

## บทที่ 6

### การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน คือ การตรวจสอบระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินการ โดยคณะกรรมการผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่อยู่ในหน่วยงานนั้นหรือโดยคณะกรรมการที่หน่วยงานนั้นสังกัด เช่น คณะกรรมการที่สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยแต่งตั้ง เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในห้อง ศูนย์ สำนัก สถาบัน และคณะ หรือ คณะ กรรมการที่กอง ศูนย์ สำนัก สถาบัน และคณะแต่งตั้งเพื่อตรวจสอบหน่วยงานของตนเอง ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการประกันคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไขตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่กำหนดไว้

#### 6.1 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและตัดสินว่าหน่วยงานได้จัดให้มีระบบกลไกการควบคุมคุณภาพตามที่แจ้งไว้ว่าจะดำเนินการหรือไม่ได้ดำเนินการอย่างไร ดำเนินการไปแล้วมากน้อยเพียงใดและมีแนวโน้มว่าจะระบบและกลไกจะทำให้เกิดการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบข้อมูลและวิเคราะห์จากการตรวจสอบภายในและนำไปปรับปรุง / แก้ไข เพื่อการพัฒนาหน่วยงานและรองรับการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกต่อไป

#### 6.2 แนวปฏิบัติการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

##### 6.2.1 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

##### 6.2.1.1 การเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

##### 1. การเตรียมเอกสาร

ก. จัดทำรายงาน ประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ทั้งนี้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในควรมีหัวข้อหลักดังนี้

1) คำนำ สารบัญ สารบัญเรื่อง สารบัญตารางหรือสารบัญภาพ (ถ้ามี)

2) ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน โครงสร้างการบริหารจัดการระบบและกลไกประกันคุณภาพของสถาบัน สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมิน

ในรอบปีที่ผ่านมาและเป้าหมายสำคัญในปีปัจจุบัน(ควรสรุปเป็นตาราง)

3) ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเป้าหมายในรอบ

ปีปัจจุบันตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพได้แก่

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน
2. องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน
3. องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต นักศึกษา
4. องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
5. องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
8. องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
9. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
10. องค์ประกอบที่ 10 นโยบายรัฐบาล 3 ดี (3D)

4) สรุปผลการประเมินตนเองโดยแยกเป็นผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษาตลอดจนจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาแผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป(รายละเอียดการจัดทำ SAR ปรากฏในภาคผนวกที่ 2)

ข. จัดการเตรียมเอกสารอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

1) เอกสารอ้างอิง ควรเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อหมายเลขและสาระที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2) หากเอกสารที่อ้างถึงเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารชุดใหญ่ให้ใช้วิธีใดวิธีหนึ่งในการระบุว่าเอกสารหรือข้อความที่กล่าวถึงอยู่ที่ใด เช่น ระบุหน้าที่อ้างอิง ทำแถบกระดาษสีแยกหน้ากระดาษ หรือระบายสีเน้นข้อความ เป็นต้น

3) สำหรับเอกสารที่เป็นแผ่นปลิวหรือแผ่นพับ ควรจัดเย็บเป็นเล่มบางๆ ไว้หรือใส่แฟ้มไว้กับการสูญหายหรือหลงอยู่กับเอกสารชุดอื่น

4) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์และการต่อเชื่อมเครือข่ายที่สมบูรณ์หากเอกสารอ้างอิง อยู่ในเว็บไซต์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ

5) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทาง คือ จัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่า จะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้เร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว

## 2. การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากรทุกระดับ ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยม จำเป็นต้องมีบุคลากร 1 - 3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างถ่องแท้

2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและสถาบันเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

3) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกสถาบันว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใคร

5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

## 3. การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการ

2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณสุขประเภทอื่นๆ

5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นิสิตนักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการ เฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

#### 4. การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมิน

ก. สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินภายใน ทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน เป็นดังนี้ :

1) คณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- ควรมีกรรมการอย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือ หน่วยงาน เทียบเท่า
- เป็นผู้ประเมินจากภายในสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือสถาบันจัดฝึกอบรมให้
- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในสถาบันที่ผ่านการ ฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. และไม่เป็นบุคลากรในภาควิชาที่รับการประเมิน

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- ควรมีกรรมการอย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะหรือหน่วยงาน เทียบเท่า
- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้
- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการ ฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.

3) คณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน

- ควรมีกรรมการอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน
- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร ผู้ ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้
- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการ ฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ.

ข . จัดส่งรายงานประจำปีที่เน้นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน และเอกสารที่ เกี่ยวข้องอื่นๆ (ถ้ามี) ให้คณะผู้ประเมินก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์พร้อมทั้งแจ้ง รายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบัน คณะวิชาหรือหน่วยงานกับคณะผู้ประเมินให้คณะผู้ ประเมินทราบ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะผู้ประเมิน เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะผู้ประเมินต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

#### 6.2.1.2 การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับ ได้ร่วมรับฟังคณะผู้ประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
- 2) บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะผู้ประเมิน
- 3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะผู้ประเมินต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- 4) ในกรณีที่คณะผู้ประเมินทำงานต่อหลังเวลาราชการควรมีผู้ประสานงาน ส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก
- 5) บุคลากรทั้งหมดควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะผู้ประเมินเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยมตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

#### 6.2.1.3 การดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ

- 1) ผู้บริหาร สาขาวิชาคณะวิชาหรือสถาบัน และผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินเข้าสู่การประชุม หรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าสถาบันชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้นและตระหนักว่าทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
- 3) สาขาวิชา คณะวิชาและสถาบันอาจพิจารณาให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะผู้ประเมินเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

## บรรณานุกรม

- กิตติยา สีอ่อน. (2547). **โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขา  
วิทยาศาสตร์สุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัย  
การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์และคณะ.(2548). **รายงานการวิจัย การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับ  
การจัดการเรียนรู้ที่เน้นตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ ตั้งแต่ พ.ศ. 2542-2547.** รายงานการวิจัย  
เสนอต่อสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย  
ประเทศไทย
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์และคณะ. (2548). **ดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพด้านการทำนุบำรุง  
ศิลปวัฒนธรรม** : รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ  
การศึกษา (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สแควร์ปริ้นซ์ 93.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. (2549). **การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำมาตรฐานการ อุดมศึกษา.**  
รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2549). **ร่างกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย.**  
รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2518). **หลักการอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษา  
แห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545.**
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ.(2548). **มาตรฐานการศึกษาของชาติ.**  
กรุงเทพฯ : สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2549).  
**คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา,สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2549).  
**มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง.** กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2543). **มาตรฐานกิจการนักศึกษา.** กรุงเทพฯ : กองบริการ  
การศึกษา.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.(2544). **คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพฯ :  
สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2545).แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.  
2545-4549). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.(2546). คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า). กรุงเทพฯ :  
สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.

Mackinnon,K.R. S.H.Walker & D.Davis. (2000). **Benchmarking Manual for Australia Universities**,  
Higher Education Division, Department of Education, Training and Youth Affairs.