

หัวข้อวิจัย	พัฒนาระบบการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online System) ในหน่วยงานระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวสุภารัตน์ ชัยมีแรง
หน่วยงาน	กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ปีที่ทำการวิจัยเสร็จเรียบร้อย	พ.ศ. 2558

บทคัดย่อภาษาไทย

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online System) ในหน่วยงานระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แล้วปรับปรุงคู่มือกระบวนการใช้งานระบบฐานข้อมูลดังกล่าว และทำการประเมินคู่มือที่ได้ทำการปรับปรุง ในการศึกษาปัญหาการใช้งานระบบ CHE QA Online ได้ใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการศึกษา จากนั้นรวบรวมข้อมูลที่ได้แล้วทำการสรุปโดยเน้นประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ แล้วนำประเด็นสรุปมาใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิง และประกอบการดำเนินการจัดทำ และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนของการปรับปรุงคู่มือได้ขอความอนุเคราะห์จาก งานคอมพิวเตอร์กราฟิก สำนักคอมพิวเตอร์ ช่วยสนับสนุนทั้งบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ CHE QA Online เพื่อให้ได้สื่อที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากที่สุดต่อไป ในการประเมินคู่มือกระบวนการใช้งานระบบ CHE QA Online ที่ได้ทำการปรับปรุงแล้วนั้น ได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการประเมินผล

จากการศึกษาการใช้งานระบบ CHE QA Online ของผู้ใช้งานในสิทธิ์ผู้ดูแลระดับคณะ (adminfacultys) ผู้ดูแลรายตัวบ่งชี้ (editors) และกรรมการตรวจประเมิน (assessors) พบว่า การใช้งานระบบโดยภาพรวมดูเหมือนจะไม่มีปัญหา แต่ยังมีข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานในเมนู หรือหัวข้อต่างๆ ในระบบ ยังเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของผู้ใช้ในแต่ละสิทธิ์ ซึ่งอาจจะส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยไม่บรรลุเป้าหมาย และเกิดความเสียหายขึ้นได้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการศึกษาและปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบจนได้แผ่นพับการใช้งานระบบ CHE QA Online ของผู้ใช้ทั้ง 3 สิทธิ์ และแผ่นพับดังกล่าวได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นว่า แผ่นพับการใช้งานระบบที่ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นนี้ จะช่วยสนับสนุนการใช้งานได้ดียิ่งขึ้นหากใช้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง หรือการใช้งานระบบ CHE QA Online จริง นอกจากนี้แล้วควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบ CHE QA Online สำหรับผู้ใช้ในแต่ละสิทธิ์เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติ ค้นเคย และเกิดทักษะในการใช้งานระบบ ทั้งบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้ก็มีความสำคัญมาก หน่วยงานที่รับผิดชอบในภาพรวมของมหาวิทยาลัยควรวางแผน และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ และเป็นผู้ซึ่งสามารถตอบคำถามหรือหาคำตอบให้ได้ เมื่อผู้ใช้งานในสิทธิ์ต่างๆ ประสบปัญหาในการใช้งานระบบ

จะเห็นว่านอกเหนือจากเอกสารคู่มือ แผ่นพับ หรือสื่ออื่นๆ ที่นำมาช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบ CHE QA Online แล้ว ผู้ใช้ยังมีความต้องการการสนับสนุนทางด้านกิจกรรม/โครงการ ที่จะช่วยเสริมทักษะการใช้งาน ทั้งมีความต้องการบุคลากรที่สามารถรับฟัง และให้คำตอบของปัญหาที่ผู้ใช้ได้พบจากการใช้งานระบบด้วย สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจ และพร้อมที่จะเข้าร่วมในกิจกรรม/โครงการนั้นๆ ทั้งหมดล้วนมีเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสำเร็จของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนั่นเอง

Title	The Process Development in Using Commission on Higher Education Quality Assurance (CHE QA Online System) in the Agency of Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Researcher	Ms. Suparat Chaimeereang
Institute	Division of Quality Assurance, Office of The President, Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Year	2015

Abstract

This research aimed to study problems of using Commission on Higher Education Quality Assurance (CHE QA Online System) in the Agency of Nakhon Ratchasima Rajabhat University, then it was improved the process manual in the database system; moreover, it would be evaluated of the improvement. In the study of problems in using system of CHE QA Online, it used with the questionnaires and in-depth interviews to study. After that, it gathered the information to summarize the important issues relating to the use of system. Besides, it brought the conclusive issues to be used as the reference information and constituted to manipulate and improve the manual. The procedure of the manual improvement has gained the assistance from the Division of Computer Graphics and the Computer Center to support the specialists and modern equipments in inventing the manual of CHE QA Online System so that the media would be effective and could be used to be the most achievement. In the evaluation of the process manual in the system of CHE QA Online which was improved, it used the in-depth interviews and the questionnaires as the means to evaluate.

From the study of using the system in CHE QA Online of the right users of Adminfaculty, Editors, and Assessors found that the overall of system use seemed no problems; however, there was information from the study indicating that the operation in menu or issues still had problems and obstacles in the administration of users in each right. It would affect to the overall management in the university which did not achieve the goals; furthermore, there were also damages. Researcher has studied and improved the manual of system use and created booklets of system use in CHE QA Online of the three right users. Besides, the booklets as stated received the points of the satisfaction from the users in good level. Moreover, the system use that the researcher has created would support the better use if it was used together with the real practice or the real system use of CHE QA Online. In addition, there should be the workshop or training in using system of CHE QA Online for users in each right periodically to help the users to practice, to be familiar and get skills in using the system. It was very important for the responsible division together with the personnel who would support the system use for the users. The departments which were responsible for the overall of the university