัดการอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมาย ที่จะปรับปรุงคุณภาพของระบบตลอดจนกระบวนการผลิต และผลผลิตอย่างต่อเนื่องภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้มีคุณภาพดีขึ้น
8. ป้องกันและขจัดอุปสรรค เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ในการดำเนินงาน
9. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ และสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 3.1.5) องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน

วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี ได้กำหนดในการบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานในวิทยาลัยรวมทั้งสิ้น 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้

#### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

#### องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบการพัฒนาคณะอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา

#### องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

#### องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

- ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและ  
นักวิจัย

#### องค์ประกอบที่ 5 การบริหารวิชาการแก่สังคม

- ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม
- ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์แก่สังคม

#### องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

#### องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน
- ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

#### องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

- ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

#### องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

- ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

### 3.2 ลักษณะการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบัน

มีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 วางนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์  
วิทยาลัย

วิทยาลัยได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบ มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษา และสร้างความพร้อมสำหรับการตรวจสอบเพื่อรับรองคุณภาพได้

3. วิเคราะห์และประเมินคุณภาพการวิจัยและการบริหารการวิจัย โดยมีการระบุดัชนีบ่งชี้คุณภาพเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถพัฒนาคุณภาพไปสู่ระดับมาตรฐานที่กำหนด
4. จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพ การศึกษา อย่างเป็นระบบ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
5. ส่งเสริมให้หน่วยงาน หรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย
6. สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยต่อสาธารณชน
7. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา
8. จัดตั้งหน่วยงานรองรับงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

## ขั้นตอนที่ 2 การจัดระบบและกลไกประกันคุณภาพ

วิทยาลัย ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

### 1) การกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

วิทยาลัยได้กำหนดกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาโดยยึดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำเป็นระบบและกลไก ดังนี้

(1) กำหนดแผนเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ รวมทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน องค์ประกอบคุณภาพและดัชนีคุณภาพการศึกษา

(2) ตั้งคณะกรรมการ และ / หรือคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบาย และกลยุทธ์ของวิทยาลัย

(3) ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อแนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

(4) กระตุ้นให้บุคลากรมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษาและปฏิบัติงานตามวงจรพัฒนาคุณภาพ พีดีซีเอ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นวัฒนธรรมองค์กร

(5) จัดทำรายงานเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชน และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อให้องค์กรภายนอกประเมินผลคุณภาพ และนำผลการประเมิน มาปรับปรุงพัฒนา

## 2) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

(1) แผนพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับวิทยาลัยและคณะวิชาฯ
- จัดให้มีคณะกรรมการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับวิทยาลัยและคณะวิชามีหน้าที่ ควบคุม มาตรฐานการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ตามมาตรฐานและดัชนีบ่งชี้
- จัดให้มีคณะกรรมการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยและ คณะ/สาขาวิชา มีหน้าที่ในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา และเตรียมเอกสาร หลักฐานในการควบคุมคุณภาพการศึกษา และการเตรียมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจาก ภายนอก
- พัฒนาดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัย และคณะ/สาขาวิชาเพื่อให้เกิดความสอดคล้อง

(2) แผนพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- ประชุมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยให้กับ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกคน

- ส่งอาจารย์เข้าร่วม โครงการการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน และภายนอก

(3) แผนพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

- แต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดทำข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย

- ปรับปรุงดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา

- รวบรวมและวิเคราะห์รายงานการควบคุมคุณภาพการศึกษาทุกภาควิชา

- จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษาของคณะวิชา

- จัดเตรียมรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากคณะกรรมการภายใน



- จัดเตรียมรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากคณะกรรมการภายนอก

### ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงาน

1. ประกาศนโยบายการปรับปรุงประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรรับทราบ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดมาตรฐาน ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งกำหนดแผนและกิจกรรมการประกันคุณภาพ ให้เหมาะสมกับสถาบัน ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพ โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
3. แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลรับผิดชอบการบริการวิชาการสู่ชุมชน การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินงานด้านบริการวิชาการสู่ชุมชน การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างสร้างสรรค์ เหมาะสมกับสถาบันฯ พร้อมติดตาม ดูแล ประเมินผล
4. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อ ตรวจสอบการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามรายการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit Checklist) และเกณฑ์ตรวจสอบประเมิน ซึ่งเป็นรายละเอียดขององค์ประกอบประกันคุณภาพ การศึกษา และประเมินโดยพิจารณาจากแนวทางการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment Guideline) และตัวบ่งชี้คุณภาพ (Key Quality Indicators: KQI) ในองค์ประกอบ ซึ่งวิทยาลัยได้ กำหนดขึ้นให้เป็นแนวทางเดียวกันทุกหน่วยงาน
5. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถปฏิบัติงานตามวงจรพัฒนาคุณภาพ พีดีซีเอ อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเป็นระบบ และเป็นวัฒนธรรมองค์กร
6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### (3) ขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายในของวิทยาลัยอินเทอร์เทคคำปาง ประกอบด้วย 1) ผู้รับผิดชอบ 2) กระบวนการ 3) เอกสารอ้างอิง ซึ่งผู้รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่ จะปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการ และใช้เอกสารอ้างอิงประกอบในการดำเนินการ โดยสามารถอธิบาย ขั้นตอนการทำงานได้ดังรูป 3.2

ขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ผู้รับผิดชอบ

กระบวนการ

เอกสารอ้างอิง

ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน

รับเอกสาร

- รายงาน SAR ของส่วนงาน

กรรมการตรวจประเมินฯ ทุกคน

ประชุมมอบหมายงานรับเอกสาร

- คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา / การดำเนินงานของส่วนงาน  
- แบบรายงานผลการประเมิน

เลขานุการ

แจ้งรับการตรวจประเมิน

- สำเนาเอกสารที่ได้รับมอบหมาย

กรรมการตรวจประเมินฯ ทุกคน

ตรวจประเมิน

- รายงานการประชุม  
- เอกสารหลักฐานประกอบการประเมิน

กรรมการตรวจประเมินฯ ทุกคน

ประชุมสรุปผลการตรวจประเมินและรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

- แบบรายงานผลการตรวจประเมิน

- รายงานการประชุมผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ

เลขานุการ

จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

- รายงานผลการตรวจฉบับร่าง

กรรมการตรวจประเมินฯ ทุกคน

ตรวจสอบรายงานฯ

แก้ไข

เลขานุการ

คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ลงนาม

- รายงานผลการตรวจฉบับจริง

เลขานุการ

จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินและ SAR ให้กับสำนักวิชาการฯ

- รายงานผลการตรวจฉบับสมบูรณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

รูป 3.2 แสดงแผนภาพขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคลำปาง

### 3.3 ข้อจำกัด ปัญหา ของระบบงานปัจจุบัน

จากขั้นตอนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคลำปางตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสามารถสรุปปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานได้ดังนี้

- 1) ปัญหาการรวบรวมข้อมูล และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ สำหรับนำมาจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับคณะ สำนักและระดับวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ อยู่กระจัดกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ยากต่อการรวบรวมข้อมูล
- 2) ข้อมูลเกณฑ์ของ สกอ. และข้อมูลเกณฑ์ของ สมศ. จะมีรายละเอียดที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละเกณฑ์จะมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ทำให้การทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อน
- 3) การวัด วิเคราะห์ผลการดำเนินงานไม่สามารถทำได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หากยังไม่มีการจัดระบบฐานข้อมูล
- 4) การเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนจะเก็บเป็นเอกสาร หรือกระดาษทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการจัดเก็บ ค้นหา หรือนำมาตรวจสอบในภายหลัง
- 5) มีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาปรับปรุง เพราะต้องใช้เวลาและต่อเนื่อง

### 3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

- 1) ข้อมูลกระจัดกระจาย ยากต่อการรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อมูลเป็นเวลานาน จึงควรมีระบบสารสนเทศเพื่อจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อช่วยในการรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูล อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้สะดวก
- 2) จากที่เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์การมหาชน (สมศ.) แต่ละเกณฑ์จะมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน จึงทำให้ต้องมีระบบที่รองรับการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล สามารถเรียกข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน หรือคล้ายคลึงกันได้

3) จากระบบปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลเป็นเอกสาร ทำให้ยากต่อการจัดเก็บและสูญหายง่าย จึงควรมีระบบสารสนเทศที่เก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์เอกสาร เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหา

4) ข้อมูลมีจำนวนมาก ยากต่อการจัดเก็บ จึงควรต้องมีการจัดการฐานข้อมูลสำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ง่าย และพร้อมต่อการเรียกใช้งาน

5) การวัดผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอาจมีความผิดพลาดหากข้อมูลมีจำนวนมาก และมีความซับซ้อน จึงควรมีระบบสารสนเทศช่วยในการวัดผล และวิเคราะห์ผล เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved