

บทที่ ๒

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๑ พัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยกองวิชาการ สำนักงานอธิการบดีร่วมกับคณะกรรมการจัดการประชุมเสวนาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดให้มีการประชุมเสวนาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจและชี้แจงถึงความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ มีผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยทั้งส่วนกลางและวิทยาเขตเข้าร่วมประชุม โดยอธิการบดีเป็นประธาน นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้เชิญผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทอวก) ซึ่งที่ประชุมเห็นร่วมกันว่าควรดำเนินการให้เป็นไปตามระบบซึ่งเหมาะสมกับธรรมชาติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง เวลานั้นเป็นช่วงที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำลังดำเนินการปรับเกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบประกันคุณภาพให้เหมาะสมกับการเรียนการจัดการศึกษาของไทย

ระยะที่หนึ่ง คณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบ IPOI คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยกระบวนการ (Process) ปัจจัยผลผลิต (Output) และปัจจัยผลกระทบ (Impact) ประกอบด้วย ๑๒ ปัจจัย ๕๒ เกณฑ์ และ ๕๙ ตัวชี้วัด เกณฑ์เหล่านี้ใช้ประเมินคุณภาพภายใน ครั้งที่ ๑ (๒๕๔๔-๒๕๔๖) ใช้ระบบให้คะแนนเป็น ๓ A (Awareness Attempt and Achievement)

ระยะที่สอง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ก็ยังใช้ระบบเดิมทุกประการคือระบบ IPOI คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยกระบวนการ (Process) ปัจจัยผลผลิต (Output) และปัจจัยผลกระทบ (Impact) โดยคณะกรรมการอำนวยการได้ปรับปรุงและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็น ๑๕ ปัจจัย ๕๔ ตัวชี้วัด เกณฑ์เหล่านี้ใช้ประเมินคุณภาพภายใน ครั้งที่ ๒ (๒๕๔๗-๒๕๔๘) ใช้ระบบให้คะแนนเต็ม ๕ คะแนน ระยะนี้เองที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เข้ามาประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย ในรอบที่ ๑ (๘ มีนาคม ๒๕๔๘)

ระยะที่สาม หลังจากทีสำนักงานงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเข้ามาประเมินคุณภาพภายนอกและรายงานผลการประเมินแล้ว คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้ปรับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยใหม่ เพื่อให้เรียบง่ายและสะดวกต่อการดำเนินงานของทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย โดยปรับจากปัจจัยเป็นมาตรฐานตาม สมศ. ประกอบด้วย ๗ มาตรฐาน ผลผสมผสานจากปัจจัยทั้งหมดเข้ามายุ่ตามมาตรฐานนั้น ๆ ระบบนี้ครอบคลุมการดำเนินการของส่วนงานที่จัดการศึกษาและส่วนงานที่สนับสนุนการศึกษาตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยทุกประการ ดังนี้

- มาตรฐานที่ ๑ ด้านคุณภาพบัณฑิต
- มาตรฐานที่ ๒ ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
- มาตรฐานที่ ๓ ด้านการบริการวิชาการและการเผยแพร่พระพุทศศาสนา
- มาตรฐานที่ ๔ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- มาตรฐานที่ ๕ ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร
- มาตรฐานที่ ๖ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน
- มาตรฐานที่ ๗ ด้านการประกันคุณภาพ

คณะกรรมการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ครั้งที่ ๓ (๒๕๔๙-๒๕๕๐) โดยใช้ระบบ ๗ มาตรฐาน ตามเกณฑ์การประเมินของ สมศ. เพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายนอก ข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.ในรอบที่ ๒ (๒๓-๒๕ มกราคม ๒๕๕๑)

ระยะที่สี่ หลังจากทีมหาวิทยาลัยผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกในรอบที่สองแล้ว จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยคณะกรรมการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ปรับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็น ๙ องค์ประกอบ ๕๖ ตัวบ่งชี้ ใช้ระบบให้คะแนนเต็ม ๓ คะแนน มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยระบบนี้ในปีการศึกษา ๒๕๕๐ – ๒๕๕๒ ดังนี้

- องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ
- องค์ประกอบที่ ๒ การเรียนการสอน
- องค์ประกอบที่ ๓ กิจกรรมการพัฒนานิสิต
- องค์ประกอบที่ ๔ การวิจัย
- องค์ประกอบที่ ๕ การบริการทางวิชาการแก่สังคม
- องค์ประกอบที่ ๖ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระยะที่ห้า มหาวิทยาลัยได้จัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้เกณฑ์ประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นหลัก ผนวกกับเกณฑ์ประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ประเมินคุณภาพการศึกษาของส่วนงานที่จัดการศึกษาทุกส่วนงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ระบบการประกันคุณภาพการศึกษารั้งนี้ มี ๙ องค์ประกอบ ๔๑ ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ๔ ตัวบ่งชี้ กระบวนการ (Process) ๒๒ ตัวบ่งชี้ และผลผลิต (Output) หรือผลกระทบ (Impact) ๑๕ ตัวบ่งชี้ ใช้ระบบการให้คะแนนเต็ม ๕ คะแนน

๒.๒ รูปแบบการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยได้กำหนดการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับส่วนงานไว้ ๒ รูปแบบ เพื่อความเหมาะสมกับระบบการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้

รูปแบบที่ ๑ ระบบประกันคุณภาพ สำหรับส่วนงานที่จัดการศึกษา

รูปแบบที่ ๒ ระบบประกันคุณภาพ สำหรับส่วนงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษา

๑) รูปแบบที่ ๑ ระบบประกันคุณภาพ สำหรับส่วนงานที่จัดการศึกษา

เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับภาควิชา คณะ วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการ และสถาบันสมทบที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตบัณฑิต

๒) รูปแบบที่ ๒ ระบบประกันคุณภาพ สำหรับส่วนงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษา

เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับสถาบัน สำนัก และส่วนงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและทำหน้าที่ด้านการบริหาร

๒.๓ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติโดยเน้นการมีส่วนร่วมของแต่ละภาควิชา คณะ วิทยาเขต สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย ภาควิชา และส่วนงานระดับกอง โดยกำหนดเป็นนโยบายดำเนินการ ดังนี้

๑) พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถรับรองว่ามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการจัดการศึกษาที่ได้รับระดับมาตรฐาน

๒) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคณะ วิทยาเขต สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย ภาควิชา และส่วนงานระดับกอง ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบ IPOI

- ๓) สร้างจิตสำนึกและความสมดุลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับทุกส่วนงาน
- ๔) ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบและต่อเนื่อง

๒.๔ มาตรการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

จากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องมีมาตรฐานเป็นตัวกำหนดในทุก ๆ ด้าน มหาวิทยาลัยจึงกำหนดหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังนี้

๑) ให้ทุกคณะ วิทยาเขต สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย ภาควิชา และส่วนงานระดับกอง มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

๒) กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานระดับคณะ วิทยาเขต สถาบัน สำนัก ศูนย์ วิทยาลัย ภาควิชา และส่วนงานระดับกอง

ตามหลักการดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมด้วยการดำเนินการ ดังนี้

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในส่วนอำนวยการและดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินการในแต่ละส่วนงาน เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับกลไกของระบบควบคุมคุณภาพ ระบบการตรวจสอบ และพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ

๒) พัฒนามาตรฐานของการจัดการศึกษา ได้แก่ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินตัวบ่งชี้ สำหรับใช้ในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

๓) พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

๔) จัดตั้งส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยขึ้นมา รับผิดชอบงานนี้โดยตรง

๒.๕ หลักการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

๑) คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ต้องรับผิดชอบร่วมกันในการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒

๒) มีการประสานแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานกับมหาวิทยาลัย

๓) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนในปริมาณที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

๔) กำหนดผลจากการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถบ่งชี้คุณภาพของบัณฑิต คณาจารย์ การบริการที่เชื่อถือได้ มีคุณค่า และเป็นที่ยศรัทธาของสังคม

- กลไกการตรวจสอบภายในของส่วนงาน
- ตัวบ่งชี้ภายในของส่วนงาน

ส่วนงานอาจจะอาศัยคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาเล่มนี้ เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในของตนเองได้

(๒) รายงานการประเมินตนเอง (SAR) เป็นเอกสารที่รายงานผลการประเมินตนเองของส่วนงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่แสดงถึงผลการดำเนินการประกันคุณภาพของส่วนงาน เนื้อหาในรายงานการประเมินตนเองประกอบด้วย

- แผนงานกำกับภารกิจหลักและโครงการตามที่กำหนดไว้ในวงจรการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน
- ผลการดำเนินงานในภารกิจหลักและข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลผลิต เป้าหมาย การให้บริการ งบประมาณ จำนวนบุคลากร กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เป็นต้น ที่ส่วนงานดำเนินการในแต่ละปีการศึกษา
- ผลการตรวจสอบและประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ภายในของส่วนงาน
- การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองในแต่ละองค์ประกอบ

ส่วนงานจะต้องรวบรวมเอกสาร ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของส่วนงานเป็นรูปเล่มไว้ประจำส่วนงานของตน และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนการรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ ๔ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ

ระดับที่ ๑ คณะ สำนัก สถาบัน วิทยาเขต วิทยาลัย ภาควิชา ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการ และสถาบันสมทบ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับนี้ เกิดขึ้นที่คณะ สำนัก สถาบัน วิทยาเขต วิทยาลัย ภาควิชา ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการ และสถาบันสมทบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น ผลการตรวจสอบจะเป็นข้อมูลในการรายงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ สำนัก สถาบัน วิทยาเขต วิทยาลัย ภาควิชา ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการ และสถาบันสมทบ และเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบและประเมินจากคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย

ระดับที่ ๒ มหาวิทยาลัย การตรวจสอบระดับนี้ดำเนินการโดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย รายงานผลจากการตรวจสอบจะได้ประมวลเพื่อจัดทำสรุปเป็นภาพรวมเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย และจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

จุดมุ่งหมายการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น เพื่อให้ทราบสถานภาพที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น ทั้งผู้ประเมินและหน่วยงานที่รับการประเมิน จำเป็นต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๖ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้วางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนี้

๑) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม

๒) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = กิจกรรมข้อที่ ๑ เริ่มกระบวนการตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน

D = กิจกรรมข้อที่ ๒ ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ ๑ - เดือนที่ ๑๒ ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน - เดือนพฤษภาคมปีถัดไป)

C = กิจกรรมข้อที่ ๓-๖ ประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ สำนัก และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป (สมศ. กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลในรอบปีการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - พฤษภาคม ซึ่งเป็นรอบปีการศึกษา)

A = กิจกรรมข้อที่ ๗ วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน คณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) ทำแผนกลยุทธ์ประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีก็ได้)

กิจกรรมดำเนินการ	ค.ศ.-พ.ศ.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.
๕. คณะกรรมการนำผลการประเมินของทุกส่วนงานมาจัดทำ SAR และนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ และแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย					
๖. ประเมินระดับมหาวิทยาลัย					
๗. มหาวิทยาลัยวางแผนปรับปรุงและดำเนินการวางแผนปรับปรุงตามผลการประเมิน คณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มาทำแผนกลยุทธ์ประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป					
๘. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ประกอบด้วย SAR ระดับมหาวิทยาลัย และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด (ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษา)					

๒.๗ กิจกรรมสำหรับประกันคุณภาพภายใน

เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๙ องค์ประกอบ ๔๒ ตัวบ่งชี้ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จึงกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้และแผนดำเนินการคุณภาพการศึกษาภายใน โดยแต่ละส่วนงานรับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งให้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดำเนินการดังนี้

๑) ทุกส่วนงานจะต้องจัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรม ก่อนเริ่มปีการศึกษา (๑ มิถุนายน ถึง เดือน ๓๐ พฤษภาคม ของทุกปี) (Plan)

๒) ทุกส่วนงานจะต้องดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่กำหนดไว้ และเก็บข้อมูล (๑ มิถุนายนปีปัจจุบัน ถึง ๓๐ พฤษภาคมปีถัดไป) (Do)

๓) ทุกส่วนงานจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงาน และตรวจสอบภายใน และต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (มิถุนายน-สิงหาคมปีถัดไป) (Check)

๔) นำผลไปใช้ปรับปรุงและส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เดือนกันยายนปีถัดไป (Act.)

ตัวอย่างกิจกรรม รว

ปี ๒๕๕๒ ทุกส่วนงานจัดทำแผนงาน กิจกรรม

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๕๒								
	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
Plan									
Do									
Check									
Action									



ปีถัดไป (๒๕๕๔) ประเมินภายใน (ตรวจสอบผลการดำเนินงาน) และ

ปีถัดไป (๒๕๕๔) จัดทำแผนงาน กิจกรรม โครงการ (รวมเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของปีถัดไป)

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๕๓							ปี พ.ศ. ๒๕๕๔				
	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
Plan												
Do												
Check												
Action												

ปี พ.ศ.			
ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.

๒.๔ ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

ก. การเตรียมการของมหาวิทยาลัยก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

๑) การเตรียมรายงานประจำปี

(๑) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online)

ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล ด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (common data set) และเอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนโยบายให้ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชนตามกฎหมาย

๒) จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

(๑) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

(๒) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจสอบอาจทำได้ในสองแนวทาง คือจัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือนำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอ เอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว

ปัจจุบัน เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (upload) หรือเชื่อมโยง (link) ไว้บน ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของสถาบัน

ข. การเตรียมบุคลากร

๑) การเตรียมบุคลากรในสถาบัน ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

(๒) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

(๓) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจำในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

(๔) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

๒) การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวน ๑-๓ คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

(๑) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

(๒) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและสถาบันเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

(๓) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

(๔) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกสถาบันว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด

(๕) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

ค. การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

๑) ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

(๑) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

(๒) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

(๓) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

(๔) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

(๕) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

๒) ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

ง. การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

๑) สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน เป็นดังนี้ :

(๑) คณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย ๓ คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย ๑ คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือ หน่วยงานเทียบเท่า เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าต้องผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าก็ได้ โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

(๒) คณะกรรมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย ๓ คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะ วิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย ๑ คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณะที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือนอกสถาบันก็ได้ ในกรณีที่เป็นผู้ประเมินภายในสถาบันต้องอยู่นอกสังกัดคณะที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชี ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

(๓) คณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย ๕ คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ ๕๐ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นบัญชี
ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

๒) สถาบันอุดมศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่า คณะกรรมการประเมินฯ
จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบัน
ผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง username และ password ให้คณะกรรมการประเมินฯ
ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยม
อย่างน้อย ๒ สัปดาห์ โดยในส่วนของผู้ทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับสถาบัน สถาบันอุดมศึกษาจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว
(ID code) ให้ด้วย เพื่อให้ประธานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (common
data set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯ เข้าสู่ระบบ

นอกจากนั้น ให้สถาบันแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบัน คณะวิชาหรือหน่วยงาน
เทียบเท่ากับคณะกรรมการประเมินฯ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

๓) ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อร่วมเตรียมแผน
การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะกรรมการ
ประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

จ. การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

๑) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์
และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

๒) บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำ
เยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

๓) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคล
หรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจน
อำนวยความสะดวกอื่นๆ

๔) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงาน ส่วนหนึ่ง
อยู่อำนวยความสะดวก

๕) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ
เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

จ. การดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ

๑) ผู้บริหารระดับภาคีวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และระดับสถาบัน รวมทั้ง ผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนา หรือปรับปรุง การดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

๒) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าสถาบันชื่นชม
ผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

๓) ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการ ประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป