



เล่มที่ 1

รายงานวิจัย

ของ

โครงการวิจัยและพัฒนา

เรื่อง

ดัชนี เกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

โดย

ศ.ดร.อุทุมพร จามรมาน และคณะ

มีนาคม 2544

สารบัญเนื้อหาเล่มที่ 1

	หน้า
คำนำ	ก
รายชื่อคณะผู้วิจัย	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 สถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในข่าย 3 แห่ง	2
1.4 วิธีดำเนินงาน	2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	125
3.2 ข้อมูลที่ได้รับ	127
3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ	128
บทที่ 4 ผลการประชุมและสัมมนา	
4.1 ผลการประชุมเมื่อ 4 กรกฎาคม 2543	129
4.2 ผลการประชุมเมื่อ 19 กรกฎาคม 2543	129
4.3 การสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543	129
4.4 การประชุมเมื่อ 27 กันยายน 2543	130
4.5 การประชุมเมื่อ 14 ตุลาคม 2543	130
4.6 การประชุมเมื่อ 26 ตุลาคม 2543	130
4.7 การประชุมเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2543	130
4.8 การประชุมเมื่อ 26 มกราคม 2544	130
4.9 การประชุมเมื่อ 1 มีนาคม 2544	131

	หน้า
4.10	การอบรมเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2544 131
4.11	การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การประเมินคุณภาพตนเอง เมื่อ 10 มีนาคม 2544 131
บทที่ 5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา 132
บทที่ 6	ผลการทดลองใช้ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 141
6.1	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 141
6.2	มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น 143
6.3	วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก 151
บทที่ 7	ดัชนีและเกณฑ์สำหรับการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและโดยองค์กรภายนอก
7.1	แนวคิดเกี่ยวกับดัชนีและเกณฑ์ประเมิน 154
7.2	การกำหนดดัชนีประเมิน 157
7.3	ตัวอย่างดัชนีเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) 160
7.4	ตัวอย่างดัชนีเชิงปริมาณ (Quantitative) 164
7.5	เกณฑ์ 168
7.6	ตัวอย่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินระดับมหาวิทยาลัย (เชิงปริมาณ) 170
7.7	ตัวอย่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินระดับมหาวิทยาลัย (เชิงคุณภาพ) 176
7.8	สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับมหาวิทยาลัย 184
7.9	สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับคณะวิชา 199
7.10	สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับสำนัก 215
7.11	สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับภาควิชา 227
7.12	หัวข้อในรายงานการประเมินตนเอง 241

บทที่ 8	สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ	
8.1	สรุปผลวิจัย	242
8.2	อภิปรายผล	245
8.3	ข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้	246
8.4	ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อ	247
บรรณานุกรม		248
ภาคผนวก		
	รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในโครงการนำร่องรุ่นที่ 2	260

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	เปรียบเทียบวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา 3 วิธี	8
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างดัชนีประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	44
ตารางที่ 2.3	กรอบประเมินคุณภาพสำหรับหลักสูตรและการเรียนการสอนในสถาบัน อุดมศึกษาของสก็อตแลนด์	56
ตารางที่ 2.4	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการตรวจสอบภายในและภายนอก	65
ตารางที่ 2.5	ตัวอย่างการกำหนดการตรวจเยี่ยมสถาบันของ Western Association of Colleges and Schools	74
ตารางที่ 2.6	หัวข้อเกณฑ์สำหรับการรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ ในระดับภูมิภาค	75
ตารางที่ 2.7	หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอิสระสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภายนอก	97
ตารางที่ 2.8	หน่วยงานหรือองค์กรประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามวิธี การประกันคุณภาพและสถาบันที่รับการประกัน	98
ตารางที่ 2.9	ประเด็น เกณฑ์รับรองวิทยฐานะ และแหล่งอ้างอิงในการประกันคุณภาพ โดยภายนอก	101
ตารางที่ 5.1	ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543	132
ตารางที่ 5.2	ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 10 มีนาคม 2544	135
ตารางที่ 6.1	สรุปจำนวนดัชนีและเกณฑ์ประเมิน	153

คำนำ

รายงานการวิจัยและพัฒนาดัชนี เกณฑ์ และวิธีประเมินภายในและภายนอก ของสถาบันอุดมศึกษา แบ่งเป็น 2 เล่ม เล่มแรกคือตัวรายงาน เล่มที่สองเป็นตัวอย่าง SAR ระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา สำนัก และ ภาควิชา

การวิจัยและพัฒนานี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เซนต์จอห์น และวิทยาลัย พยาบาลกองทัพบก

ถ้าปราศจากบุคคลและหน่วยงานดังกล่าว งานวิจัยและพัฒนานี้จะประสบความสำเร็จไม่ได้เลย

นอกจากนี้ ยังมีผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในสถาบันการอุดมศึกษาในโครงการ นำร่องรุ่นที่ 2 อีก 38 แห่ง ได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาและให้ข้อคิดเห็น

ดิฉันขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร ของสถาบันการอุดมศึกษาในโครงการนำร่อง ทั้ง 2 รุ่น

อุทุมพร จามรมาน

หัวหน้าโครงการ

31 มีนาคม 2544

รายชื่อคณะผู้วิจัย

1. ศ. ดร. อุทุมพร จามรมาน หัวหน้าโครงการ
2. รศ. ดร. ภาณุพงศ์ นิธิประภา
(รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
3. ดร. สุวิชากร ชินะผา
(รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น)
4. พลตรีหญิงไพโร แฉล้มพลคฤหบดี
(ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก)
5. พันเอกหญิงเรณู ประทุมมณี
(รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก)
6. พันเอกหญิงสมใจ ทรัพย์ม่วง
7. คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
8. คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
9. คณะกรรมการประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG 3/25/2543

ชื่อโครงการ : การวิจัยและพัฒนาดัชนี เกณฑ์ และวิธีประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

ชื่อนักวิจัย :

- | | | | |
|----|--------------------------------|----------------|--|
| 1. | ศ. ดร. อุทุมพร | จามรมาน | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. | รศ. ดร. ภาณุพงศ์ | นิธิประภา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. | ดร. สุวิชากร | ชินะผา | มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น |
| 4. | พลตรีหญิง ไพร | แคล้วปลอดทุกข์ | วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก |
| 5. | พันเอกหญิงเรณู | ประทุมมณี | วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก |
| 6. | พันเอกหญิงสมใจ | ทรัพย์มั่ง | วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก |
| 7. | คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา | | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก |

อีเมล : utumporn @ hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 10 เดือน (มิถุนายน 2543 - มีนาคม 2544)

วัตถุประสงค์ :

การวิจัยนี้ มุ่งแสวงหาและพัฒนาดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสินคุณภาพ วิธีประเมินคุณภาพภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา

วิธีการวิจัย :

ใช้การสัมมนา ประชุม สุ่มแบบสอบถาม และทดลอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหาและตัวเลข

ผลการศึกษาวิจัย :

1. ได้จำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพ 5 ระดับ ของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย คณะวิชา สำนัก และภาควิชา ที่มีลักษณะและจำนวนต่างกันตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
2. ได้รูปแบบรายงานการประเมินตนเองระดับ มหาวิทยาลัย คณะวิชา สำนัก ภาควิชา และได้คู่มือประกันคุณภาพ 5 ฉบับ คือ คู่มือประกันคุณภาพ คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และคู่มือผู้ประเมิน
3. ได้วิธีประเมินคุณภาพตนเอง
4. ได้ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

คำสำคัญ :

ดัชนีประเมินคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ วิธีประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

Abstract

Project Code : RDG 3/25/2543

Project Title : The Research and Development of Indicators, Criteria and Techniques for Internal and External Assessment in Thai Universities

Investigators :

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Professor Dr. Utumporn Jamornmann | Chulalongkorn University |
| 2. Associate Professor Dr. Panupong Nitiprapa | Thammasert University |
| 3. Dr. Suvichakorn Chinapha | Saint John's University |
| 4. Major General Prai Khlaiprottuk | Army Nursing College |
| 5. Colonel Ranu Pratummanee | Army Nursing College |
| 6. Colonel Somchai Sapmoury | Army Nursing College |
| 7. The Quality Assurance Committees of | Thammasert University |
| | Saint John's University |
| | Army Nursing College |

Email address : utumporn @ hotmail.com

Project Duration : 10 months (June 2000 - March 2001)

Objectives :

This research aimed to investigate and develop indices, criteria, quality assurance manual and guideline for internal and external quality assurance.

Methodology :

This research used various types of method to obtain data such as seminars, meetings, questionnaire, and experiment. The data were collected from 41 higher education institutions. Content and quantitative data were used to analyze.

Results :

- (1) different numbers of indices with 5 levels of criteria indicating quality of university/college, faculty, office and department were developed.
- (2) format of self assessment report and quality assurance manuals were obtained.
- (3) internal self assessment procedure is experimented.
- (4) opinions concerning external quality assessment were analyzed and concluded.

Keywords :

Quality assessment indicator, criteria, internal and external assessment

เล่มที่ 2

ภาคผนวก

ของ

โครงการวิจัยและพัฒนา

เรื่อง

ดัชนี เกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

โดย

ศ. ดร. อุทุมพร จามรมาน และคณะ

มีนาคม 2544

สารบัญเนื้อหาเล่มที่ 2

	หน้า
ภาคผนวก ก	ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ SAR ของมหาวิทยาลัย
ภาคผนวก ข	ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ SAR ของคณะวิชา
ภาคผนวก ค	ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ SAR ของสำนัก
ภาคผนวก ง	ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ SAR ของภาควิชา

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จาก พ.ร.บ. การศึกษาซึ่งประกาศใช้เมื่อ สิงหาคม 2542 ได้ระบุไว้ในหมวด 6 ว่าจะมีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งต่อมาได้มีการจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวให้เป็นหน่วยงานอิสระ มีหน้าที่วางระบบ จัดทำดัชนี เกณฑ์ วิธีประเมิน และควบคุมการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาทุกแห่ง ทุกประเภท ทุกระดับการศึกษา

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา เมื่อ 8 กรกฎาคม 2539 และได้วางแผนการตรวจสอบ (Audit) คณะวิชา ในปี 2543-2545 ซึ่งก็ได้ดำเนินการไปบ้างแล้ว

จากการดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อตรวจสอบคุณภาพระดับคณะวิชา มิใช่การประเมินระดับมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดช่องว่าง คือขาดการประเมินในระดับสถานศึกษา

ดังนั้น การศึกษาแนวทางในการประเมินมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับงานของ สมศ. ในปี 2544 จึงมีความจำเป็นอย่างรีบด่วน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาและพัฒนา ดัชนี เกณฑ์ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) คู่มือประกันคุณภาพ วิธีการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยและโดยภายนอก
- (2) เพื่อให้มหาวิทยาลัยในกลุ่มเป้าหมาย 3 แห่ง ได้ทดลองนำไปใช้ และปรับปรุงเพื่อใช้กับมหาวิทยาลัยอื่นต่อไป
- (3) เพื่อสรุปและเสนอแนะเกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ วิธีประเมินคุณภาพภายในและโดยภายนอกให้กับสถาบันอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

1.3 สถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในข่าย 3 แห่ง

ได้แก่

- (1) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ม.ของรัฐ)
- (2) วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก (วิทยาลัยร่วมของ ม.มหิดล)
- (3) มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น (ม.เอกชน)

1.4 วิธีดำเนินงาน

เนื่องจากในปัจจุบัน ทบวงมหาวิทยาลัยได้เริ่มต้น ตรวจสอบ (Audit) ผลการประกันคุณภาพ ระดับคณะ และยังไม่ได้ดำเนินงานเรื่องการประเมิน (Assessment) เลย ดังนั้น วิธีดำเนินงานโดยสรุปมีดังนี้

- (1) นักวิจัยศึกษาเอกสารการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาจากต่างประเทศเพื่อให้ได้แนวทางเกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ วิธีประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยทั้งภายในและโดยองค์กรภายนอก
- (2) จัดสัมมนา ประชุม กับผู้แทนในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 (จำนวน 3 แห่ง และต่อมาได้ขยายไปถึงรุ่นที่ 2 อีก 38 แห่ง) และรุ่นที่ 2 รวม 10 ครั้ง จนได้ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน วิธีประเมินตัวเอง และโดยองค์กรภายนอก
- (3) นำผลการสัมมนา ประชุม และผลการทดลองของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย 3 แห่ง มาสรุปจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สกว. และประเทศจะได้

- (1) ดัชนีชี้คุณภาพ
- (2) เกณฑ์ตัดสินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก และภาควิชา
- (3) การเขียนรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report).
- (4) การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ
- (5) วิธีการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยด้วยตัวเอง (ประกันภายใน)
- (6) เสนอแนะวิธีการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้กับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในโครงการวิจัยเรื่อง ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน วิธีประเมิน คุณภาพระดับอุดมศึกษาภายในและโดยองค์กรภายนอก มีกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย
 - ความเป็นมาและความสำคัญ
 - วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ
 - หน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ
3. ดัชนี (ตัวบ่งชี้) : ความหมาย ลักษณะ ประเภท การสร้างและการพัฒนา
4. เกณฑ์ : ความหมาย ลักษณะ ประเภท การสร้างและการพัฒนา
5. ดัชนีและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพการศึกษา
 - ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
 - ดัชนีตรวจสอบและดัชนีประเมิน
 - ดัชนีประเมินโดยภายในและภายนอก
 - เกณฑ์ตรวจสอบและเกณฑ์ประเมิน
 - การสร้างและการพัฒนาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
6. การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
 - ตัวชี้วัดคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
 - วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพ
 - วิธีประเมินคุณภาพ
7. วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ : ความเป็นมาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพ
 - ประเทศสหรัฐอเมริกา
 - สหราชอาณาจักร
 - ประเทศญี่ปุ่น
 - ประเทศนิวซีแลนด์
8. บทสรุปวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2540 : 2) กล่าวว่า “การประกันคุณภาพ” หมายถึง กระบวนการใน การควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นแบบแผนและเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้การศึกษาจะได้คุณภาพดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ Cryer (1993 อ้างถึงใน สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 7) ที่กล่าวว่า “การประกันคุณภาพ” เป็นแผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้การศึกษาจะสนองตอบต่อคุณภาพที่กำหนด

วันชัย ศิริชนะ (2537 : 10) ได้ให้ความหมายว่า “การประกันคุณภาพ” หมายถึง กระบวนการหรือ กลไก ใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการป้องกันผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

ทพวงมหาวิทยาลัย (2542 : 1) ได้ให้ความหมาย “การประกันคุณภาพ” ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริมเพิ่มพูน และเกิดความมั่นใจว่า จะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) ที่กล่าวว่า “การประกันคุณภาพ” หมายถึง การระบุนความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

Cuttance (1993 : 18) ได้ให้ความหมายว่า “การประกันคุณภาพ” หมายถึง กลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบและการปฏิบัติงานที่ได้มีการออกแบบไว้โดยเฉพาะ เพื่อรับประกันว่ากระบวนการได้รับการกำกับดูแล รวมถึงการปฏิบัติงานนั้นมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่ตลอดเวลา

โดยสรุป การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่า คุณภาพการศึกษาได้รับการรักษาหรือได้มาตรฐานอย่าง ต่อเนื่องและส่งเสริมเพิ่มพูน เพื่อให้ได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) มีคำที่เกี่ยวข้อง 4 คำ คือ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control), การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit), การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ซึ่งจะได้อธิบายความหมายและความเกี่ยวข้องกันดังเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ (อุทุมพร จามรมาน, 2543 : 1)

$$\text{Quality Assurance} = f (\text{Quality Control, Quality Audit, Quality Assessment, Quality Improvement})$$

(1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

พรชูลี อาชวอำรุง (2540 : 14) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมคุณภาพ” ว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกภายในสถาบันหรือระบบที่มีไว้เพื่อมั่นใจว่า การปฏิบัติงานบรรลุถึงมาตรฐานแห่งคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วันชัย สิริชนะ (2537 : 12) กล่าวว่า “การควบคุมคุณภาพ” หมายถึง กลไกภายในสถาบันที่ดูแลและพัฒนาการดำเนินการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งความมีคุณภาพนี้จะต้องเกิดจากการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือคณะผู้ตรวจสอบที่มาโดยภายนอก

อุทุมพร จามรมาน (2543 :2) ได้ให้ความหมายว่า “การควบคุมคุณภาพ” หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

โดยสรุป การควบคุมคุณภาพ หมายถึง กระบวนการหรือกลไกภายในสถาบัน เพื่อกำกับดูแลและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนด

(2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2541 : 1) และ Harman (1996 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 8) กล่าวว่า “การตรวจสอบคุณภาพ” หมายถึง กระบวนการตรวจสอบโดยภายนอกเพื่อประกันว่า สถาบันอุดมศึกษามีกลไกที่เหมาะสมในการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ พรชูลี อาชวอำรุง (2540 : 15) ที่กล่าวว่า “การตรวจสอบคุณภาพ” หมายถึง กระบวนการพิจารณาโดยบุคคลภายนอก เพื่อเป็นเครื่องประกันว่า กระบวนการควบคุมมีคุณภาพและสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ดี การตรวจสอบคุณภาพมักจะเป็นการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน สถาบันที่คล้ายคลึงกัน โดยการเขียนเป็นรายงานอย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันพัฒนาเพื่อบรรลุถึงผลผลิตที่ดีขึ้น ส่วน QAA (1999) ได้กล่าวว่า “การตรวจสอบคุณภาพ” เป็นการที่สถาบันยอมให้หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาตรวจสอบ เพื่อเตรียมให้นักศึกษาในสถาบันของตนได้บรรลุถึงมาตรฐานที่ตั้งไว้

อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) ที่ได้แบ่ง “การตรวจสอบคุณภาพ” (Quality Audit) ออกเป็น การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้น และ การตรวจสอบคุณภาพโดยภายนอก (External Quality Audit) เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงาน/กลุ่มภายนอก ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดย วันชัย สิริชนะ (2540 : 15) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “การตรวจสอบคุณภาพโดยภายนอก” เป็นกลไกการดำเนินการโดยภายนอกที่จะเข้าไปตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้นตามหลักการและแนวทางที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด

โดยสรุป การตรวจสอบคุณภาพ หมายถึง การตรวจสอบการดำเนินการการควบคุมคุณภาพโดยหน่วยงานภายในหรือภายนอกก็ได้ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นหรือไม่

(3) การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation)

อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) ได้ให้ความหมาย “การรับรองคุณภาพ” ว่า หมายถึง การรับรองหรือไม่รับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งบางครั้งเป็นมาตรฐานทางกายภาพ เช่น พื้นที่ จำนวนอุปกรณ์ ฯลฯ

วันชัย ศิริชนะ (2537 : 11) ได้กล่าวถึง “การรับรองวิทยฐานะ” (Accreditation) ว่า หมายถึง กระบวนการประเมินเพื่อรับรองว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการได้ครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดย องค์การรับรองวิทยฐานะแล้ว ซึ่งใกล้เคียงกับ พรุทธิ อาษาอรุณ (2539 : 9) ที่กล่าวว่า “การรับรองวิทยฐานะ” หมายถึง กระบวนการที่ช่วยส่งเสริมให้มาตรฐานการศึกษาสูงขึ้น นอกจากนี้ CHEA (2000) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “การรับรองวิทยฐานะ” เป็นกระบวนการของสถาบันอุดมศึกษา ขึ้นกับการประเมินตนเองและการประเมิน โดยเพื่อนร่วมวงการ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ (academic quality) และความสามารถในการตรวจสอบได้ต่อสาธารณชน (public accountability)

โดยสรุป การรับรองคุณภาพ หมายถึง การรับรองว่า สถานศึกษาได้ดำเนินการครบถ้วนตาม เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

(4) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

ทพวงมหาวิทยาลัย (2542 : 4) ได้ให้ความหมาย “การประเมินคุณภาพ” ว่า หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะ โดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบ ควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากขึ้นเพียงใด

อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) กล่าวว่า “การประเมินคุณภาพ” เป็นการหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต/บริการของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ในอังกฤษและสก็อตแลนด์ หมายถึง การทบทวนและตัดสินผลโดยหน่วยงาน/กลุ่มภายนอก โดยเน้นเฉพาะด้านการเรียนการสอนเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2541 : 1) และวันชัย ศิริชนะ (2537 : 12) ที่กล่าวว่า “การประเมินคุณภาพ” ในสหราชอาณาจักร หมายถึง การทบทวนและตัดสินผลโดยภายนอกเกี่ยวกับการเรียนการสอนในสถาบัน อุดมศึกษา

โดยสรุป การประเมินคุณภาพ หมายถึง การตัดสินผลการดำเนินการการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัย/คณะตามเกณฑ์ที่กำหนด

(5) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

การปรับปรุงคุณภาพ เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น ให้เกิดประสิทธิภาพ/ผล มากขึ้น (อุทุมพร จามรมาน, 2543 : 2)

การประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) ได้ให้ความหมาย “การประกันคุณภาพการศึกษา” ว่า เป็นการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและโดยภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์ ส่วน สภาสถาบันราชภัฏ (2543) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประกันว่าสถาบัน คณะ หรือ โปรแกรมวิชา ดำเนินงานได้ผล ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อนเป็นการล่วงหน้า หรือประกันว่าสถาบันดำเนินงานได้บรรลุตามพันธกิจและเป็นไปตาม ความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุน หรือสังคมโดยรวม

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ ประเมินคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่า การศึกษามีคุณภาพบรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพภายใน

อุทุมพร จามรมาน (พศจิกายน 2543ก : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น

การประกันคุณภาพภายนอก

ทบวงมหาวิทยาลัย (2542 : 5) ได้ให้ความหมาย “การประกันคุณภาพโดยภายนอก” ว่า หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

ในขณะที่ อุทุมพร จามรมาน (พศจิกายน 2543ก : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันว่า สถาบันศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

โดยสรุป การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายใน เพื่อพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบและประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ตามเกณฑ์ภายนอกที่ได้กำหนดขึ้น

จากความหมายข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ การรับรองคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 วิธี ได้แก่ การรับรองคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ จะมีความเหมือนและความต่าง ดังนี้ (David D. Dill and et al, 1996 : 20-23; David Woodhouse, 1996 : 349-352 Alberto M.S.C. Amaral, 1998 : 188-190)

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา 3 วิธี

การรับรองคุณภาพ Accreditation	การตรวจสอบคุณภาพ Audit	การประเมินคุณภาพ Assessment
-อิงเกณฑ์ (criterion-reference)	-อิงเกณฑ์ (criterion-reference)	-อิงเกณฑ์ (criterion-reference)
-เกณฑ์ตัดสินระดับเดียว / เกณฑ์มาตรฐาน (ผ่าน/ไม่ผ่าน)	-นิยมเกณฑ์ตัดสินระดับเดียว	-เกณฑ์ตัดสินหลายระดับ
-เกณฑ์ค่อนข้างตายตัว	-ยกระดับเกณฑ์ให้สูงขึ้น	-เกณฑ์ค่อนข้างตายตัว
-ต้องการบรรลุจุดตัดคุณภาพ (threshold quality criteria)	-ต้องการบรรลุจุดตัดคุณภาพ โดยยึดวัตถุประสงค์ของสถาบันเป็นหลัก	-ต้องการบรรลุจุดคุณภาพระดับสูงสุด
-ทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report)	-ทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report)	-ทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)
-รับรองโดยเพื่อนร่วมวงการวิชาชีพ (Peer) หรือผู้เชี่ยวชาญ	-ตรวจสอบโดยเพื่อนร่วมวงการวิชาชีพ (Peer) หรือผู้เชี่ยวชาญ	-ประเมินโดยเพื่อนร่วมวงการวิชาชีพ (Peer) หรือผู้เชี่ยวชาญ
-รับรองระดับสถาบัน/โปรแกรม	-ตรวจสอบระดับสถาบัน	-ประเมินระดับโปรแกรม/วิชา/หลักสูตร
-เน้นรับรองทั้งกระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)	-เน้นตรวจสอบกระบวนการ (Process)	-เน้นประเมินผลผลิต (Output)
-วงจรการประเมิน 10 ปี ยกเว้นสถาบันที่มีปัญหามากๆ	-วงจรการตรวจสอบสั้นกว่าการประเมิน เนื่องจากทำงานง่ายกว่า และเน้นการพัฒนาหรือยกระดับ	-วงจรการประเมิน 5-10 ปี
-ผลการรับรองตีพิมพ์ให้สาธารณชนรับทราบ	-ผลการตรวจสอบตีพิมพ์ให้สาธารณชนรับทราบ	-ผลการประเมินตีพิมพ์ให้สาธารณชนรับทราบ และนิยมเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน

รายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR)

เป็นรายงานที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง พร้อมทั้งวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดอ่อน/จุดแข็งที่ใดเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยคาดหวังว่า ถ้าทุกคนปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผลงานน่าจะดีขึ้น

ดังนั้นรายงานการศึกษาตนเอง คือ ลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงระยะหนึ่ง พร้อมทั้งความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนให้ดีขึ้น (อุทุมพร จามรมาน, มีนาคม 2543 : 1)

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)

เป็นรายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของตนในหน่วยงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา และมีการวิเคราะห์ตนเองโดยคนในหน่วยงาน วางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง ของวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Efficiency) มากขึ้น (อุทุมพร จามรมาน , มกราคม 2543-2544 : 63)

2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ความเป็นมาและความสำคัญ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ แต่จะพบว่าสถาบันอุดมศึกษาของไทยกำลังอยู่ในขั้นวิกฤตเมื่อเทียบกับต่างประเทศหรือแม้แต่เพื่อนบ้านในทวีปเดียวกัน โดยจะเห็นได้ชัดจากข้อมูลในนิตสารเอเชียวีคปี 1999 ที่ได้จัดอันดับมหาวิทยาลัยไทย 5 มหาวิทยาลัย ดังนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อันดับที่ 29) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อันดับที่ 38) มหาวิทยาลัยมหิดล (อันดับที่ 39) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (อันดับที่ 44) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อันดับที่ 66) (พิจารณาการจัดอันดับจากชื่อเสียงด้านวิชาการ 30% คณาจารย์ 25% การคิ่ณักศึกษา 20% งบประมาณค่าใช้จ่าย 15% และค่าเล่าเรียน/ค่าบำรุง 10%) นอกจากนี้สถาบันพัฒนาการจัดการนานาชาติ (International Institution for Management Development) ยังจัดอันดับความสามารถด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของไทย พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 46 จาก 47 ในขณะที่ประเทศมาเลเซีย (อันดับ 32) ฟิลิปปินส์ (อันดับ 33) และหากพิจารณาผลงานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จะพบว่า ใน 1 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ประมาณ 17 คนต้องงานวิจัย 1 ชิ้น, ธรรมศาสตร์ 100 คน ต่อ 1 ชิ้น, มหิดล 11 คน ต่อ 1 ชิ้น ในขณะที่ประเทศไต้หวัน (ญี่ปุ่น) 1 คน ต่อ 1.25 ชิ้น และมหาวิทยาลัยสิงคโปร์ 1 คน ต่อ 0.6 ชิ้น (สุกัญญา หล่อโลหการ, 2542 : 23) นอกจากนี้ประเทศไทยยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบที่ชัดเจน คุณภาพการศึกษาและการผลิตบัณฑิตก็มีความต่างกัน ประชาชนขาดความมั่นใจในสถาบันอุดมศึกษา การบริหารขาดความโปร่งใส(transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) (ทบทวนมหาวิทยาลัย, 2542 : 1-2)

แต่อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยก็ไม่ได้นิ่งนอนใจและพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ที่มุ่งหมายจะยกระดับคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน อย่างน้อยให้ได้มาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันทุกแห่ง (อ้างถึงในสำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 82) นอกจากนี้ทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 โดยมีสาระสำคัญของนโยบายดังกล่าว คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 82-83 และวันชัย ศิริชนะ, 2540 :10-11, ทบทวนมหาวิทยาลัย, 2542 : 2-3)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น
2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน
3. ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดรูปแบบและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน
4. ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกการตรวจสอบและประเมินผลระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่ละสถาบันได้จัดขึ้น
5. ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน
6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆ เผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

อีกทั้งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 โดยเฉพาะมาตราที่ 49-51 ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 24-26, 35)

“ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา... ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย”(มาตรา 49) และ“ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น”(มาตรา 50) ซึ่ง“ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข”(มาตรา 51) โดย “ภายในหกปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้กระทรวงจัดให้มีการประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่ง” (บทเฉพาะกาล มาตรา 72)

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2542 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติหลักการร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ... ตามที่สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและสำนักงาน ก.พ. เสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา แล้วดำเนินการต่อไปได้ และเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2543 คณะรัฐมนตรีก็ได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ... ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2543)

1. กำหนดนิยามคำว่า “สถานศึกษา” หมายความว่า สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัย หน่วยงานการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือของเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา
2. ให้จัดตั้งองค์การมหาชนขึ้นเรียกว่า “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา
3. บรรดารายได้ของสำนักงานไม่เป็นรายได้ที่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง ตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง และกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ
4. ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา” ประกอบด้วย ประธานกรรมการ กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวน 3 คน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเป็นกรรมการและเลขานุการ รวม 11 คน
5. ให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษารับพื้นฐานและคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีอำนาจหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการแก่คณะกรรมการ พัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก กำกับการดำเนินการให้มีการรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และกระทำการอื่นใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
6. ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่จะต้องไม่ประกอบกิจการ ซึ่งมีสภาพเป็นการแข่งขันกับสำนักงาน หรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับสำนักงาน และจะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานหรือการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่ตนเป็นผู้มีส่วนได้เสีย
7. ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานมีสามประเภท คือ เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวตามที่รัฐมนตรีขอ
8. ให้รัฐมนตรีมีอำนาจกำกับดูแลการดำเนินการของสำนักงาน และมีอำนาจสั่งให้สำนักงานชี้แจงทำรายงาน หรือยับยั้งการกระทำของสำนักงาน ตลอดจนสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการ
9. ภายในหกปีนับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ใช้บังคับ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่ง เฉพาะที่เป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ อุทุมพร จามรมาน (2542) ได้ทำการศึกษา “ข้อมูลสถานภาพการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา” พบว่า 22 คณะ 5 สาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพอยู่ในรูป ปังจัญนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Input Process Output) ส่วนกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งมีคณบดี/รองคณบดีเป็นประธาน ในแต่ละคณะจะมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ (QA Officer) ทำหน้าที่ในเรื่องการรวบรวมข้อมูลจากทุกคน ทุกภาควิชา และข้อมูลรวมของคณะ ประมวลผล และเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะวิชา ซึ่งคณะในโครงการนำร่องได้มีการระบุข้อมูลที่ต้องการ รวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำดัชนีและเกณฑ์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพระดับคณะ และประมวลข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน

การศึกษาดตนเองทุกคณะ ส่วนศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541) ทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพ การศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ” ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ คณบดีและอาจารย์ในสถาบัน ราชภัฏ 36 แห่ง ทั่วประเทศไทย โดยการใช้การส่งแบบสอบถามเก็บรวบรวมทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏมีทั้งหมดจำนวน 75 ตัว แบ่งได้เป็น 11 องค์ ประกอบ ได้แก่ ปรัชญา พันธกิจและวัตถุประสงค์ของคณะ หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา การจัดการเรียนการ สอน กิจกรรมนักศึกษา แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ การบริหารและการจัดการ การเงินงบประมาณ อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และการวิจัย นอกจากนี้ พรชูลี อาชาวำรุง (2539) ทำงานวิจัยเรื่อง “เกณฑ์ประเมินสถาบัน อุดมศึกษาไทย” โดยได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานและการประเมินสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ รวมถึงออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ตลอดจนบุคลากรเสริม จำนวน 190 คน ซึ่งจากผลการวิจัย ได้เกณฑ์เพื่อการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) สถาบันอุดมศึกษาไทย ได้แก่ เกณฑ์ปรัชญาและจุดประสงค์ เกณฑ์การจัดการและบริการด้าน ต่างๆ การวางแผนระยะยาว เกณฑ์โปรแกรมการศึกษา เกณฑ์บุคลากร เกณฑ์แหล่งการบริการทางวิชาการ เกณฑ์แหล่งที่มาของงบประมาณ เกณฑ์อาคาร สถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ เกณฑ์การบริการสำหรับผู้เรียนและการ เตรียมผู้เรียนเมื่อสำเร็จการศึกษา เกณฑ์ความสัมพันธ์กับชุมชน

รวมทั้งรายงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ ได้แก่ วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับ สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” โดยได้ศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการ และหลักเกณฑ์ ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ส่วนอมรวิรัช นาคทรพรพ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง “ใน กระแสแห่งคุณภาพ” เป็นผลจากโครงการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศหลัก 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และนิวซี แแลนด์ นอกจากนี้ยังศึกษาข้อมูลของประเทศอื่นๆ ประกอบอีกจำนวนหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการสืบค้นจากฐานข้อมูลสำคัญ คือ Educational Resource Information Clearinghouse (ERIC) และการสืบค้นโดยตรงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงาน ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มาเลเซีย เวียดนาม และญี่ปุ่น

นอกจากนี้ยังมีบทความและงานวิจัยหลายเรื่องที่นักการศึกษาต่างประเทศได้ศึกษา อาทิ เช่น Alberto M.S.C. Amaral (1998) วิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบระบบรับรองวิทยฐานะในสหรัฐอเมริกากับการตรวจสอบคุณภาพของ CRE (องค์กรมหาวิทยาลัยยุโรป)”, Kelth W. Dickinson และ Anne Pollock, A. (1995) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณค่าของการประเมินคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาสกอตแลนด์”, David D. Dill and et al (1996) ศึกษาเรื่อง “การรับรองวิทยฐานะและการประกันคุณภาพทางวิชาการ” Chandru Kistan (1999) ศึกษาเรื่อง

“การประกันคุณภาพในอเมริกาใต้” David Lim (1999) วิจัยเรื่อง “การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศกำลังพัฒนา และ David Woodhouse (1996) วิจัยเรื่อง “การประกันคุณภาพ : แนวโน้มระดับนานาชาติ, ความมีอคติ และคุณลักษณะ” เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ พอจะเห็นภาพว่า ไม่ว่าจะเป็นประเทศไทยหรือต่างประเทศ ต่างตื่นตัวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาซึ่งมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ แต่จากตำรา บทความ และงานการวิจัยที่มีอยู่ในประเทศไทย พบว่า ยังขาดความเป็นรูปธรรมชัดเจนสำหรับวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยเฉพาะการประกันคุณภาพโดยภายนอก

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกของคณะ/มหาวิทยาลัยของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้น จะมุ่งเน้นที่การตรวจสอบ “กระบวนการ” (Process) ทำงานของทุกคนในคณะตามพันธกิจ 4 อย่างที่คณะระบุไว้ ได้แก่

1. กระบวนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ
2. กระบวนการวิจัยและผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ
3. กระบวนการบริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ
4. กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ

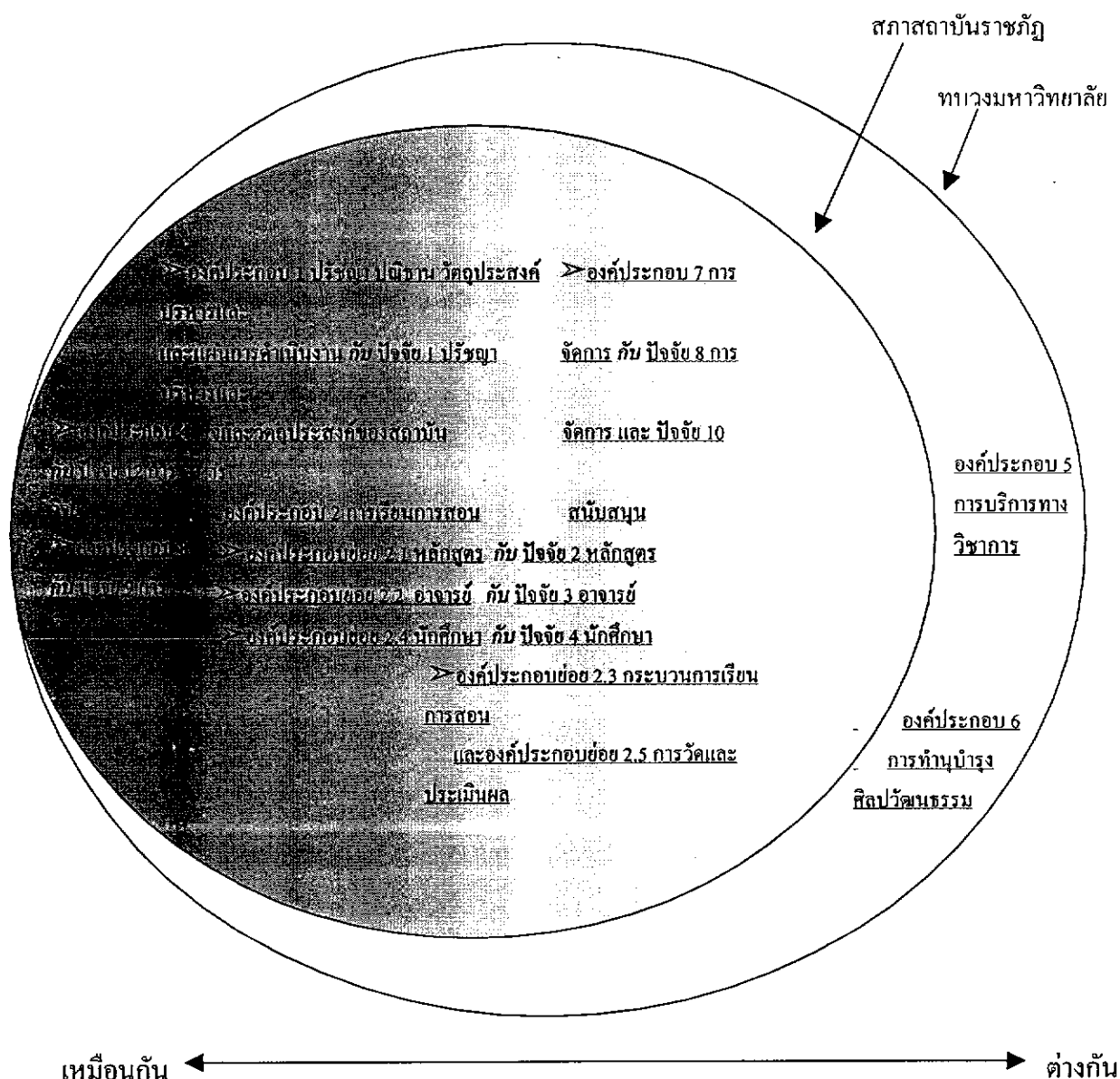
นอกจากนี้ยังรวมถึงกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณภาพตามพันธกิจดังกล่าว ได้แก่

1. กระบวนการบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
2. กระบวนการด้านงบประมาณ รายได้ และรายจ่าย ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
3. กระบวนการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ทั้งนี้ เนื่องจาก ทบวงมหาวิทยาลัย เห็นว่าทุกคณะหรือมหาวิทยาลัยมีปัจจัยนำเข้าที่ต่างกัน อีกทั้งอายุการพัฒนาของมหาวิทยาลัยต่างกัน ดังนั้นถ้ามุ่งที่เน้นที่ผลผลิต/ผลลัพธ์ ก็อาจไม่ยุติธรรมต่อมหาวิทยาลัยของรัฐบางแห่ง (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 1)

ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่งที่ได้รับการตรวจสอบโดยสภาสถาบันราชภัฏนั้น จะมุ่งเน้นการตรวจสอบ “ผลผลิต” (Output) นั่นคือ “คุณภาพของบัณฑิตและคุณภาพการบริหารจัดการ” เป็นหลัก ดังจะเห็นได้จากนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2539 ข้อ 3 ที่ว่า “ให้สถาบันราชภัฏเร่งดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบัน โดยให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต และคุณภาพการบริหารและการจัดการ” (สภาสถาบันราชภัฏ, 2539) ทั้งนี้เนื่องจากสถาบัน ราชภัฏมีคุณภาพแรกเข้าของนักศึกษาใกล้เคียงกัน และมีปัจจัยสนับสนุนที่ใกล้เคียงกัน (สภาสถาบันราชภัฏ, 2543)

นอกจากนี้ การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก ทบวงมหาวิทยาลัยจะตรวจสอบระบบ กล-ไก และประสิทธิภาพขององค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบเพื่อให้ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ส่วนสถาบันราชภัฏจะประกันคุณภาพตามปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ 13 ปัจจัย (สำนักงานสถาบันราชภัฏ, 2543 : 7) ซึ่งหากลองเปรียบเทียบระหว่าง 9 องค์ประกอบ และ 13 ปัจจัย พบว่า การตรวจคุณภาพทั้งของทบวงมหาวิทยาลัยและสถาบันราชภัฏ จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เหมือนกัน ใกล้เคียงกัน และต่างกัน ดังนี้



แผนภาพที่ 1 เปรียบเทียบองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบที่ได้รับการตรวจสอบโดยทบวงมหาวิทยาลัย กับ ปัจจัย 13 ปัจจัยที่ได้รับการตรวจสอบโดยสถาบันราชภัฏ

จากแผนภาพดังกล่าว จะเห็นว่า การตรวจคุณภาพทั้งของทบวงมหาวิทยาลัยกับสถาบันราชภัฏ จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เหมือนกัน คือ องค์ประกอบ 4 การวิจัย กับปัจจัย 12 การวิจัย, องค์ประกอบ 8 การเงิน และงบประมาณ กับปัจจัย 9 การเงินงบประมาณ, องค์ประกอบ 1 ปรชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของสถาบัน กับปัจจัย 1 ปรชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน, องค์ประกอบ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิต กับปัจจัย 6 กิจกรรม

นักศึกษา, และองค์ประกอบย่อย 2.1 หลักสูตร, 2.2 อาจารย์ และ 2.4 นักศึกษา กับปัจจัย 2 หลักสูตร, 3 อาจารย์ และ 4 นักศึกษา ตามลำดับ และคล้ายกันในองค์ประกอบย่อย 2.3 กระบวนการเรียนการสอน และ 2.5 การวัดและประเมินผล ที่สถาบันราชภัฏได้รวมทั้ง 2 องค์ประกอบย่อยไว้ในปัจจัย 5 การเรียนการสอน, ส่วนองค์ประกอบย่อย 2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน จะใกล้เคียงกับปัจจัย 7 แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ กับปัจจัย 11 อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม เนื่องจากมีจุดประสงค์เหมือนกัน คือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งองค์ประกอบ 7 การบริหารจัดการของทบวงฯ ที่ได้รวมเอาปัจจัย 8 การบริหารและการจัดการและปัจจัย 10 บุคลากรสนับสนุนของสถาบันราชภัฏไว้ในองค์ประกอบเดียวกัน อีกทั้งปัจจัย 13 ของสถาบันราชภัฏ ก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพของทบวงฯ นอกจากนี้การตรวจสอบหน่วยงาน 2 แห่ง ต่างกันในองค์ประกอบ 5 การบริการทางวิชาการและ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีการตรวจสอบเฉพาะทบวงมหาวิทยาลัยเท่านั้น

ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคตนั้น (พ.ศ.2548-2552) ตามความในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ... พบว่า ยังไม่มีการระบุอย่างชัดเจนว่าสำนักงานฯ ต้องประกันคุณภาพอะไร เพียงแต่กล่าวถึงหน้าที่หลักของสำนักงานที่ต้องพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ และพัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับทุกสถานศึกษาเท่านั้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในช่วง พ.ศ. 2543-2545 ทบวงมหาวิทยาลัยโดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษาจะทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับคณะ เฉพาะในมหาวิทยาลัยรัฐบาล (ยังไม่ครอบคลุมถึงมหาวิทยาลัยเอกชน แต่มหาวิทยาลัยเอกชนสามารถมีระบบการประกันคุณภาพภายในของตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพในอนาคต) (อุทุมพร จามรมาน, 2543 : 33 และทบวงมหาวิทยาลัย, 2542 : 4)

ส่วนสถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่ง ขณะที่ยังไม่มีหน่วยงานอิสระที่จะให้การรับรองคุณภาพการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) สถาบันราชภัฏโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ (คปส.) จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของสถาบัน/คณะไปก่อน เพื่อให้สถาบันพร้อมที่จะได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอกต่อไป (สถาบันราชภัฏ, 2543)

ในช่วง พ.ศ. 2548-2552 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะมีหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้ง สุดท้าย และจะเสนอผลประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 10)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

1) การตรวจสอบคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพโดยทบวงมหาวิทยาลัย จะกระทำเมื่อคณะได้ดำเนินการตรวจสอบภายใน ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะแล้ว จนได้ระดับคุณภาพที่พอใจ จึงแจ้งให้ทบวงมหาวิทยาลัยโดยผ่านมหาวิทยาลัยของตน เพื่อรับการตรวจสอบโดยภายนอก (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 8)

ทบวงมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอกจำนวน 3-5 คน ที่มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การอุดมศึกษา และความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของคณะนั้นๆ รวมทั้งมีความเป็นกลาง สามารถทำงานเป็นทีม สามารถติดต่อสื่อสาร มีทัศนคติที่กว้างและลึก และเข้าใจระบบประกันคุณภาพของคณะนั้น โดยส่งชื่อให้คณะรับทราบ ซึ่งชื่อบุคคลดังกล่าวคณะมีสิทธิขอแก้ไขได้ อย่างไรก็ตามคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกจะต้องเป็นบุคคลที่ทั้งทบวงมหาวิทยาลัย และคณะมีความเห็นสอดคล้องต้องกัน (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 8 และ ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานการศึกษา, 2542 : 5)

เมื่อได้ชื่อคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกแล้ว ทบวงฯ จะติดต่อนัดหมายเพื่อให้มาตรวจเยี่ยมคณะตามวัน เวลาที่คณะสะดวก โดยคณะจะต้องส่งรายงานการศึกษาตนเองระดับคณะ (ตัวอย่างการกำหนดดัชนีเกณฑ์ในภาคผนวก ข) ให้คณะกรรมการอ่านล่วงหน้า และจัดเตรียมสถานที่พร้อมหลักฐานต่างๆ ที่อ้างอิงในรายงาน เพื่อคณะกรรมการจะได้ศึกษาค้นคว้า (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 8)

คณะกรรมการตรวจสอบภายนอกแต่ละคนตรวจสอบเอกสารต่างๆ ว่าครบถ้วนตามที่ต้องการหรือไม่ เอกสารดังกล่าวได้แก่ รายงานการศึกษาตนเองของคณะ และรายชื่อหลักฐานและเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก สอดคล้องกันในตัวเล่มตามที่อ้างอิงไว้ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาเอกสารดังกล่าวอย่างละเอียดและพินิจพิเคราะห์เพื่อสรุปความเข้าใจของตนเอง บันทึกข้อขัดแย้งในรายงาน พิจารณาความชัดเจนและความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้วจึงประชุมร่วมกันในคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการอ่านของตน ประเด็นที่สงสัย ข้อขัดแย้ง ความไม่สมบูรณ์อื่นๆ เพื่อประมวลเป็นกลุ่มและตกลงกันว่า ใครเก็บข้อมูลอะไร ที่ไหน กับใคร ในประเด็นใดบ้าง ของคณะที่ไปตรวจเยี่ยม (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 10, อุทุมพร จามรมาน, 2543 : 70 และ ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานการศึกษา, 2542 : 16)

เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบเข้าไปในคณะ ต้องทำความเข้าใจกับรายงานการศึกษาตนเอง รายงานอื่นๆ ตัวเลข ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตั้งคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยต้องตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของเอกสารและข้อมูล และตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ กลไก และการดำเนินงานตามองค์ประกอบของทบวงมหาวิทยาลัย 9 ตัว (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 24) และพบกับผู้บริหารคณะ อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ สังเกตสถานที่ กิจกรรม สัมภาษณ์ สอบถาม ตรวจเช็ค หาข้อมูลเพิ่มเติม จนได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ในประเด็นที่ไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้อง และไม่เชื่อมโยง ตามได้ประชุมร่วมกันไว้ (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 10)

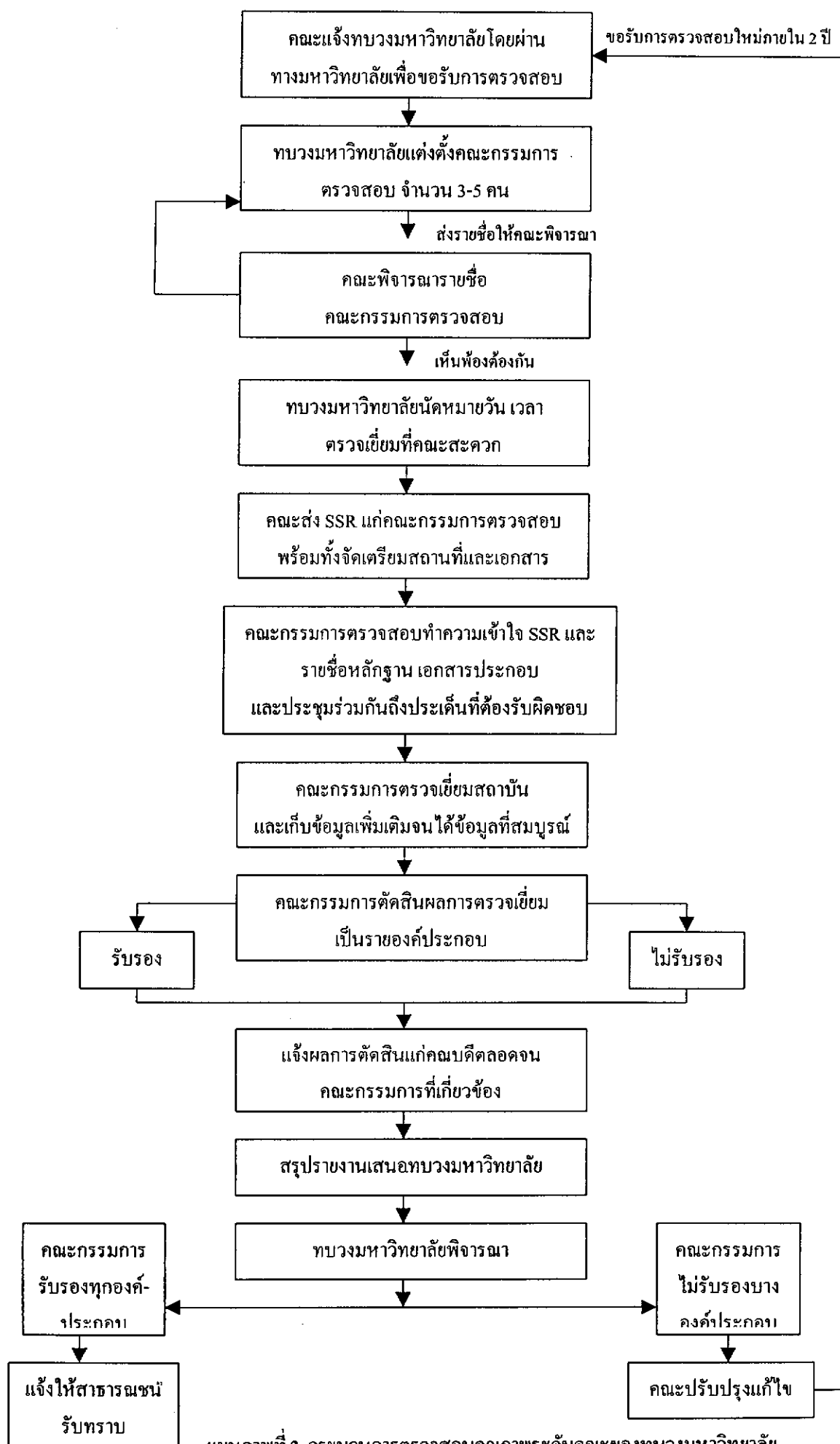
หลังจากการตรวจเยี่ยมคณะแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบจะประชุมพิจารณาตัดสินผลร่วมกัน โดยพิจารณาว่า คณะมีหลักฐาน รายงาน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจนและเห็นประจักษ์ ตลอดทั้งข้อมูลที่รวบรวมเพิ่มเติมต่างยืนยันว่า คณะได้ดำเนินงานตามที่ระบุไว้จริงหรือไม่ จึงตัดสินว่า “รับรอง” หรือ “ไม่รับรอง” ถ้า “รับรอง” หมายถึง คณะมีหลักฐานชัดเจนครบถ้วนว่าคณะวิชาดำเนินงานจริงตามที่เขียนในรายงานการศึกษาค้นเอง (SSR) แต่ถ้า “ไม่รับรอง” หมายถึง คณะขาดหลักฐานบางอย่างที่แสดงว่าได้มีการดำเนินงานจริงตามที่เขียนในรายงานการศึกษาค้นเอง (SSR) ซึ่งเกณฑ์ ดัชนี และแนวทางในการตัดสินให้เป็นไปตามที่กรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นชอบ (โดยในเบื้องต้นจะเป็นไปตามที่คณะกำหนด) (อุทุมพร จามรมาน, 2543 : 29 และอุทุมพร จามรมาน, 2542 : 49)

เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอกได้ตัดสินใจแล้ว จึงแจ้งผลการตัดสินแก่คณะบดีตลอดจนคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องโดยคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอก ซึ่งคณะกรรมการควรเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ให้ด้วย การแจ้งผลตัดสิน จะต้องแจ้งเป็นรายองค์ประกอบ ว่า องค์ประกอบใดได้รับการรับรอง และองค์ประกอบใดไม่ได้รับการรับรอง เพราะอะไรจึงรับรอง และเพราะอะไรจึงไม่รับรอง โดยบรรยากาศในการแจ้งผล ควรเป็นบรรยากาศที่สร้างสรรค์ ผู้แจ้งผลควรศึกษาเทคนิคทางจิตวิทยาว่า ควรจะเริ่มอย่างไร โดยทั่วไปควรแจ้งผลตามองค์ประกอบที่รับรองก่อนพร้อมทั้งเหตุผลและข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพให้สูงขึ้น แล้วจึงแจ้งผลขององค์ประกอบที่ไม่รับรองพร้อมทั้งเหตุผล หลักฐานต่างๆ ที่ชัดเจน ตลอดจนวิธีปรับปรุงที่เป็นรูปธรรมต่างๆ นอกจากนี้ภาษาที่ใช้ในการแจ้งผลควรเป็นภาษาที่กระชับ ชัดเจนแต่อ่อนโยน และรู้จักการใช้สีหน้า แววตา และท่าทางให้เหมาะสม (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 49-50)

หลังจากที่คณะกรรมการตรวจสอบได้แจ้งผลต่อคณะแล้ว จึงประชุมร่วมกันอีกครั้งเพื่อจัดทำข้อสรุปเสนอทบวงมหาวิทยาลัยอย่างสั้น กระชับ ได้ใจความ ซึ่งในรายงานควรระบุชื่อคณะกรรมการตรวจสอบ วัน เดือน ปีที่ตรวจสอบ คณะที่ตรวจสอบ ผลการตรวจสอบเป็นรายองค์ประกอบว่ารับรองหรือไม่รับรอง (อุทุมพร จามรมาน, 2542 : 50)

เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยได้รับรายงานแล้ว ในกรณีที่คณะได้รับการรับรองในทุกองค์ประกอบ ทบวงมหาวิทยาลัยจะประกาศให้สาธารณชนทราบทั่วกัน โดยมีระยะเวลาในการรับรอง 5 ปี แต่ในกรณีที่คณะไม่ได้รับการรับรองในบางองค์ประกอบ คณะจะต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อขอรับรองใหม่ภายใน 2 ปี (อุทุมพร จามรมาน (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2542 : 19)

จากที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถเขียนกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพระดับคณะของทบวงมหาวิทยาลัย

การตรวจสอบคุณภาพโดยภายนอกของคณะ/สถาบันราชภัฏ จะกระทำหลังจากสถาบัน/คณะได้รับการตรวจสอบภายในจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบันและพัฒนาจุดเด่นและปรับปรุงจุดด้อยจนแน่ใจแล้ว คณะ/สถาบันก็จัดทำและส่งรายงานการศึกษาตนเองฉบับสมบูรณ์พร้อมทั้งข้อมูลและเอกสารประกอบให้แก่สภาสถาบันราชภัฏและเตรียมพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก หลังจากนั้นสภาสถาบันราชภัฏโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ (คปส.) ก็จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อตรวจเยี่ยมคุณภาพโดยจะพิจารณาการวิเคราะห์สถานภาพ ศักยภาพ ความสอดคล้องกับการกิจและเป้าหมายของสถาบัน รวมทั้งตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ตามปัจจัยที่สถาบัน/คณะได้ระบุไว้ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและเอกสารหลักฐานประกอบ อาจมีการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้เกี่ยวข้องและพิจารณาผ่านหรือไม่ผ่าน หากผ่านคณะอนุกรรมการตรวจสอบจะแจ้งต่อสภาสถาบันราชภัฏเพื่อแจ้งให้สาธารณชนได้รับทราบ แต่ถ้าไม่ผ่านก็จะให้คณะ/สถาบันปรับปรุงแก้ไขเพื่อรับการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพโดยภายนอกของสถาบันราชภัฏยังไม่ค่อยชัดเจนนัก เนื่องจากสถาบันราชภัฏเพียงไม่กี่แห่งที่มีรายงานการศึกษาตนเอง และส่วนใหญ่ยังอยู่ในขั้นรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาตนเอง จัดทำคู่มือการศึกษาตนเอง และดำเนินการศึกษาตนเอง (สภาสถาบันราชภัฏ, 2543)

2) การประเมินคุณภาพ

ตามความในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (พ.ร.บ.) พ.ศ. 2542 หมวด 6 โดยเฉพาะมาตราที่ 49-51 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (พ.ร.ฎ.) พ.ศ. ... ที่ผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2543 และ 25 กรกฎาคม 2543 ไปแล้วนั้น พบว่า ยังไม่มี การระบุถึงวิธีการและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน เพียงแต่ได้มีการวางกรอบและหลักการของการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้โดยสังเขป ดังนี้

“สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา” (พ.ร.บ. มาตรา 49) และ “ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือนุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักดังกล่าวรับรองการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น” (พ.ร.บ. มาตรา 50, พ.ร.ฎ. มาตรา 11) ซึ่ง “ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานฯ จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานฯ รายงานต่อคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข” (พ.ร.บ. มาตรา 51, พ.ร.ฎ. มาตรา 10) โดย “ภายในหกปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ (พ.ศ.2542) ให้กระทรวงจัดให้มีการประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่ง” (บทเฉพาะกาล พ.ร.บ. มาตรา 72) และ “ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน” (พ.ร.ฎ. มาตรา 10)

นอกจากนี้ ตามความในร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานยังได้กล่าวถึงหลักการในการดำเนินงานการประเมินคุณภาพว่า ให้เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพ ไม่ใช่การตัดสินให้คุณภาพ และเป็นการประเมินที่มีการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เป็นกลาง ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง และเน้นการส่งเสริมประสานงาน ไม่ใช่ควบคุมหรือใช้อำนาจ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีคุณภาพ มีความโปร่งใส และเพื่อให้เป็นบริการสาธารณะในการให้ข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการทางการศึกษาและประชา-ชนทั่วไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 1)

3. ดัชนี (Index , Indices)

ดัชนี หรือ ครรชนี มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ตัวบ่งชี้ หรือ ตัวชี้ (Indicator) โดยทั่วไป ดัชนีมักเป็นตัวชี้ในเชิงปริมาณ (Quantitative) เช่น ดัชนีชี้การเปลี่ยนแปลงของหุ้น ส่วนตัวบ่งชี้ มักเป็นตัวชี้ในเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) เช่น ชี้อุณลักษณะของคนว่าเป็นคนใจร้อน

การเลือกนำคำต่างๆ เหล่านี้มาใช้มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมิติของหน่วยงาน และการเลือกใช้ของแต่ละบุคคล เช่น สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยใช้คำว่า “ ดัชนีบ่งชี้ ” ในการจัดทำคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (สปช.) ใช้คำว่า “ ตัวบ่งชี้ ” ในการศึกษาเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษาเป็นต้น

ความหมายของดัชนี (ตัวบ่งชี้)

เนื่องจากดัชนี หรือตัวบ่งชี้ถูกนำมาใช้อย่างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้แต่ละคน ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ ดัชนี ” และ “ ตัวบ่งชี้ ” ไว้ในลักษณะต่างๆ กันหลายความหมาย ดังนี้

อำรุง จันทวานิช (2535) ได้ให้ความหมายของดัชนีหรือตัวบ่งชี้ ไว้ว่า หมายถึง สารสนเทศที่ช่วยในการวินิจฉัยและชี้สถานะตลอดจนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานทางการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537 :68) ได้ให้ความหมายดัชนีบ่งชี้ไว้ว่า หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน

สมเกียรติ ทานอก (2539 : 12) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกสภาพหรือสถานะในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลหรือตัวแปรหรือข้อเท็จจริงมาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นสภาพที่ต้องการศึกษาหรืออธิบาย ซึ่งสารสนเทศที่ได้นี้อาจจะอยู่ในรูปของข้อความ ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้เป็นตัวเลข

เมธี ครองแก้ว (2540) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า เป็นเครื่องมือบอกทิศทางว่า การพัฒนา หรือการดำเนินกิจกรรมที่เป็นนโยบายสาธารณะของรัฐในแต่ละเรื่องได้ไปถึงจุดใดบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายแค่ไหน ซึ่งเป็นเรื่องของการดูสัมฤทธิ์ผลของงานหรือระบุนผลสำเร็จของงาน

ศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541: 14) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกสภาพการณ์หรือสภาวะอย่างใดอย่างหนึ่งในเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ ซึ่งสารสนเทศดังกล่าวอยู่ในรูปของค่าที่สังเกตได้เป็นตัวเลข ข้อความ องค์ประกอบ ตัวแปร หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงใดช่วงหนึ่ง โดยการนำตัวแปร หรือข้อเท็จจริงสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่า ซึ่งสามารถที่จะชี้ให้เห็นถึงสภาพการณ์การดำเนินงานที่ต้องการศึกษา เมื่อเทียบกับเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้

เอมอร์ จังศิริพรกรณ์ (2542 : 5) ได้กล่าวถึงดัชนีบ่งชี้ไว้ว่า หมายถึง สารสนเทศเชิงปริมาณ หรือตัวประกอบ ตัวแปรที่บ่งบอกถึงสิ่งที่ต้องการตรวจสอบ หรือสถานการณ์ที่สะท้อนลักษณะการดำเนินงาน ทำให้สามารถวินิจฉัยชี้ภาวะและช่วยชี้บทบาทหน้าที่ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

Johnstone (1981) กล่าวว่า ดัชนีบ่งชี้ หรือตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพันธ์หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่งโดยไม่จำเป็นต้องบ่งบอกสภาวะที่เจาะจงหรือชัดเจนแต่บ่งบอกหรือสะท้อนภาพของสถานการณ์ที่เราสนใจเข้าไปตรวจสอบอย่างกว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

Burstein, Oakes & Guiton (1992) ได้ให้ความหมายของดัชนีบ่งชี้ไว้ว่า ดัชนีบ่งชี้เป็นค่าสถิติที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานะ คุณภาพ หรือผลการปฏิบัติงานของระบบการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นค่าสถิติเฉพาะเรื่องหรือค่าสถิติรวมก็ได้ โดยจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินใจ

จากความหมายของดัชนีและตัวบ่งชี้ที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของการมองดัชนีและตัวบ่งชี้ในลักษณะต่างๆ แต่ถึงแม้จะมีการใช้คำที่ต่างกัน แต่ความหมายที่ปรากฏก็สื่อทิศทางเดียวกัน คือ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อชี้ให้เห็นอะไรบางอย่าง เช่น ดัชนีชี้ประสิทธิภาพทางการบริหารจัดการคุณภาพของผลผลิต ประสิทธิภาพของโครงการความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ขององค์กรกับแผนชาติ ความชัดเจนของแนวคิด ความคุ้มค่าของการลงทุน เป็นต้น

โดยสรุป ดัชนี หรือตัวบ่งชี้เป็นสารสนเทศอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อชี้อะไรบางอย่างที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่างนำมาใช้ในเรื่องการประกันคุณภาพ ดังนั้น อาจใช้คำว่า ดัชนีคำเดียวแทนคำทั้งสอง (คือดัชนีและตัวบ่งชี้) ก็ได้ โดยมุ่งการชี้ไปที่การปฏิบัติงานของคนในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลผลิตของสถานศึกษา

ลักษณะของดัชนี (ตัวบ่งชี้)

ลักษณะ หรือคุณสมบัติของดัชนี หรือตัวบ่งชี้ที่ดี ต้องมีการแสดงค่าเชิงปริมาณ และคุณภาพเป็นตัวเลขเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้ ลักษณะหรือคุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี มีผู้กล่าวถึงไว้ว่าอย่างหลากหลาย พอสรุปได้ดังนี้

พรพันธ์ บุญรัตนพันธุ์ และ บุญเลิศ เลี้ยวประไพ (2531) กล่าวว่า คุณสมบัติที่สำคัญของดัชนีหรือตัวบ่งชี้ต้องประกอบด้วย

1. มีความตรง สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้
2. มีความไว สามารถแสดงความแตกต่างได้แม้สถานการณ์ที่วัด จะเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อย
3. มีความเฉพาะเจาะจง จะเปลี่ยนแปลงก็แต่เฉพาะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้นโดยตรงเท่านั้น
4. มีความเชื่อถือได้ ค่าที่ได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพควรจะสอดคล้องกัน ถ้าวัดในสิ่งเดียวกันไม่ว่าผู้วัดจะเป็นกลุ่มใดก็ตาม

นอกจากนี้ วัฒนา ล่วงถือ (2538 : 99-100) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานในการสร้างทฤษฎี ซึ่งในการสร้างทฤษฎีโดยอาศัยตัวบ่งชี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดข้อความบรรยายสภาวะที่จะศึกษา กำหนดแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสภาวะนั้น ให้นิยามเชิงปฏิบัติการ วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล และสร้างตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 2 แนวคิดที่กำหนดขึ้น จะเป็นแนวคิดอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับสภาวะ หรือสถานการณ์ที่จะศึกษา (Broad Concept)

ขั้นตอนที่ 3 แนวคิดอย่างกว้างๆ ที่กำหนดไว้แล้วนั้น จะเป็นตัวแทนของตัวแปรหลายๆตัว ซึ่งตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ จะถูกนำมาใช้ตามขั้นตอนของการวิจัย โดยพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับแนวคิดอย่างกว้างๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2530), สมเกียรติ ทานอก (2539 : 12-13) และ โชคชัย สิริพนมณี (2540 : 11-12) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของดัชนีหรือตัวบ่งชี้ไว้ 3 ประการ คือ

1. ต้องกำหนดเป็นตัวเลขได้หรืออยู่ในรูปเชิงปริมาณ มิใช่เป็นข้อความบรรยายเท่านั้น และในการตีความค่าตัวเลขของดัชนีหรือตัวบ่งชี้แต่ละตัวต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จึงจะบอกได้ว่า ค่าตัวเลขนั้นสูงหรือต่ำ ได้มาตรฐานเพียงใด

2. ค่าหรือคุณลักษณะที่ได้จากดัชนีหรือตัวบ่งชี้มีความหมายภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ คือ

- 2.1 เงื่อนไขของเวลา ดัชนีหรือตัวบ่งชี้จะบ่งบอกเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแปร หรือข้อมูลว่าจัดเก็บในช่วงใด ตัวบ่งชี้อาจมีค่า 1 สัปดาห์, 2 สัปดาห์, 5 เดือน, 1 ปี หรือช่วง 5 ปีก็ได้ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการศึกษา

- 2.2 เงื่อนไขของสถานที่ ดัชนีหรือตัวบ่งชี้จะบอกความหมายเฉพาะในเขตพื้นที่ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบหรือหน่วยงานที่ต้องการตรวจสอบ เช่น ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพทางการศึกษาของประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล, ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย กระบวนการ หรือ ผลลัพธ์ เป็นต้น

3. บ่งชี้การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานหรือองค์กร ว่าดำเนินงานเป็นอย่างไร บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2539) (อ้างถึงใน โชคชัย สิริพนมณี, 2540 : 12) ได้สรุปคุณสมบัติที่ดีของดัชนีหรือตัวบ่งชี้ไว้ดังนี้

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ความไม่ลำเอียง (Bias) ของตัวบ่งชี้ที่ผลของการประเมิน อาจเกิดต่อกิจกรรม โครงการหรือแผนงานที่เป็นประเภทเดียวกันแต่จัดทำโดยหน่วยงานที่แตกต่างกัน
2. ความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้มิได้เกิดจากการ คิดเอาเองตามความรู้สึกของผู้ประเมิน หรือที่เรียกว่าตามจิตวิสัย (Subjectivity) แต่อยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือ เป็นรูปธรรมของคุณสมบัติที่ผู้ประเมินจะประเมิน
3. ความไวต่อความแตกต่างของ (Sensitivity) หมายถึง ความสามารถของตัวบ่งชี้ที่จะวัด ความแตกต่าง ระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ในการประเมินผลโครงการที่ให้ประชาชน ร่วมประเมิน เช่น เรื่อง อัตราความพึงพอใจ แทนที่จะให้ระบุเพียงความพอหรือไม่พอ ซึ่งจะมีการผันแปรแคบ มากคือ 1 เท่านั้น ควรจะให้กลุ่มที่มีความพอใจและไม่พอใจนั้นบอกว่ามีความพอใจมากน้อยเท่าใด
4. ค่าของมาตรวัดหรือตัวบ่งชี้ที่ได้ ควรมีความหมาย หรือตีความหมายได้อย่างสะดวก (Meaningfulness and Interpretability) กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุดและต่ำสุดง่ายแก่ความเข้าใจ
5. ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Content validity) ไม่มีปัญหาสำหรับการประเมินสิ่งที่เป็นกายภาพ แต่เป็นปัญหาค่อนข้างมากในการประเมินสิ่งที่ไม่ใช่ กายภาพ เช่น การประเมินผลโครงการเกี่ยวกับการพึ่งพาตนเอง (Self reliance) อะไรคือเนื้อหาของ การพึ่งพาตนเอง
6. ความถูกต้องในการสร้างตัวบ่งชี้ (Construct Validity) เป็นประเด็นปัญหาทันทีที่ตัวบ่งชี้ผลการ ปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยตัวแปรหลาย ๆ ตัวด้วยกัน ในการสร้างตัวบ่งชี้หรือการนำเอาตัวแปรหลายตัวเหล่านี้มารวมกัน วิธีการรวมตัวแปรหลายตัวเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะนำมาบวกกัน หารกันหรือคูณกันนั้นถูกต้องหรือไม่ และตีความได้อย่างไร

Johnstone (1981) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ไว้ดังนี้

1. เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดอย่างกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง อาจไม่จำเป็นต้อง ถูกต้องแม่นยำ แต่สามารถชี้ให้เห็นถึงภาวะของสิ่งนั้นอย่างกว้าง ๆ ได้
2. ตัวบ่งชี้ต่างจากตัวแปร ตัวแปรจะเป็นข้อมูลย่อย ๆ แต่ตัวบ่งชี้จะเป็นการรวมตัวแปรหลายตัวที่ มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน
3. แสดงในเชิงปริมาณได้ ซึ่งไม่ใช่การบรรยายข้อความเท่านั้น และในการตีความค่าตัวเลขของ ตัวบ่งชี้แต่ละตัว ต้องนำมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้
4. ค่าของตัวบ่งชี้ เป็นค่าชั่วคราว เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสถานะของสิ่งนั้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่ง สามารถผันแปรได้ตามเวลาและสถานที่

ประเภทของดัชนี (ตัวบ่งชี้)

การแบ่งประเภทของดัชนี หรือตัวบ่งชี้ ขึ้นอยู่กับวิธีและเกณฑ์ในการแบ่ง ซึ่งมีความแตกต่างกัน บางเกณฑ์อาศัยวิธีการนำไปใช้ แต่บางเกณฑ์อาศัยแนวคิดในการสร้าง ดังนั้น ดัชนี หรือตัวบ่งชี้ จึงมีอยู่หลายประเภทตามเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

กฤษฎารณ โอปนพันธ์ (2537:25-26), วิไลวรรณ เหมือนชาติ (2537:34), วัฒนา ล่วงลือ (2538:100), สมเกียรติ ทานอก (2539 : 13-14), ศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541 : 15-16), เอมอร จังศิริพรปกรณ์ (2542:6-7) และ Johnstone (1981) ได้แบ่งประเภทของตัวบ่งชี้ตามลักษณะของตัวแปรที่นำมาใช้เป็นตัวกำหนด โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทน (Representative Indicator)

ตัวบ่งชี้ประเภทนี้ได้มาจากการเลือกตัวแปรใดตัวหนึ่งมาเป็นตัวแทน เพื่อช่วยชี้หรือสะท้อนให้เห็นแง่มุมของระบบการศึกษา หรือสถานะที่ต้องการศึกษา ในการเลือกตัวแปรเพื่อนำมาใช้ต้องให้ความระมัดระวังพอสมควร ตัวบ่งชี้ที่ขาดเหตุผลอ้างอิง อาจไม่เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีนัก

2. ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Disaggregative Indicator)

ตัวบ่งชี้ประเภทนี้ได้มาจากการจำแนกตัวแปรแต่ละตัว แล้วกำหนดความหมายของตัวแปรทุกๆ ตัว เพื่ออธิบายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวจะเป็นอิสระจากกัน ดังนั้น ตัวบ่งชี้ที่อาศัยความหมายของแต่ละตัวแปรจึงไม่เหมาะสมในการนำมาอธิบายระบบการศึกษา

3. ตัวบ่งชี้อรวม (Composite Indicator)

ตัวบ่งชี้ประเภทนี้ได้มาจากการรวมตัวแปรต่างๆ เข้าด้วยกัน และมีการถ่วงน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัว เพราะตัวแปรแต่ละตัวมีค่าน้ำหนักไม่เท่ากัน แล้วจึงคำนวณค่าตัวบ่งชี้อรวมออกมา การนำตัวแปรหลายๆ ตัวที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมารวมกันเป็นตัวบ่งชี้อรวม จะช่วยอธิบายลักษณะหรือสถานการณ์ของการศึกษาได้ดีกว่าการใช้ตัวแปรเพียงตัวเดียว

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2530) , วิไลวรรณ เหมือนชาติ (2537) , วัฒนา ล่วงลือ (2538 : 101), ศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541 : 16) และ Johnstone (1981) ได้แบ่งตัวบ่งชี้โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์เชิงระบบ (System Analysis Theory) ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (Input Indicators) ได้แก่ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการศึกษา เช่น อาคารสถานที่ อัตรากำลังคน และงบประมาณ

2. ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการดำเนินงานหรือการใช้กระบวนการของสถาบันหรือองค์กร

3 ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลผลิตของการศึกษาใน 2 ความหมาย คือ ผลผลิตหมายถึง ความรู้และทักษะและอีกความหมายหนึ่ง คือผลผลิตหมายถึง ความพึงพอใจในระบบการศึกษา

สำหรับ อุทุมพร จามรมาน (มกราคม 2544) ได้จำแนกประเภทของดัชนี หรือตัวบ่งชี้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ดัชนี / ตัวชี้เดี่ยว เช่น อัตราการเข้าเรียน อัตราการตก-ออก อัตราการอ่านออกเขียนได้
2. ดัชนี / ตัวชี้รวมหรือผสม (Composite) เป็นการรวมดัชนี / ตัวชี้หลายตัวเข้าด้วยกัน โดยอาศัยสูตรทางคณิตศาสตร์ (เช่น บวก ลบ คูณ หาร หรือสมการ) ซึ่งถ้าเป็นการใช้สมการจะมีการถ่วงน้ำหนักของดัชนี / ตัวชี้บางตัวด้วย(เทคนิควิธี เช่น การวิเคราะห์ตัวประกอบ การใช้สมการถดถอย เป็นต้น)

ตัวอย่าง ดัชนี / ตัวชี้รวม เช่น คุณภาพของการศึกษา คุณภาพบัณฑิต คุณภาพงานวิจัย คุณภาพของการบริหารจัดการ เป็นต้น

3. ดัชนีเดียวกับดัชนีรวม (ผสม)

ดัชนีเดี่ยว เป็นดัชนีที่ให้ค่าทุกๆ ดัชนีเท่ากัน หรือนำหนักเท่ากัน เช่น เป็น 1 ส่วนดัชนีผสม มาจากการนำดัชนีเดี่ยวหลายตัวมาพิจารณาร่วมกัน หรือนำดัชนีรวมมาพิจารณานำหนัก

การกำหนดน้ำหนักของดัชนีแต่ละตัว เพื่อทำเป็นดัชนีรวม สามารถทำได้ดังนี้

- 1) โดยผู้ทรงคุณวุฒิตามความสำคัญ
- 2) แหล่งข้อมูลของดัชนี ถ้าต้องใช้หลายแหล่ง แสดงว่าดัชนีนั้นควรมีน้ำหนักมาก
- 3) การเก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง แล้วนำมาหาค่าด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ หรือใส่ในสมการถดถอย

การสร้างและการพัฒนาดัชนี (ตัวบ่งชี้)

วิธีการสร้างและการพัฒนาดัชนีหรือตัวบ่งชี้ทางการศึกษามี 3 วิธีด้วยกัน คือ (เจือจันทร์ สงสดีอยู่ และแสวง ปิ่นมณี, 2529 อ้างถึงใน โชคชัย สิริพนมณี, 2540 : 18 ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2533 อ้างถึงใน ศักดิ์ชัย เพชรช่วย, 2541 ; วัฒนา ถ่วงถื่อ, 2538 : 101-107 ; สมเกียรติ ทานอก, 2539 : 15 ; เอมอร จังศิริพรปกรณ์, 2542 : 12-13 และ Johnstone, 1981)

1. การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้โดยอาศัยแนวคิดในการสร้างและการนำไปใช้

การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้ประเภทนี้ แบ่งได้เป็น 2 วิธี วิธีแรก คือ การสร้างดัชนี หรือตัวบ่งชี้ในลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ตัวแทน (representative indicator) โดยการเลือกตัวแปรที่มีอยู่มาใช้ ส่วนวิธีที่สอง คือ การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้รวม โดยการนำเอาตัวแปรจำนวนหนึ่งมารวมกัน หรือผสมกัน โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กัน แต่อาจไม่มีการกำหนดค่าน้ำหนักให้กับดัชนีหรือตัวบ่งชี้แต่ละตัว

การรวมตัวแปรแบบนี้มักกำหนดขึ้นเพื่อนำไปใช้ในงานเฉพาะอย่าง ซึ่งอาจมีความลำเอียงได้ ขึ้นอยู่กับบุคคลที่เลือกหรือจัดกลุ่มตัวแปร

2. การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้โดยอาศัยทฤษฎี

การสร้างดัชนี หรือตัวบ่งชี้ประเภทนี้ เป็นการสร้างโดยอิงผู้เชี่ยวชาญ มีวิธีการคือ การรวมตัวแปรจำนวนหนึ่งเข้าด้วยกันโดยวิธีการทางเลขคณิต ซึ่งตัวแปรเหล่านั้นจะถูกเลือกมาตามลำดับความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กัน โดยกำหนดค่าน้ำหนักให้กับตัวแปรแต่ละตัวโดยอาศัยฐานแนวคิดหรือทฤษฎีที่มีอยู่ และสังเคราะห์ขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ ซึ่งวิธีการนี้มีข้อดีคือ ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลน้อย แต่มีข้อเสียคือ เป็นความคิดของคนเพียงกลุ่มเดียว

3. การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีนี้คล้ายกับวิธีที่สอง แต่มีส่วนที่ต่างกัน คือ ในการสร้างดัชนี หรือตัวบ่งชี้โดยอาศัยทฤษฎี การเลือกกำหนดค่าน้ำหนักนั้นกำหนดจากลำดับความสำคัญ แต่การสร้างดัชนีหรือตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นการกำหนดค่าน้ำหนักจากการวิเคราะห์ข้อมูลชุดหนึ่ง และดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการทางสถิติ เช่น factor analysis , cluster analysis , regression และ Guttman scale แล้วนำผลการวิเคราะห์มาจัดกลุ่มตัวแปร ซึ่งวิธีการนี้มีข้อดีคือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ แต่ใช้เวลามาก และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

ในการสร้างดัชนี หรือตัวบ่งชี้ไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัวว่าควรใช้วิธีการใด เพราะมีสิ่งที่ต้องพิจารณาหลายประการ เช่น ข้อจำกัดในเรื่องของเวลา / งบประมาณ ประโยชน์ในการนำไปใช้ ลักษณะของตัวแปรที่นำมากำหนดเป็นดัชนีหรือตัวบ่งชี้ เป็นต้น ซึ่งในบางครั้งอาจใช้หลายวิธีผสมกันได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

หลักการสร้างตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

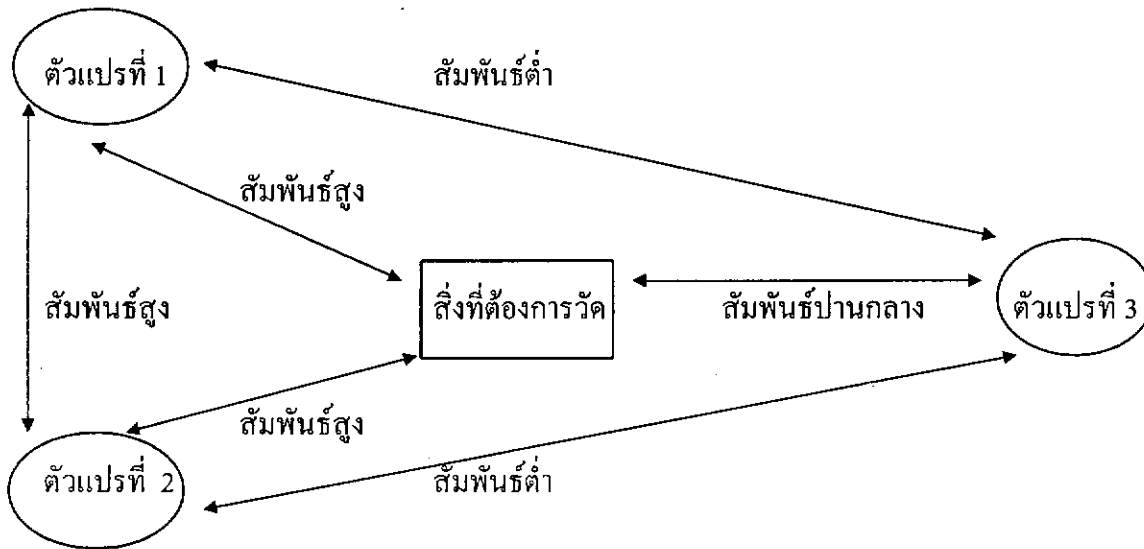
จากวิธีการสร้างตัวบ่งชี้ทั้ง 3 วิธีที่กล่าวไปแล้วนั้น ไม่ว่าจะใช้วิธีการใดก็ตาม การสร้างตัวบ่งชี้ทางการศึกษามีสิ่งที่ควรคำนึงถึงอยู่ 3 ประการ คือ (กฤตวรรณ โอปนพันธ์, 2537 : 15-18 ; วิไลวรรณ เหมือนชาติ, 2537 : 35-38 ; วัฒนา ถ่วงถือ, 2538 : 101-107 ; สมเกียรติ ทานอก, 2539 : 15-18 ; ศักดิ์ชาย เพชรช่วย, 2541 : 17-20 ; Johnstone, 1981)

1. การคัดเลือกตัวแปร

ขั้นตอนนี้จะเริ่มจากการจัดกลุ่มตัวแปรที่พิจารณาว่ามีความสัมพันธ์กับสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษา โดยระบุลักษณะของตัวแปรให้ครอบคลุมกับสภาพที่ต้องการศึกษาอย่างละเอียด และชัดเจน โดยอาศัยจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี หรือผู้เชี่ยวชาญร่วมกันพิจารณาการนำตัวแปรที่จะสร้างเป็นตัวบ่งชี้ ควรจะหลีกเลี่ยงการใช้ตัวแปรหลายตัวที่มุ่งวัดคุณลักษณะเดียวกันและตัวแปรที่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ซึ่งควรพิจารณาคัดเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงกับสิ่งที่ต้องการศึกษา หากมีตัวแปรใดที่ความสัมพันธ์กันสูง

และมุ่งวัดในสิ่งเดียวกัน ควรตัดสินใจเลือกใช้ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง เพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อนในการประเมินสิ่งที่ศึกษาภายหลัง

แผนภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่นำมาสังเคราะห์เป็นตัวบ่งชี้ (Johnstone, 1981 : 73)



จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่ 1 และ 2 มีแนวโน้มว่ามีความสัมพันธ์กับสภาวะการณ์ทางการศึกษาที่ต้องการวัดในขณะเดียวกันตัวแปรทั้งสองนี้ก็มีความสัมพันธ์กันเองสูง ซึ่งเนื่องจากตัวแปรทั้งสองอาจจะวัดลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จึงไม่ควรคัดตัวแปรทั้งสองไว้ทั้งคู่เพื่อสร้างตัวบ่งชี้ทางการศึกษา ส่วนตัวแปรที่ 3 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ 1 และ 2 ต่ำ แต่มีแนวโน้มว่าจะสัมพันธ์กับสภาวะการณ์ทางการศึกษาในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงมีความเป็นอิสระที่จะอธิบายสภาวะการณ์ทางการศึกษาได้มากกว่า จากกรณีดังกล่าวนี้ควรเลือกตัวแปรที่ 1 หรือตัวแปรที่ 2 ตัวใดตัวหนึ่งร่วมกับตัวแปรที่ 3

2. วิธีการสังเคราะห์ตัวแปร

Johnstone (1981) กล่าวถึงแนวคิดสำหรับการรวมตัวแปรที่มีข้อตกลงเบื้องต้นแตกต่างกันไว้ 2 แนวทาง ดังนี้

1. การรวมเชิงบวก (additive) มีแนวคิดและข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีความเท่าเทียมกันสามารถทดแทนหรือชดเชยกันได้ด้วยตัวแปรอีกตัวหนึ่ง ซึ่งทำให้ค่าของตัวบ่งชี้ไม่เปลี่ยนแปลงได้ดังสมการ

$$I = V_1 + V_2 \quad \text{เมื่อ} \quad \begin{array}{l} I \text{ คือ ตัวบ่งชี้} \\ V_1 \text{ คือ ค่าของตัวแปรที่ 1} \\ V_2 \text{ คือ ค่าของตัวแปรที่ 2} \end{array}$$

การรวมด้วยวิธีนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบค่าความแตกต่างของระบบการศึกษาสองระบบ ขึ้นไป ซึ่งค่าของตัวบ่งชี้ที่ได้จากสมการจะนำเสนอในรูปของสมการ ตามวิธีการรวม ตัวแปรดังนี้

ก. การสังเคราะห์ตัวแปรด้วยการหาค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (arithmetic mean) ของตัวแปรองค์ประกอบ สามารถทำได้ 2 กรณี ดังสมการ

กรณีที่ 1 เมื่อกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรเท่ากัน

$$I = (V_1 + V_2 + V_3 + \dots + V_n) / n$$

กรณีที่ 2 เมื่อกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรต่างกัน

$$I = (W_1 V_1 + W_2 V_2 + W_3 V_3 + \dots + W_n V_n) / W$$

เมื่อ W คือ ค่าน้ำหนักรวมของจำนวนตัวแปรเท่ากับ n
 n คือ จำนวนตัวแปร

ข. การสังเคราะห์โดยการอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วนำมาจัดกลุ่มตัวแปรโดยอาศัยหลักเกณฑ์ทางสถิติ เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เขียนสมการแสดงได้ดังนี้

$$I = W_1 Z_1 + W_2 Z_2 + W_3 Z_3 + \dots + W_n Z_n$$

เมื่อ I คือ ค่าตัวบ่งชี้รวม

W คือ ค่าน้ำหนักตัวประกอบของตัวแปร

Z คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปร

จากการรวมตัวแปรทั้ง 2 วิธี จะเห็นว่า วิธี ก. เป็นการรวมตัวแปรโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดน้ำหนักของตัวแปร โดยทั่วไปจะกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรแต่ละตัวทั้งเท่ากันและไม่เท่ากัน ซึ่งอาจจะได้จากการใช้แบบสอบถามอย่างง่าย ใช้เทคนิคเดลฟาย การสนทนากลุ่ม

2. การรวมแบบทวีคูณ (Multiplicative) มีแนวคิดและข้อตกลงเบื้องต้นว่า ค่าตัวแปรแต่ละตัวไม่สามารถทดแทนหรือชดเชยกันได้ แสดงดังสมการ

$$I = V_1 * V_2 \quad \text{เมื่อ} \quad I \text{ คือ ตัวบ่งชี้}$$

V_1 คือ ค่าของตัวแปรที่ 1

V_2 คือ ค่าของตัวแปรที่ 2

การรวมวิธีนี้ ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะมีค่าสูงได้ ก็ต่อเมื่อตัวแปรองค์ประกอบทุกตัวมีค่าสูงทั้งหมด โดยทั่วไปวิธีนี้จะใช้เปรียบเทียบระบบการศึกษาสองระบบขึ้นไปว่าระบบหนึ่งมีค่าตัวบ่งชี้สูงกว่าอีกระบบหนึ่งอยู่ที่เท่า หรือคิดเป็นร้อยละเท่าไร ซึ่งมีการรวมตัวแปร 2 กรณี ดังสมการ

กรณีที่ 1 เมื่อกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรเท่ากัน

$$I = n \sqrt[n]{V_1 \times V_2 \times V_3 \times \dots \times V_n}$$

กรณีที่ 2 เมื่อกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรต่างกัน

$$I = n \sqrt{V_1^{w1} \times V_2^{w2} \times V_3^{w3} \times \dots \times V^{wn}}$$

จาก 2 สมการข้างต้น เรียกว่า การหาค่าเฉลี่ยแบบทวิคูณ (Geometric Means) ซึ่งวิธีนี้ไม่นิยมใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ในการวิจัย

3. การกำหนดน้ำหนักของตัวแปร

ในการกำหนดค่าน้ำหนักของตัวแปรองค์ประกอบมีวิธีการ 2 วิธีคือ

1. การลงความเห็นในหมู่นักวิจัยและนักวางแผน โดยสมาชิกแต่ละคนจะเสนอค่าน้ำหนักของตัวแปรแล้วจึงพิจารณาหาข้อยุติ ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ยหรือด้วยการอภิปรายลงความเห็น นอกจากนี้หากต้องการความคิดเห็นที่หลากหลายออกไป อาจขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบค่าร้อยละที่ผู้ตอบเห็นด้วยกับสำคัญของตัวแปรที่รวมอยู่ในองค์ประกอบ หรืออาจใช้วิธีการที่เป็นระบบมากขึ้น เช่น การใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi) เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มคนที่ได้คัดเลือกเป็นพิเศษ โดยสัมภาษณ์และทดสอบความคิดเห็นจนได้คำตอบที่ชัดเจน แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้หาค่าน้ำหนักของตัวแปรองค์ประกอบต่อไป
2. การใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อกำหนดค่าน้ำหนัก เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) โดยใช้ค่าน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายลักษณะขององค์ประกอบอันหนึ่ง หรือ อาจใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (multiple regression coefficient) จากสมการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เป็นต้น

นอกจากนี้ในการสร้างตัวบ่งชี้ทางการศึกษา เพื่อใช้ในการวางแผน และเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการจัดการศึกษา ยังมีวิธีการที่สำคัญที่ควรกล่าวถึงอีก 3 วิธี ซึ่งแต่ละวิธีจะให้ข้อมูลในลักษณะที่แตกต่างกันไป ดังนี้ (วิไลวรรณ เหมือนชาติ, 2537 : 38-39)

1. การสร้างตัวบ่งชี้ความก้าวหน้า (self - referenced indicator formation) เป็นการแสดงข้อมูลของระบบการศึกษาในช่วงเวลาต่างกัน เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากช่วงระยะเวลาหนึ่งถึงอีกช่วงระยะเวลาหนึ่ง ตามปกติจะเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี โดยกำหนดปีที่เริ่มต้นและปีที่สิ้นสุด เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีการดำเนินโครงการที่นักวางแผนหรือผู้บริหาร มีความประสงค์อยากทราบความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับตัวบ่งชี้ประเภทนี้ คือข้อมูลระยะยาวโดยกำหนดข้อมูลในปีฐานเท่ากัน คือเท่ากับ 100 ข้อมูลปีอื่น ๆ ที่ย้อนหลังรวมทั้งปีต่อมา มาจากปีฐานก็จะคิดคำนวณจากค่าที่กำหนดในปีฐาน ค่าตัวบ่งชี้ของปีใดที่ต่ำกว่า 100 หมายความว่ามียุทธศาสตร์ต่ำกว่าปีฐาน ส่วนค่าใดที่สูงกว่า 100 แสดงว่า ระดับของตัวบ่งชี้ในปีนั้นสูงกว่าในปีฐาน ค่าความแตกต่างนี้คือค่าร้อยละที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงระยะเวลาที่คิดจากปีฐาน

2. การสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงเกณฑ์ (criterion - referenced indicator formation) ตัวบ่งชี้ประเภทนี้จะต้องนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่มีกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนปฏิบัติการ โดยระบุไว้ว่าในช่วงระยะเวลาที่อยู่ในแผน จะพยายามปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ เป้าหมายดังกล่าวประกอบกับระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผนจึงเป็นเกณฑ์ที่จะชี้วัดว่า การดำเนินงานได้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

3. การสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงปทัสฐาน (norm-referenced indicator formation) ตัวบ่งชี้ประเภทนี้สร้างขึ้นเพื่อแสดงสถานภาพของระบบการศึกษาต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใด โดยเปรียบเทียบกับระหว่างระบบการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับระบบการศึกษาที่อยู่ภายใต้ระบบใหญ่เดียวกัน วิธีการสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงปทัสฐานจึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ สำหรับการพัฒนาระบบการศึกษา เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการจัดสรรทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร การนิเทศและการเรียนการสอน ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเสมอภาคในด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจวัดได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เป็นต้น

การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ (ศักดิ์ชาย เพชรช่วย, 2541 :20-21)

สิ่งหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในหลักการพัฒนาตัวบ่งชี้ก็คือ การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 2 ประการคือ

1. การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ภายใต้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี ซึ่งในขั้นตอนนี้ถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะหากการพัฒนาตัวบ่งชี้ เริ่มต้นจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ขาดคุณภาพแล้วไม่ว่าจะใช้เทคนิควิธีการทางสถิติได้อย่างไร ผลที่ได้จากการพัฒนาก็ย่อมด้อยคุณภาพไปด้วย

2. การตรวจสอบด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีความสำคัญน้อยกว่าขั้นตอนแรกที่กำลังกล่าวมา เพราะเป็นเพียงการนำข้อมูลที่ได้นมาสนับสนุนคุณภาพของตัวบ่งชี้เท่านั้น

จากหลักการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่กำลังกล่าวมาข้างต้น สามารถดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

ขั้นที่ 1 การตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรและการคัดเลือกตัวแปร จะต้องมีการรอบแนวคิดในเชิงทฤษฎีที่ชัดเจน มีความครอบคลุมในการวัดตัวแปร และความเป็นตัวแทนของตัวแปรมีนิยามเชิงปฏิบัติการที่ถูกต้อง สอดคล้องกับเป้าหมายในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประโยชน์ รวมถึงลักษณะ ประเภท ระดับการวัดและการสร้างโมเดล และการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งสิ่งที่กำลังกล่าวมาจะช่วยให้งานสารสนเทศที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น

ขั้นที่ 2 ควรศึกษาและพิจารณาวิธีการรวบรวมหรือการสังเคราะห์ตัวแปรแต่ละวิธี แต่ละเงื่อนไข และความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายในการนำไปใช้มากขึ้น

ขั้นที่ 3 การกำหนดน้ำหนักของตัวแปร ควรเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับธรรมชาติของตัวแปร และเป้าหมายในการนำไปใช้ประโยชน์

โดยสรุปแล้ว การสร้างและการพัฒนาดัชนีหรือตัวบ่งชี้ทางการศึกษา มีวิธีการและจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการนำดัชนีหรือตัวบ่งชี้ไปใช้ประโยชน์ การจะเลือกใช้วิธีการใดนั้นมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาหลายประการ เช่น ลักษณะของตัวแปรที่นำมากำหนดเป็นดัชนีหรือตัวบ่งชี้ ความเหมาะสมทางด้านเวลาและงบประมาณ ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ในการนำดัชนีหรือตัวบ่งชี้ทางการศึกษาไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นการติดตามผลการศึกษา การบ่งชี้คุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา การบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา / องค์กร / หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

4. เกณฑ์ (Criterion , Criteria)

ในการประเมินสิ่งต่างๆ เช่น การประเมินหลักสูตร การประเมินการเรียนการสอน การประเมินโครงการ หรือแม้แต่การประเมินการปฏิบัติงานของภาควิชา/ คณะ / มหาวิทยาลัย สิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ก็คือ “ เกณฑ์ ” เพราะการจะทราบถึงคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน จำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์ในการตัดสิน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประเมินระดับมหาวิทยาลัยหรือระดับอุดมศึกษา ชูเวช ชานูสง่าเวช (2542 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า ในการประเมินมหาวิทยาลัยนี้ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผลจากการใช้เกณฑ์ต่าง ๆ มาประเมินจะส่งผลกระทบไปยังหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์และบุคลากร นิสิตนักศึกษา และผู้ที่ให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่มหาวิทยาลัย ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รวมทั้งสาธารณชนทั่วไปด้วย

ในการประเมิน เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ประเมินมีความเที่ยง และไม่ลำเอียง (Cohen, Swerdlik and Smith, 1992) และการที่เกณฑ์จะมีลักษณะดังกล่าวนี้ได้จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาเกณฑ์

ความหมายของเกณฑ์

คำว่า เกณฑ์ มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย พอสรุปได้ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524), ฉัตรนภา พรหมมา (2528 :16), สุวีจนา เล็กสมบุรณ์ (2533 :8) และเชษฐา เทียมเพชร (2534 :71) ได้ให้ความหมายของเกณฑ์ในลักษณะที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการไว้ว่า เกณฑ์เป็นเครื่องชี้สถานะความเหมาะสมของสิ่งที่ประเมิน หรือสิ่งที่ใช้ตัดสินคุณภาพของผลลัพธ์ที่อยู่ในรูปข้อกำหนดของพฤติกรรมขั้นต่ำที่ยอมรับได้

เอนก ศิลปนิลมาลย์ (2530 :6) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ คือข้อกำหนดที่ใช้วัดคุณภาพ โดยอยู่ในรูปข้อกำหนดประมาณค่าของสิ่งต่าง ๆ ว่ามีหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

กุลชลี เจริญกุล (2536 :7) ให้ความหมายของเกณฑ์ไว้ว่า เกณฑ์ คือระดับคุณภาพของพฤติกรรม การปฏิบัติงาน และระดับคุณภาพของผลงาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537 :68) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ หมายถึงระดับที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงานหรือผลที่ได้รับ

พัสวีย์ จริตธรรม (2538 :12) ให้ความหมายของเกณฑ์ไว้ว่า เกณฑ์ หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการตัดสินคุณภาพหรือพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า เกณฑ์ ไว้ว่า เกณฑ์ หมายถึง หลักที่กำหนดไว้หรือหลักวินิจฉัย สำหรับการวัดและการสอบพฤติกรรม

Good (1959) ได้ให้ความหมายว่า เกณฑ์ คือ ข้อกำหนดสำหรับการเลือกตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบเชิงปริมาณและคุณภาพ

Cizek (1993) กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ คือข้อกำหนดที่มีขอบเขตบอกถึงระดับพฤติกรรม ทั้งหมดในการวัดผล การศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อใดข้อหนึ่งที่กำหนดไว้

จากความหมายของเกณฑ์ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ พอสรุปได้ว่า เกณฑ์ หมายถึง ตัวเทียบผลการดำเนินงาน เพื่อตัดสิน/ ตัดสินใจ เป็นความคาดหวังว่า คน/ กลุ่มคน จะทำอะไรได้จนถึงระดับที่กำหนด เกณฑ์อาจเป็นค่า/ ตัวเลข / คุณลักษณะ และอาจมีหลายระดับได้

ลักษณะของเกณฑ์

ในการวัดและประเมินสิ่งใดก็ตาม จำเป็นต้องมีเกณฑ์ เพราะเกณฑ์คือข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานในการตัดสินคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกณฑ์เปรียบเสมือนแนวทางที่ใช้ประเมิน หรือบ่งชี้คุณภาพ และความ เป็นเลิศของสถาบัน

พัสวีย์ จริตธรรม (2538 :17) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ในการวัดและประเมินผล จะมีส่วนประกอบที่สำคัญ อยู่ 4 ส่วน คือ

1. ลักษณะการปฏิบัติงานที่เป็นเป้าหมาย (target performance)
2. เกณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน (performance criteria)
3. เกณฑ์การให้คะแนน (scoring criteria)
4. มาตรฐาน (standard)

จากส่วนประกอบของเกณฑ์ทั้ง 4 ส่วน ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นว่ามาตรฐานถือเป็น ส่วนหนึ่งของ เกณฑ์ แม้ว่าบางครั้ง คำว่า เกณฑ์ และมาตรฐาน จะถูกนำมาใช้ร่วมกัน เช่น เกณฑ์มาตรฐานสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัด / สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ พ.ศ. 2540 เป็นต้น แต่โดยนิยามที่แท้จริงแล้ว เกณฑ์ และมาตรฐาน มีความหมายที่แตกต่างกัน รวมทั้งแตกต่างจากคำว่า ตัวบ่งชี้ ด้วย

เกณฑ์การประเมิน นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประเมินผลการศึกษา และเกณฑ์ที่ที่จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญทั้ง 4 ส่วน กรอบถ้วนและชัดเจน

นอกจากนี้ อุทุมพร จามรمان (กันยายน 2542) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ที่ยอมรับกันมากกว่าร้อยละ 75 เรียกว่า เกณฑ์มาตรฐาน (Standards) เกณฑ์ที่ตายตัวไม่เปลี่ยน เรียกว่า เกณฑ์สัมพัทธ์ (Absolute Criteria) เกณฑ์ที่ยืดหยุ่น เรียกว่า เกณฑ์สัมบูรณ์ (Relative Criteria) เกณฑ์สัมบูรณ์ เป็นเกณฑ์ที่ปรับเปลี่ยนโดยเทียบกับผลงานในอดีต (เช่น ปีที่แล้ว) หรือเทียบกับกลุ่มอื่น หรือกลุ่มใหญ่ (Norm Groups)

ประเภทของเกณฑ์

การแบ่งประเภทของเกณฑ์นั้นมียุทธศาสตร์หลายลักษณะขึ้นอยู่กับเทคนิคและวิธีการในการแบ่ง ซึ่งมีอยู่หลากหลาย พัทธิ จริตรธรรม (2538 :13-16) ได้รวบรวมเทคนิควิธีการแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามลักษณะต่าง ๆ ของนักวัดและประเมินผลทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวม 8 แบบ ดังนี้

1. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามข้อตกลงเบื้องต้น แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์สถานะ (State) และเกณฑ์ช่วงต่อเนื่อง (continuum) การแบ่งประเภทของเกณฑ์วิธีนี้ใช้ในการประเมินสมรรถภาพหรือความสามารถ เกณฑ์สถานะของความสามารถมีข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่า ผู้ที่มีความรอบรู้ หรือผู้ที่มีสมรรถภาพที่สมบูรณ์ต้องตอบข้อสอบได้ถูกต้องทุกข้อ นั่นก็คือคะแนนผลการสอบได้ 100% แต่ตามสภาพความเป็นจริงผู้ที่มีความรอบรู้หรือผู้ที่มีสมรรถภาพที่สมบูรณ์ อาจตอบข้อสอบได้ถูกต้องไม่ครบทุกข้อก็ได้เนื่องจากมีความคลาดเคลื่อน (error) ดังนั้นจึงควรนำค่าความคลาดเคลื่อนมาพิจารณาในการกำหนดเกณฑ์ด้วย เกณฑ์ช่วงต่อเนื่องของความสามารถมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ผู้ที่มีความรอบรู้หรือผู้ที่มีสมรรถภาพสมบูรณ์ประกอบด้วยผู้ที่มีระดับความสามารถแตกต่างกันเป็นหลายระดับต่อเนื่องกัน โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับความสามารถช่วงต่อเนื่องของความสามารถข้อตกลงเบื้องต้นว่า ผู้ที่มีความรอบรู้หรือผู้ที่มีสมรรถภาพที่สมบูรณ์ประกอบด้วยผู้ที่มีระดับความสามารถแตกต่างกันเป็นหลายระดับต่อเนื่องกัน โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับความสามารถในการปฏิบัติของผู้ที่มีความรอบรู้หรือผู้ที่มีสมรรถภาพที่สมบูรณ์ เช่น ผู้มีความรอบรู้มาก ผู้มีความรอบรู้ปานกลาง ผู้มีความรอบรู้น้อย และผู้ที่ไม่มีความรอบรู้เลย (Berk, 1986 และ Meskauskas, 1976)

2. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามวิธีการพัฒนาเกณฑ์ แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ เกณฑ์การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (judgmental-empirical) และเกณฑ์การนำข้อมูลเชิงประจักษ์มาตัดสิน (empirical-judgmental) เกณฑ์การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ หมายถึง การตัดสินใจโดยบุคคลคนเดียวหรือการตัดสินใจโดยบุคคลหลายคนก็ได้ โดยการนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติมาเป็นตัวชี้แนะในการตัดสินใจ ซึ่งความยุ่งยากของการตัดสินใจวิธีนี้ก็คือ การตัดสินใจอาจมีความคลุมเครือ ผู้ตัดสินใจไม่มีอิสระ หรือการถกเถียงปัญหาโดยกลุ่มบุคคล ดังนั้นวิธีการที่ดี คือ การประนีประนอมระหว่างการให้ข้อมูลในการตัดสินใจกับการให้ผู้ตัดสินใจเป็นผู้ตัดสินใจเอง ส่วนเกณฑ์การนำข้อมูลเชิงประจักษ์มาตัดสิน หมายถึง การตัดสินใจที่ใช้กลุ่มผู้สอบกลุ่มเดียว หรือกลุ่มผู้สอบหลายกลุ่มก็ได้ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสอบมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ จากนั้นก็นำข้อมูลต่าง ๆ ที่กล่าวมาทั้งหมดมาปรับเป็นเกณฑ์การตัดสินใจ (Berk, 1986)

3. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามกระบวนการกำหนดมาตรฐาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์ที่มีการกำหนดมาตรฐาน (setting standard) กับ เกณฑ์ที่มีการปรับมาตรฐาน (adjusting standard) เกณฑ์ที่มีการกำหนดมาตรฐานหมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมาจากการนำผลการสอบมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ส่วนเกณฑ์ที่มีการปรับมาตรฐาน หมายถึง เกณฑ์ที่นำค่าที่ได้จากการกำหนดมาตรฐานมาปรับใหม่ เพราะว่าค่าที่ได้จากการกำหนดมาตรฐานเป็นค่าที่ได้มาโดยประมาณและอาจมีความคลาดเคลื่อนจึงควรนำมาปรับใหม่ให้เหมาะสม (Berk, 1986)

4. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามระดับคะแนนที่เป็นมาตรฐาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์ที่มีมาตรฐานระดับคะแนนเดียว (single level standard) กับ เกณฑ์ที่มีมาตรฐานหลายระดับคะแนน (multiple level standard) มาตรฐานระดับคะแนนเดียว หมายถึง การกำหนดคะแนนที่ใช้ในการตัดสินเพียงระดับเดียวเช่น ได้หรือตก ผ่านหรือไม่ผ่าน ส่วนมาตรฐานหลายระดับคะแนน หมายถึงการกำหนดคะแนนที่ใช้ในการตัดสินความสามารถของนักเรียนออกเป็นหลายระดับ เช่น A,B,C,D และ E หรือดีมาก ดี ปานกลาง และต้องแก้ไข เป็นต้น (Cizek, 1963)

5. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามลักษณะของเกณฑ์ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์สัมพัทธ์ (relative criteria) กับ เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) เกณฑ์สัมพัทธ์ หมายถึง เกณฑ์ที่พัฒนามาจากการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถของนักเรียนในกลุ่มเดียวกันหรือต่างกลุ่มกันว่านักเรียนมีความสามารถอยู่ในระดับใดของกลุ่มนั้น ๆ ส่วนเกณฑ์สัมบูรณ์ หมายถึง เกณฑ์ที่พัฒนามาจากการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถของนักเรียนกับคะแนนที่กำหนดไว้ว่านักเรียนน่าจะสามารถอยู่ในระดับใด เช่น ผ่านหรือไม่ผ่าน รอบรู้หรือไม่รอบรู้ หรืออยู่ในระดับดีมาก ดี ปานกลาง และต้องแก้ไข เป็นต้น (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2537 : Berk, 1984 และ Cizek, 1993)

6. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามลักษณะของการตัดสิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์อัตนัย (subjective criteria) กับ เกณฑ์ปรนัย (objective criteria) เกณฑ์อัตนัย หมายถึง เกณฑ์ที่มีการกำหนดเป็นแบบสรุปรวม (holistic criteria) โดยให้ผู้ตัดสินมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์เองหรือเป็นการกำหนดเกณฑ์ไว้อย่างกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงซึ่งแบบนี้ผู้ตัดสินอาจจะใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการตัดสินได้มาก ส่วนเกณฑ์ปรนัย หมายถึง เกณฑ์ที่มีการกำหนดคะแนนที่ชัดเจนแน่นอนตายตัวและมีการกำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งการกำหนดเกณฑ์แบบนี้ไม่ว่าผู้ตัดสินจะเป็นใครผลการตัดสินจะได้ตรงกัน (Glass, 1978 และ Cizek, 1993)

7. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามรายละเอียดของสิ่งที่ปฏิบัติในการตัดสิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์รูปธรรม กับ เกณฑ์นามธรรม เกณฑ์รูปธรรม หมายถึง กฎเกณฑ์กติกามีลักษณะทางกายภาพในการตัดสิน เช่น ข้อกำหนดของผู้จัดประกวด การแบ่งรอบในการตัดสิน การวางกติกาในการให้คะแนน ส่วนเกณฑ์นามธรรม หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นคุณลักษณะในการตัดสิน เช่น การมีคุณธรรม มีความเป็นกลาง มีความรอบรู้ มีทักษะประสบการณ์ที่ก้าวหน้า (ปรีชา เกาทอง, 2530)

8. การแบ่งประเภทของเกณฑ์ตามมาตรฐานที่ใช้ในการกำหนดการให้คะแนน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์เชิงปริมาณ (quantitative criteria) กับ เกณฑ์เชิงคุณภาพ (qualitative criteria) เกณฑ์เชิงปริมาณ หมายถึง เกณฑ์กำหนดว่าคะแนนเท่าใด จึงจะได้รับรางวัล เช่น คะแนนที่มากที่สุดจะได้รับรางวัลที่ 1 คะแนนที่

รองลงมาจะได้รับรางวัลที่ 2 เป็นต้น ส่วนเกณฑ์เชิงคุณภาพ หมายถึง เกณฑ์ที่ไม่มีผลบังคับโดยตรง เป็นข้อตกลงที่ร่วมกันพิจารณากำหนดขึ้นเพื่อนำไปใช้เฉพาะการ เช่น การกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินการประกวดศิลปะเด็ก ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ด้านต่างๆ ดังนี้ เกณฑ์ในการพิจารณาด้านอายุ เกณฑ์ในการพิจารณาด้านสื่อวัสดุ เกณฑ์ในการพิจารณาด้านเนื้อหาสาระ และเกณฑ์ในการพิจารณาด้านการแสดงออก (อารี สุทธิพันธ์, 2525)

อุทุมพร จามรมาน (มกราคม 2544) ได้เสนอไว้ว่า เกณฑ์อาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. เกณฑ์ตามเนื้อหาสาระ (Content Criterion)

เป็นการระบุว่า คนมีเนื้อหาอะไรบ้าง นิยมใช้ในเรื่องหลักสูตรว่า นักเรียนที่จบหลักสูตรมีความรู้อะไรบ้าง (ไม่คำนึงถึงระดับของความสามารถ)

2. เกณฑ์ตามการปฏิบัติ (Performance Criteria)

เป็นการระบุว่า คนสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด หรือมีความรู้มากน้อยเพียงใด เท่าไร

เกณฑ์ตามการปฏิบัติ แยกได้ 4 แบบ คือ

- 1) เกณฑ์ขั้นต่ำ (Minimum Criterion) เป็นการระบุว่า อย่างน้อยที่สุดคนควรทำอะไรได้บ้าง
- 2) เกณฑ์ขั้นสูง (Maximum Criterion) เป็นการระบุว่า อย่างมากคนควรทำอะไรได้บ้าง
- 3) เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criterion) เป็นการระบุว่า ตัวเทียบอยู่ระดับที่คนส่วนใหญ่ยอมรับ เป็นค่าตรงกลาง หรืออยู่ระดับกลาง ไม่สูงหรือต่ำ เกณฑ์มาตรฐานส่วนใหญ่ได้จากกลุ่มปกติ (Normative Group) หรือกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวแทนประชากร
- 4) เกณฑ์ตามความคาดหวัง (Expected, Predicted Criterion) เป็นการระบุว่า คนที่อยู่ในข่ายที่ศึกษา ควรจะมีผลงาน ปฏิบัติงาน ค่า คะแนน ในระดับใด เช่น ผู้ที่ได้ปริญญาเอกควรมีความสามารถมากกว่าผู้ที่ได้ปริญญาโท และผู้ที่ได้ปริญญาโทควรมีความสามารถมากกว่าผู้ที่ได้ปริญญาตรี เป็นต้น เกณฑ์ตามความคาดหวัง อาจเป็นเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ขั้นสูงก็ได้

นอกจากนี้ Jasmine, J. (1993 : 9-13) และ Ryan, C.D.(1994 : 17-29) (อ้างถึงใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543 : 75-76) ได้จำแนกเกณฑ์ในการประเมินออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เกณฑ์การประเมินในภาพรวม (Holistic Rubric) คือ แนวทางการให้คะแนนโดยพิจารณาจากภาพรวมของชิ้นงาน โดยจะมีคำอธิบายลักษณะของงานในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

เกณฑ์การประเมินในภาพรวมส่วนใหญ่จะประกอบด้วย 3-6 ระดับ เกณฑ์การประเมิน 3 ระดับจะเป็นที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากการใช้เกณฑ์ 3 ระดับนั้นจะง่ายต่อการกำหนดรายละเอียด ซึ่งจะยึดเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย สูงกว่าค่าเฉลี่ย และต่ำกว่าค่าเฉลี่ย นอกจากง่ายต่อการกำหนดค่าแล้ว ยังง่ายต่อการตรวจให้คะแนนอีกด้วย เนื่องจากความแตกต่างระหว่างระดับของเกณฑ์ทั้ง 3 ระดับนั้นจะแตกต่างกันอย่างชัดเจน แต่ถ้า

ใช้ 5-6 ระดับ ความแตกต่างระหว่างระดับจะต่างกันเพียงเล็กน้อย ซึ่งทำให้ยากต่อการตรวจคะแนน

2. เกณฑ์การประเมินแบบแยกส่วน (Analytic Rubric) คือ แนวทางการให้คะแนนโดยพิจารณาจากแต่ละส่วนของงาน ซึ่งแต่ละส่วนจะต้องกำหนดแนวทางการให้คะแนน โดยมีค่านิยามหรือคำอธิบายลักษณะของงานในส่วนนั้นๆ ในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

การสร้างและการพัฒนาเกณฑ์

การสร้างและการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมานานแล้ว นักวัดและประเมินผลการศึกษาแต่ละคนมักมีวิธีการสร้าง และพัฒนาเกณฑ์ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของสิ่งที่ประเมิน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้คือ

1. การพัฒนาเกณฑ์สำหรับการประเมินโครงการ

บุญชม ศรีสะอาด (2535 อ้างถึงใน พัสวี จริตรธรรม, 2538 :24) ได้สรุปลำดับขั้นของการพัฒนาเกณฑ์ประเมินไว้ ดังนี้

- 1) การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) การพัฒนาเกณฑ์การประเมิน
- 3) การให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
- 4) การปรับปรุงเกณฑ์โดยใช้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ
- 5) การให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 2 พิจารณาความตรง
- 6) การนำเกณฑ์ไปทดลองใช้และปรับปรุง

อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและการพัฒนาเกณฑ์สำหรับการประเมินโครงการที่มีผู้ทำวิจัยไว้แล้วและควรนำมากล่าวถึง เช่น

สุภาณี เตชะดำรงสิน (2521) สร้างเกณฑ์ประเมินโรงเรียนอาชีวศึกษา แผนกพาณิชยการ เกณฑ์ที่สร้างครอบคลุมลักษณะรายการที่เป็นข้อกระทงบอกคุณลักษณะ คุณภาพของโรงเรียนที่ดี 5 ประการ คือ โปรแกรมการศึกษา อาคารสถานที่และอุปกรณ์ โปรแกรมการจัดกิจกรรมนักเรียน สวัสดิการและบริการ นักเรียน โรงเรียนและการบริหาร การตัดสินใจกระทงใดเป็นเกณฑ์หรือไม่ นั่นอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 21 คน พิจารณาข้อกระทงทั้งหมด ถ้าข้อความใดผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จะถือข้อกระทงนั้นเป็นเกณฑ์ ผลการวิจัยได้เกณฑ์ที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ 226 ข้อ แต่ละข้อมีค่าอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับ .98

ดวงพร ชินสมบูรณ์ (2522) ได้สร้างเกณฑ์ประเมินโรงเรียนอนุบาล โดยสร้างเกณฑ์ที่ครอบคลุมคุณลักษณะที่ดีของโรงเรียนอนุบาล 4 ประการ คือ อาคารสถานที่และอุปกรณ์ การบริหารงานโรงเรียน การเรียนการสอน สวัสดิการและการประชาสัมพันธ์ ในการพิจารณาเกณฑ์ ผู้วิจัยขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 10 คน พิจารณาข้อกระทงต่าง ๆ โดยผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มแรกจะให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อกระทงที่ใช้เป็นเกณฑ์ ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นที่ได้มาทำการปรับปรุงและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิอีกกลุ่มหนึ่งพิจารณา

ตัดสินใจควรใช้อรรถงใดเป็นเกณฑ์ อรรถงใดที่ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป มีความเห็นตรงกันว่าใช้เป็นเกณฑ์ได้ ค่าอำนาจจำแนกสูงและค่าความเที่ยงของเกณฑ์ทั้งฉบับสูงก็คัดเลือกเอาไว้ ผลการวิจัยได้เกณฑ์ที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ จำนวน 70 อรรถง

दनัย เทียนพุด (2525) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดดำเนินโครงการประชุมปฏิบัติการ โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดโครงการปฏิบัติการ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจำนวน 9 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์/แนวทางการประเมินการจัดดำเนินโครงการประชุมปฏิบัติการผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญกลุ่มแรกมาพัฒนาปรับปรุง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอีกกลุ่มหนึ่งจำนวน 26 คน เป็นผู้ประเมินเกณฑ์/แนวทาง อรรถงใดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันร้อยละ 80 ขึ้นไป หรือค่ามัธยิมเลขคณิตไม่ต่ำกว่า 3.5 จากระบบ 5 แต้ม ถือว่าอรรถงนั้นสามารถใช้เป็นเกณฑ์ได้

ปรัญา วุฒิอาภรณ์ (2527) ได้สร้างเกณฑ์ประเมินโรงเรียนประถมศึกษาสำหรับสภาพท้องถิ่นในเขตการศึกษา 8 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัยลักษณะของเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษาและการสัมภาษณ์ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุงและนำไปทดลองใช้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารการประถมศึกษาอำเภอ กลุ่มอาจารย์ใหญ่และครูฝ่ายปฏิบัติการสอนทั้งในอำเภอเขตเมือง และอำเภอเขตชนบท อรรถงใดที่มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าอรรถงนั้นสามารถใช้เป็นเกณฑ์ได้ ผลการวิจัยได้เกณฑ์จำนวน 155 ข้อ

ฉัตรนภา พรหมมา (2528) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ในวิทยาลัยครู โดยวิเคราะห์งานของภาควิชาคณิตศาสตร์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี เฉพาะภาควิชาคณิตศาสตร์ ข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบถามและใช้เทคนิคเดลฟายในการพิจารณาแบบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ทดลอง ใช้เกณฑ์กับภาควิชาคณิตศาสตร์ในกลุ่มตัวอย่าง 2 แห่ง เพื่อทดสอบความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ของความครอบคลุมเกณฑ์ ผลการวิจัยได้เกณฑ์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ เกณฑ์ด้านการสอนและนิเทศการสอน เกณฑ์ด้านการวิจัยและผลิตเอกสารตำรา เกณฑ์ด้านการบริการวิชาการและการฝึกอบรม เกณฑ์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเกณฑ์ด้านการบริหารทั่วไป

ศิริวรรณ ดันยง (2531) ได้สร้างเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนแรกเป็นการสร้างเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคเดลฟาย. ตอนที่สอง ศึกษาความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์ หัวหน้าฝ่ายและข้าราชการเกี่ยวกับการนำอรรถงที่สร้างในตอนแรกมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตอนที่สามเป็นการทดลองใช้เกณฑ์เพื่อหาความตรงตามสภาพที่เป็นจริงของการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

ผลการวิจัยได้เกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญตามเทคนิคเดลฟาย และผ่านการยอมรับของศึกษานิเทศก์ หัวหน้าฝ่ายและข้าราชการ เมื่อนำเกณฑ์ที่ได้มาทดลองใช้ ปรากฏว่าเกณฑ์ที่สร้างสามารถวัดได้ตรงตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

แสงสิน แพทย์ประพาฬ (2532) ได้พัฒนาเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณสำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ใช้จัดสรรงบประมาณสำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่ดำเนินการอยู่รวมทุกหมวดรายจ่ายได้แก่ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวง แผนพัฒนาของกระทรวงศึกษาธิการ แผนพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวง จำนวนบุคลากร ขนาดของจังหวัด การคมนาคม การใช้จ่ายงบประมาณปีที่ผ่านมา เกณฑ์ขั้นต่ำที่ควรจะมีจัดสรรทดแทนของเดิม และจำนวนงบประมาณที่ได้รับ วิธีดำเนินการจัดทำในรูปคณะกรรมการที่ประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องจากส่วนกลาง โดยอาจมีบุคลากรจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมาให้อข้อมูลตามความจำเป็น

จากงานวิจัยที่ยกตัวอย่างมาทั้งหมดนี้ พบว่า กระบวนการพัฒนาเกณฑ์สำหรับการประเมินโครงการ โดยทั่วไปมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันที่รายละเอียดของสิ่งที่ประเมินเท่านั้น ในที่นี้จะยกตัวอย่างกระบวนการพัฒนาเกณฑ์ของ ฉัตรนภา พรหมมา (2528) มานำเสนอเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น ดังนี้

ฉัตรนภา พรหมมา ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ในวิทยาลัยครู มีขั้นตอนวิธีดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์งานของภาควิชาคณิตศาสตร์ คือ

1.1 ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษางานของภาควิชาคณิตศาสตร์จากสภาพที่เป็นจริง

ก. กำหนดลักษณะของภาควิชาคณิตศาสตร์ที่จะเข้าไปศึกษา และรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์อาจารย์ภาคละ 2 คน สังเกตการปฏิบัติภาระงานในความรับผิดชอบของภาควิชา และศึกษาจากเอกสารบันทึกการประชุม แล้ววิเคราะห์ให้ได้งานเกี่ยวกับงานของภาควิชาคณิตศาสตร์

ข. ศึกษาแนวคิดของผู้มีประสบการณ์ โดยการสัมภาษณ์ หัวหน้าภาควิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 7 คน ที่คัดเลือกให้ทราบภารกิจของงานที่เป็นอยู่ และ ควรจะดำเนินการวิเคราะห์

2. ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ของภาควิชาคณิตศาสตร์ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน

3. สร้างเกณฑ์ฉบับร่างโดยนำสาระจากข้อ 1,2 มาวิเคราะห์เนื้อเรื่องหาผลสรุปและเขียนร่างเกณฑ์

4. ศึกษา นำ (pilot study) เพื่อตรวจสอบร่างเกณฑ์ว่ามีความครอบคลุมเหมาะสมเพียงใด โดยผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการประเมินซึ่งเป็นตัวแทนภาควิชาคณิตศาสตร์จาก 2 วิทยาลัยครู ภาคละ 3 คน ทำการประเมินเปรียบเทียบหาสิ่งที่ไม่สอดคล้องระหว่างเกณฑ์กับสภาพที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนปัญหาและความต้องการ วิธีการรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ผู้ทดลองใช้เกณฑ์ จากนั้นผู้วิจัยนำสาระที่ได้มาปรับปรุงเกณฑ์ให้ดีขึ้น

5. การศึกษาความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเกณฑ์ที่พัฒนาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญที่คัดเลือก โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสโนว์บอลล์ (snowball sampling) จำนวน 29 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ถามความเห็นว่าจะใช้ข้อความเป็นเกณฑ์หรือไม่ โดยรวบรวมข้อมูล 2 รอบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเป็นเกณฑ์ที่ผ่านการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ

6. การทดลองใช้เกณฑ์ ดำเนินการโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อาจารย์ภาควิชาคณิตศาสตร์ ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง 1 แห่ง และวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค 1 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมิน แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 6 ฉบับ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปสรุปเป็นข้อมูลส่วนประกอบการและนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ผลจากการวิจัย ได้เกณฑ์ที่ผ่านการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบตรวจสอบรายการมีข้อคำถามรวม 265 ข้อ เป็นเกณฑ์ใหญ่จำนวน 151 ข้อ และเป็นเกณฑ์ย่อย จำนวน 114 ข้อ ผลการทดลองใช้เกณฑ์การประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ พบว่าผลการประเมินเป็นไปตามเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ทุกมิติ ยกเว้นมิติผลผลิตได้ผลเป็นไปตามเกณฑ์ร้อยละ 100

2. การพัฒนาเกณฑ์สำหรับการประเมินการวัดภาคปฏิบัติ

สุวิมล ว่องวาณิช (2536 อ้างถึงใน พัทวี จริตธรรม, 2538 :27-28) กล่าวว่า การวัดภาคปฏิบัติเป็นกระบวนการที่ใช้วัดทักษะในการปฏิบัติซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือที่ไม่ใช่ภาษา แต่เป็นการวัดที่ใช้สถานการณ์เพื่อใช้ทดสอบการปฏิบัติงานของบุคคล ส่วนใหญ่จะเป็นการวัดการปฏิบัติงานที่ละคน มีกระบวนการวัดคล้ายกับการวัดผลสัมฤทธิ์ทั่ว ๆ ไป แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดพฤติกรรมเพื่อบ่งชี้ทักษะการปฏิบัติ ขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดรายการพฤติกรรมจากจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติโดยการกำหนดงาน และวิธีการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ รวมทั้งผลของความสามารถด้านการปฏิบัติ (performance outcome) โดยมีการวิเคราะห์งาน (job analysis) เพื่อให้ทราบว่าจะวัดผลด้านใดและวัดผ่านตัวบ่งชี้ใด (indicators)

2. การเลือกรูปแบบของเครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสม ขั้นตอนนี้ได้แก่ การกำหนดวิธีการวัดที่เหมาะสมกับพฤติกรรมที่จะวัด เช่น การวัดโดยการเขียนตอบ การปฏิบัติงานให้ดูหรือการวัดตัวอย่างงาน หรือชิ้นส่วนของงาน เช่น ตัวอย่างบทประพันธ์ที่แต่งหรือการอ่านทำนองเสนาะลงเทป การกำหนดลักษณะเครื่องมือ เช่น แบบทดสอบ แบบสังเกต แบบตรวจสอบรายการ แบบประเมินพฤติกรรม ที่จะใช้ในการวัด ตลอดจนผู้ดำเนินการและช่วงเวลาดำเนินการวัด

3. การสร้างข้อรายการพฤติกรรมที่ต้องการวัด ขั้นตอนนี้จะสร้างรายการพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงาน และรายการที่แสดงถึงผลการปฏิบัติโดยมีรูปแบบของรายการตามลักษณะของเครื่องมือที่ได้กำหนดไว้แล้วในข้อ 2

4. การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามความสามารถในการปฏิบัติงานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของงาน ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างคู่มือเพื่อให้ผู้ประเมินให้คะแนนโดยเป็นปรนัยมากที่สุด

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดภาคปฏิบัติ ขั้นตอนนี้เป็นทดลองใช้และนำข้อมูลมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความตรงเชิงสภาพโดยใช้ know-group หรือใช้เกณฑ์ภายนอก และการหาความเที่ยงของผู้ประเมิน ตัวอย่างงานวิจัยในกลุ่มนี้ เช่น

ถิตดา เรืองมโนธรรม (2529) พัฒนาเกณฑ์การให้คะแนนทักษะวิชาคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เทียนพร รังษิอนุวัฒน์ (2532) พัฒนาเกณฑ์สำหรับแบบสอบภาคปฏิบัติหัตถกรรมศาสตร์ สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 คณิต ไช่มุกด์ (2533) พัฒนาเกณฑ์ในการเลือกข้อสอบ ที่เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนโดยใช้โมเดลโลจิสติก ทนัย สิงห์พันธ์ (2534) พัฒนาเกณฑ์สำหรับแบบทดสอบภาคปฏิบัติในวิชาฟิสิกส์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 สมใจ สิทธิชัย (2535) พัฒนาเกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติวิชาศิลปศึกษาเกี่ยวกับการเรียนภาพระบายสี สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา และกุลชลี เจริญกุล (2536) พัฒนาเกณฑ์สำหรับแบบวัดภาคปฏิบัติวิชาชีพคหกรรม สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

3. การพัฒนาเกณฑ์สำหรับการวัดแบบอิงเกณฑ์

อุทุมพร จามรมา (2537 :164-165) ให้ความหมายของการวัดแบบอิงเกณฑ์ว่าเป็นการเทียบผลการวัดกับมาตรฐาน หรือระดับที่ระบุพฤติกรรม มีความหมายใกล้เคียงกับการวัดแบบอิงปริเขต (Domain Reference Measurement) กระบวนการในการวัดประกอบด้วยงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เบื้องต้น
2. การเขียนข้อความที่มีรูปแบบสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เนื้อหา
3. การระบุ / สร้างมาตรฐาน
4. การประมาณค่าความเที่ยงและความตรง
5. ผลที่ได้อยู่ในรูปเชิงประเมิน

ตัวอย่างงานวิจัยในกลุ่มนี้เช่น สุโชติ สันตติวงศ์ไชย (2526) พัฒนาแบบสอบอิงเกณฑ์วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง สมการลอการิทึม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เจือจันทร์ มณีรัตน์ (2527) ศึกษาวิธีประมาณค่าความเที่ยงของแบบอิงเกณฑ์โดยวิธีของ Subkoviak และวิธีของ Huynh รังสรรค์ มณีเล็ก (2527) ศึกษาเปรียบเทียบความเที่ยงของแบบสอบอิงเกณฑ์โดยวิธีกำหนดจุดตัดต่างกัน ซึ่งมี 4 วิธีคือวิธีนับลดจาก 100% วิธีของ Nedelsky วิธีของ Berk และวิธีของ Bayes ชวลิต โพธิ์นคร (2528) เปรียบเทียบผลของการกำหนดจุดตัดแบบสอบอิงเกณฑ์ชนิดเลือกตอบ โดยวิธีของ Berk วิธีประยุกต์ Rasch Model และวิธีกำหนดเกณฑ์ผ่านระดับต่ำที่สุด ขนิษฐา วิทเขต (2530) ศึกษาเปรียบเทียบการกำหนดคะแนนจุดตัดแบบสอบอิงเกณฑ์วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง เซต ระบบจำนวนจริงและตรรกศาสตร์ตามทฤษฎีกับสมรรถภาพ ความเป็นจริงของครู และสาธิตา เมธนาวัน (2537) ประมาณค่าความเที่ยงของแบบสอบอิงเกณฑ์ ตามวิธีของ Huynh วิธีของ Brennan and Kane และวิธีของ Raju เมื่อกำหนดคะแนนจุดตัดต่างกัน

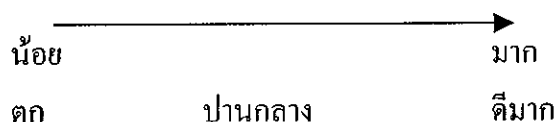
จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นว่าในการสร้างเกณฑ์หรือพัฒนาเกณฑ์นี้ เราสามารถทำได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับว่าจะสร้างเกณฑ์เพื่อประเมินอะไร เกณฑ์ที่สร้างนั้น จะต้องสอดคล้องกับสิ่งที่ประเมินด้วย และวิธีการสร้างเกณฑ์ก็ย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของสิ่งที่ประเมินและวัตถุประสงค์ของการประเมิน

อย่างไรก็ตาม ในการสร้างและพัฒนาเกณฑ์ ควรจะมีการกำหนดคะแนนที่เป็นจุดตัด เพื่อแสดงระดับของพฤติกรรมที่ยอมรับได้ การกำหนดระดับของเกณฑ์อาจกำหนดเป็นระดับเดียว เช่น ผ่าน หรือไม่ผ่าน ได้หรือตก เป็นต้น หรืออาจกำหนดเป็นหลายระดับก็ได้ เช่น ดีมาก ดี พอใช้ ตก เป็นต้น

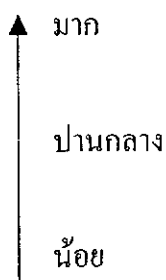
ในการกำหนดระดับของเกณฑ์ อุทุมพร จามรมาน (มกราคม 2544) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ที่มีมากกว่า 2 ระดับ ควรพิจารณาตามความเข้มข้น ตามความยาก และตามปริมาณงานที่ทำมากขึ้นไป

ดังนั้น การกำหนดเกณฑ์จึงทำได้ 2 วิธี คือ

1. ในแนวนอน ได้แก่



2. ในแนวตั้ง ได้แก่



และเกณฑ์อาจมีตั้งแต่ 2 ระดับขึ้นไป เช่น

1. เกณฑ์ 2 ระดับ เช่น

ได้	-	ตก
ผ่าน	-	ตก
ได้	-	ต้องปรับปรุง
ผ่าน	-	ต้องปรับปรุง

2. เกณฑ์ 3 ระดับ เช่น

ดีมาก	ดี	พอใช้
ดีมาก	พอใช้	ตก
ดี	ปานกลาง	พอใช้

3. เกณฑ์ 4 ระดับ เช่น

ดีมาก	ดี	พอใช้	ตก
-------	----	-------	----

4. เกณฑ์มากกว่า 4 ระดับ คือ

5 , 6 , 7 , 8 ฯลฯ เป็นต้น

ในการกำหนดระดับของเกณฑ์ ทำได้ทั้งคำหรือตัวเลข เช่น 5 , 4 , 3 , 2 , 1 หมายถึง ดีมาก ดี ปานกลาง เกือบตก และตก เป็นต้น

5. ดัชนีและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชา หรือหน่วยงานที่เทียบเท่าโดยภาพรวม ทั้งในหน่วยงานผู้ปฏิบัติเองและโดยหน่วยงานภายนอกว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากขึ้นเพียงใด (อุทุมพร จามรมาน, พุทธศักราช 2543 ก:5)

ดังนั้น การจะทราบว่า ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน คณะ หรือ มหาวิทยาลัยจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใดนั้น ต้องอาศัยดัชนีเพื่อบ่งชี้การดำเนินงานว่าทำหรือไม่ทำ และใช้เกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของผลการดำเนินงานว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้อาจมีระดับเดียวหรือหลายระดับได้

ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน

ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย

อุทุมพร จามรมาน (สิงหาคม, 2542 : 10) กล่าวไว้ว่า ดัชนีประเมิน เป็นตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่เกี่ยวกับคุณภาพของภาควิชา/ศูนย์/หน่วยงาน คณะและมหาวิทยาลัย โดยอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณและ เชิงลักษณะ ตัวบ่งชี้จะเป็นตัวเลข (ค่า/คะแนน) หรือจะเป็นข้อความบรรยายก็ได้ ในขณะที่เกณฑ์ตัดสินเป็นระดับที่ใช้เทียบเพื่อตัดสินผล

จะเห็นได้ว่า ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินมีความเกี่ยวข้องกัน ในการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ดัชนี ตัวชี้ ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่ระบุว่า หน่วยงานควรทำบทบาทหน้าที่อะไร และคนในหน่วยงานควรทำบทบาทหน้าที่อะไร จึงจะทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า และในการปฏิบัติงานดังกล่าว คนของ หน่วยงาน ดำเนินไปถึงเกณฑ์ระดับใด (สูง กลาง ต่ำ) หรือระดับที่ยอมรับได้ (เกณฑ์มาตรฐาน)

ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีและเกณฑ์ตัดสินอาจแสดงได้ดังนี้ (อุทุมพร จามรมาน, พุทธศักราช 2543 :2)



ดัชนีตรวจสอบและดัชนีประเมิน

ดัชนีตรวจสอบและดัชนีประเมินมีความคล้ายกันในแง่ของความหมาย แต่นำมาใช้ต่างเวลากันเท่านั้น ในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งระยะเวลาการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ คือ (อุทุมพร จามรมาน, มกราคม 2544 : 5)

ระยะแรก เป็นการตรวจสอบ (Audit)

ระยะต่อมา เป็นการประเมิน (Assessment)

การตรวจสอบ (Audit) เป็นการเช็คว่าหน่วยงานดำเนินงานอะไรบ้างหรือมีอะไรบ้าง และมีหลักฐานหรือไม่ ดังนั้น การตรวจสอบจึงเช็คว่า ทำหรือมีอะไร พร้อมเสนอหลักฐานประกอบ ยังไม่เน้นว่าที่ทำหรือมีนั้น มีมากน้อยเพียงใด เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ดีมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นการสร้างดัชนีตรวจสอบจึงใช้กรอบของทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ในขณะที่ดัชนีประเมินจะใช้กรอบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

ดัชนีประเมินโดยภายในและภายนอก

ดัชนีประเมินคุณภาพโดยภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และการนำไปใช้ อุทุมพร จามรมาน (พุทธศักราช 2543 ข :2) ได้แยกแยะความแตกต่างของดัชนีทั้ง 2 ประเภทไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างดัชนีประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

รายการ	ดัชนีประเมินคุณภาพ	
	ภายใน	ภายนอก
ดัชนีชี้อะไร	ระบบ กลไก และผลการปฏิบัติงาน อย่างละเอียด	ระบบ กลไก และประสิทธิภาพ
จำนวนดัชนี	มาก	น้อย
ความละเอียด	มาก	ไม่มาก (ดูเรื่องหลัก ๆ)
เพื่ออะไร	เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง หน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อย	เพื่อตัดสินและแจ้งสาธารณชน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานของสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ คณะ/สำนัก/ภาควิชา/ โปรแกรม/ศูนย์/หน่วย	เฉพาะภาพรวมของสถานศึกษา
SAR	ทุกหน่วยงานระบุดตามวงจรการ ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ มีหลายฉบับ	1 ฉบับ ทุก 5 ปี ระบุดงานระดับ สถานศึกษา

เกณฑ์ตรวจสอบและเกณฑ์ประเมิน

เกณฑ์ตรวจสอบและเกณฑ์ประเมินมีความคล้ายกัน อุทุมพร จามรมาน (กันยายน 2542 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า ในการประกันคุณภาพตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งมี 9 องค์ประกอบนั้น การตัดสินจะอาศัยเกณฑ์ที่คณะกำหนดขึ้นว่า รับรอง/ไม่รับรอง ในช่วง พ.ศ. 2543-45 จะเป็นเกณฑ์เพื่อการตรวจสอบ (Audit Criteria) ส่วนในอีก 5 ปีต่อมา (พ.ศ. 2548-50) จะเป็นเกณฑ์เพื่อการประเมิน (Assessment Criteria)

เกณฑ์ตรวจสอบ มี 2 ระดับ คือ รับรองว่ามีการดำเนินการจริง และมีหลักฐานที่แสดงการดำเนินการดังกล่าวจริง กับ ไม่รับรอง (ไม่มีบางอย่าง)

เกณฑ์การประเมินในอนาคตอาจมีมากกว่า 2 ระดับ เช่น มี 3 ระดับ (ดีมาก ปานกลาง ต้องปรับปรุง) ซึ่งจะต้องกำหนดเกณฑ์ของแต่ละสาขาต่อไป และต้องเป็นเกณฑ์ที่แต่ละสาขาวิชายอมรับด้วย อีกทั้งต้องไม่ต่ำ/สูงเกินไป จนทำได้ง่ายเกินไป/ยากเกินไปจนทำไม่ได้

การสร้างและการพัฒนาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน

ในการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดดัชนีและเกณฑ์เป็นปัญหาสำหรับหลาย ๆ หน่วยงาน ว่า ควรจะกำหนดดัชนีชี้อะไร และกำหนดเกณฑ์อย่างไร อุทุมพร จามรมาน (มกราคม 2544 : 11-13) ได้เสนอแนวคิดในการกำหนดดัชนีและเกณฑ์ โดยแยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ดัชนีหลักและดัชนีย่อย

ในบางเรื่อง เป็นเรื่องใหญ่ ซับซ้อน ควรระบุดัชนีหลักและย่อย เช่น เรื่อง หลักสูตร อาจชี้ต่อไปถึงการสร้าง (ใครสร้าง สร้างบนทฤษฎีอะไร สร้างอย่างไร ได้รับการรับรองหรือไม่) การปรับปรุง (ใครปรับปรุง ปรับปรุงอะไร ปรับปรุงอย่างไร เมื่อไร) การใช้ (ใครใช้ ใช้อย่างไร เมื่อใด ผลของการใช้คืออะไร) ซึ่งมีตัวอย่าง ดังนี้

ดัชนีหลัก

หลักสูตร

อาจารย์

ดัชนีย่อย

- การสร้างหลักสูตร
- การปรับปรุงหลักสูตร
- การใช้หลักสูตร
- การคัดเลือก
- การบรรจุ
- การพัฒนา
- การรักษาไว้
- คุณภาพอาจารย์
- งานที่อาจารย์ทำ

2. ดัชนีและเกณฑ์

เมื่อตัดสินใจได้ว่า จะกำหนดดัชนีหลักและดัชนีย่อยอะไร จึงกำหนดว่าจะมีกี่ระดับ อะไรบ้าง และเกณฑ์ข้อความ หรือตัวเลข

ตัวอย่าง

ดัชนี

หลักสูตร

เกณฑ์ (3 ระดับ)

1. มีหลักสูตรตามเกณฑ์ทบทวน
2. ปรับปรุงหลักสูตรทุก 2 ปี
3. ปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี

ตัวอย่างที่ 1

การปรับปรุงหลักสูตร

1. ไม่มีการปรับปรุงเลยในช่วง 5 ปี
2. มีการปรับปรุงทุก 2 ปี
3. มีการปรับปรุงทุกปี

ตัวอย่างที่ 1

1. มีการปรับปรุงเฉพาะคำ
2. มีการปรับปรุงเฉพาะวิชา
3. มีการปรับปรุงโครงสร้างของหลักสูตร

3. การพัฒนาคำชี้แนะและเกณฑ์

เมื่อสร้างคำชี้แนะและเกณฑ์ได้แล้ว ทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

- 1) นำไปให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาว่า เหมาะสม ชัดเจน ใช้ได้หรือไม่ โดยเฉพาะระดับต่าง ๆ ของเกณฑ์ มีความเข้มข้นมากขึ้นหรือไม่ นำผลมาแก้ไข ปรับปรุง
- 2) นำคำชี้แนะและเกณฑ์ไปขอความคิดเห็นจากคนกลุ่มใหญ่ว่า มีความชัดเจน เหมาะสม ใช้ได้หรือไม่ นำคำตอบมาวิเคราะห์เป็นรายระดับของแต่ละเกณฑ์
- 3) นำคำชี้แนะและเกณฑ์ไปดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพหลายๆ หน่วยงาน แล้วนำผลมาวิเคราะห์รวมว่า แต่ละระดับของเกณฑ์มีหน่วยงานได้ค่าเท่าไร เพื่อประมวลสรุปในประเด็นที่เกี่ยวกับความตรง (Validity) ของคำชี้แนะ และอำนาจจำแนกในแต่ละระดับของเกณฑ์ต่อไป

4. ข้อสังเกตในการทำคำชี้แนะประเมินและเกณฑ์ตัดสิน

- 1) การประเมินโดยภายนอก (สมศ.) น่าจะดูเฉพาะระบบและกลไก จำนวนคำชี้แนะไม่มาก เกณฑ์ประมาณ 3-5 ระดับ
- 2) การประเมินโดยตนเอง (ภายใน) น่าจะดูถึงผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คำชี้แนะเชิงปริมาณร่วมด้วยและจำนวนคำชี้แนะมาก ละเอียด เกณฑ์ 5-7 ระดับ เพื่อจะได้แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาได้ชัดเจน
- 3) การระบุเกณฑ์ตัดสิน (มาตรฐาน) ควรอยู่ที่ระดับที่ประชาคมยอมรับได้ และส่วนใหญ่ปฏิบัติ
- 4) หลักในการจัดทำคำชี้แนะและเกณฑ์ ควรชี้ไปที่การให้ประชาคมภายในได้รับทราบร่วมกัน เพื่อจะร่วมกันปฏิบัติงานตามทิศทางของหน่วยงาน คือ
 - โปร่งใส
 - กระจายข้อมูล
 - มีนโยบายและแผนชัดเจน
 - ประชาคมรับทราบทั่วกัน

6. การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ตัวชี้คุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

คุณภาพทางการอุดมศึกษา หรือคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย มีความเหมือนและความต่างกัน ในแต่ละสถาบันการศึกษา ขึ้นอยู่กับนโยบายด้านคุณภาพของแต่ละสถาบัน

McGettrick A. และ Mansor N.(1999:133) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพทางการอุดมศึกษานั้น มีตัวชี้ที่สำคัญ อยู่ 3 ตัวชี้ คือ เป้าหมาย กระบวนการในการนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมและการปรับปรุงคุณภาพให้กับสถาบันอุดมศึกษาได้ โดยตัวชี้ทั้ง 3 ตัว มีรายละเอียด ดังนี้

1. เป้าหมาย (Goals) คือ สิ่งที่นักศึกษาควรจะได้รับ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการเรียนรู้ และทัศนคติที่ดี เป็นต้น
2. กระบวนการในการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Facilities) เช่น อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา อาคารเรียน ห้องสมุด และสื่อ/อุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายได้
3. ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) หรือ การที่เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ นั่นคือ คุณภาพของบัณฑิตที่พึงปรารถนา เช่น มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการเรียนรู้ และมีทัศนคติที่ดี เป็นต้น

นอกจากนี้ McGettrick A. และ Mansor N. ยังได้กล่าวถึงกรอบในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้ด้วย ได้แก่ หลักสูตร (Curriculum) สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรการเรียนรู้ (Environment and Resource) การสอนและการเรียนรู้ (Teaching and Learning) การประเมินและมาตรฐาน (Assessment and Standards) การแนะแนวและการส่งเสริม/สนับสนุน (Guidance and Support) และผลผลิตและการควบคุมคุณภาพ (Outcomes and Quality Control)

สำหรับ Unesco (1998 อ้างถึงใน ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2542 : 44-46) ได้กล่าวถึงคุณภาพของอุดมศึกษาไว้ ดังนี้

1. คุณภาพของบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงการที่บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาจะได้รับการยอมรับในสังคม และมีฐานะทางการเงินที่เหมาะสม มีความมุ่งมั่นที่จะลดความไม่เท่าเทียมกันในบุคลากรอุดมศึกษา เช่น ในส่วนที่เกี่ยวกับเพศ การดูแลให้การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม (merit principle) การจัดให้บุคลากรทางการศึกษาฝึกอบรมตามที่บุคลากรต้องการเพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มที่ในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง การวางระบบและสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้นักวิจัยได้ทำงานวิจัยเป็นทีมสหวิทยาการและเป็นโครงการเฉพาะเรื่อง (thematic project) ซึ่งแตกต่างจากวิธีการที่ทำมาแต่เดิม ที่มักจะต่างคนต่างทำ

2. คุณภาพของหลักสูตร ซึ่งจะต้องครอบคลุมถึงการดูแลเป็นพิเศษในเรื่องค่านิยมของอุดมศึกษา ในการสอนที่จะต้องให้สัมพันธ์กับข้อกำหนดของงานและความจำเป็นของสังคม การปรับกระบวนการสอนเพื่อสร้างให้เด็กมีความกระตือรือร้น (active) และสามารถพัฒนาทักษะในการจัดการได้ การขยายและการเปิดให้ยึดหยุ่นมากขึ้น ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้มีการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีข่าวสาร ข้อมูลได้อย่าง

เต็มที่จะรวมถึงการพิจารณาสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความเป็นนานาชาติ และเครือข่ายของหลักสูตร นักศึกษา และครู

3. คุณภาพของผู้เรียน ผู้เรียนถือได้ว่าเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการอุดมศึกษา ซึ่งควรจะได้รับ การเอาใจใส่เป็นพิเศษ โดยเฉพาะในเรื่องของการรับเข้าที่จะต้องให้สอดคล้องกับความสามารถและความตั้งใจของผู้เรียนเอง นโยบายเชิงรุกเกี่ยวกับผู้เรียนที่ด้อยโอกาสก็เป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนให้เกิดขึ้น การแลกเปลี่ยนเชื่อมโยง อุดมศึกษากับมัธยมศึกษาเป็นสิ่งที่ควรจัดทำขึ้น รวมทั้งเสริมให้หน่วยงานที่ดูแลในช่วงเปลี่ยนจากมัธยมศึกษา มาสู่อุดมศึกษา เพื่อไม่ให้เกิดการขาดตอนไปก็เป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนให้เกิดขึ้น

4. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน โครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกภายใน สถาบันจำเป็นต้องได้รับการดูแลให้มีคุณภาพสูง รวมทั้งโครงสร้างที่สัมพันธ์กับการใช้และการพัฒนา เทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญมากเช่นกัน การส่งเสริมให้เกิดมหาวิทยาลัยเสมือนจริง (virtual university) ก็เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งจะต้องมากับระบบเครือข่ายและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการศึกษาทางไกลเป็นองค์ ประกอบสำคัญ

5. คุณภาพของการจัดการ คุณภาพของการจัดการที่ยูเนสโกเน้นเป็นพิเศษในการปฏิรูปีนี้คือ การร่วมมือกับหน่วยและองค์กรต่าง ๆ ที่แวดล้อมสถาบันอุดมศึกษาอยู่ เพราะเป็นไปไม่ได้ที่สถาบันอุดมศึกษาจะอยู่ โดยแยกตัวโดดๆ จากสังคม

วันชัย ศิริชนะ (2540 : 8) และ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541 : 35) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นตัวชี้คุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยไว้ว่า โดยทั่วไป มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มักกำหนดองค์ประกอบเบื้องต้นที่จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการเรียน การสอน ได้แก่ หลักสูตร ณาจารย์ ห้องสมุด สื่อการศึกษา อุปกรณ์การศึกษา การวัดและประเมินผลการศึกษา การวิจัยและการสร้างองค์ความรู้ใหม่ องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการผลิตบัณฑิต แต่ละสถาบันอาจเพิ่มเติมองค์ประกอบที่เห็นว่าจำเป็น จะต้องควบคุมตามความเหมาะสมโดยอิสระ หากองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้มีคุณภาพดี คุณภาพของบัณฑิตต้องดีไปด้วย จึงจำเป็นต้องสร้างหรือพัฒนาระบบ การควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นให้เหมาะสม

นอกจากนี้ นางลักณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (2541) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพ มหาวิทยาลัย หรือตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา จะต้องมีความสำคัญที่สุด 3 ประการ คือ ประการแรก ต้องมีความตรง (validity) อันเป็นคุณสมบัติทางเทคนิคที่สำคัญสูงสุด ถ้ามีความ ตรงแล้วคุณสมบัติเรื่องความเที่ยง ความแกร่ง ความเป็นปรนัย ความสามารถแปลความหมายได้ ความครอบคลุม เป็นคุณสมบัติที่ตามมา ประการที่สอง ต้องมีความเหมาะสม (appropriateness) ทั้งในด้านความสามารถ ปรับเปลี่ยนได้ มีเกณฑ์ในการเปรียบเทียบเหมาะสม ตลอดจนความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน และประการที่สาม ต้องมีคุณสมบัติด้านปฏิบัติได้จริง (practicality) คือวัดตัวบ่งชี้ได้สะดวก ไม่ยุ่งยาก ใช้ ต้นทุนต่ำทั้งในการพัฒนา และการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน

โดยสรุป ตัวชี้คุณภาพทางการอุดมศึกษา หรือคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยน่าจะหมายถึง ระดับของ คุณภาพผลิต 4 อย่าง ตามภารกิจ พันธกิจ งานวิจัย งานบริการทางวิชาการสู่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม ซึ่งแต่ละอย่างอาจให้คำจำกัดความได้ดังนี้

- 1) คุณภาพบัณฑิต หมายถึง คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ หลักสูตรนั้นๆ สอดคล้องกับผู้รับบัณฑิตในสาขานั้นๆ ตลอดจนสอดคล้องกับกำลังคนของประเทศ และได้มาตรฐานของการศึกษาในสาขานั้นๆ
- 2) คุณภาพงานวิจัย หมายถึง งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร (ใน-ต่างประเทศ) ที่ ยอมรับในสาขานั้นๆ
- 3) คุณภาพงานบริการทางวิชาการสู่สังคม หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ ที่ ดีของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการทางวิชาการดังกล่าวในสังคม/ชุมชน นั้นๆ
- 4) คุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ ความรู้ ทศนคติที่ดี ทักษะ ความชื่นชม ของทั้ง ผู้ดำเนินงานและผู้รับผลการดำเนินงานนั้น

วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพเป็นการดำเนินงานที่ทำต่อจากการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพทั้งภายในและ ภายนอกสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินในแต่ละสถาบันการศึกษามักมีความ แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมแล้ว วัตถุประสงค์ในการประเมินก็มักจะไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เป็นการ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด โดยอาศัยดัชนีหรือตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์ในการตัดสิน อย่างไรก็ตามในแต่ละแห่งก็อาจมีความแตกต่างกันได้ เช่น

ในประเทศอังกฤษ Quality Assurance Agency (QAA) , Higher Education Funding Council for England (HEFCE) , Higher Education Funding Council for Wales (HEFCW) , Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ The Department of Education Northern Ireland (DENI) ได้ระบุวัตถุประสงค์ ในการประเมินไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ความมั่นใจว่าหน่วยงานได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการศึกษาเพื่อนำไปสู่คุณภาพที่ยอมรับได้
2. เพื่อเตรียมสารสนเทศทางการศึกษาแก่สาธารณชน
3. เพื่อให้สารสนเทศในการปรับปรุงการศึกษา

นอกจากนี้ Quality Assurance Handbook (August , 1999) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักในการ ประเมินคุณภาพไว้ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้สถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานระหว่าง สถาบันได้

3. เพื่อส่งเสริมให้สถาบันการศึกษาสร้างความเข้มแข็งและลดข้อบกพร่องของตนเอง
4. เพื่อแจ้งแก่สาธารณชนเกี่ยวกับคุณภาพของสถาบัน
5. เพื่อเผยแพร่การปฏิบัติงานที่ดีไปสู่สาธารณชนและหน่วยงานต่าง ๆ
6. ทำให้ทราบถึงผลผลิตที่มีคุณภาพ

สำหรับในประเทศไทย การประเมินคุณภาพแบ่งออกเป็น การประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก อุทุมพร จามรมาน (พฤศจิกายน 2543 ข:1) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพไว้ดังนี้

1. การประเมินภายในสถานศึกษา

เป็นการประเมินตนเองโดยตนเอง ทุกหน่วยงานย่อยในสถานศึกษา ทำทุกๆ ภาคการศึกษา/ปี และแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง ที่ได้จากการวิเคราะห์ตนเอง

2. การประเมินโดยองค์กรภายนอก

ในปี 2544 เป็นต้นไป องค์กรประเมินภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งจะทำการประเมินทุก ๆ 5 ปี

วิธีประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นต่างประเทศหรือในประเทศไทยเองต่างก็มีวิธีประเมินคุณภาพที่แตกต่างกัน ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างวิธีประเมินคุณภาพสำหรับบางประเทศ ดังนี้

การประเมินคุณภาพในสหราชอาณาจักร

กิจกรรมประกันคุณภาพของสหราชอาณาจักรประกอบด้วยกิจกรรมใหญ่ ๆ 2 กิจกรรม คือ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานกลางอุดมศึกษา ได้แก่ Higher Education Quality Council (HEQC) โดยเน้นการตรวจสอบในระดับสถาบัน และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา ได้แก่ Higher Education Funding Council (HEFC) ซึ่งเป็นการประเมินในระดับสาขาวิชา โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน

การประเมินคุณภาพในสหราชอาณาจักรมีทั้งการประเมินภายในสถาบัน และการประเมินภายนอก ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 89-95)

1. การประเมินภายในสถาบัน หน่วยงานระดับภาควิชา คณะ สำนัก สถาบันจนถึงระดับมหาวิทยาลัย จะประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ประมาณทุก 4 หรือ 5 ปี ในบางมหาวิทยาลัย ในขณะที่บางแห่ง คณะวิชาเป็นผู้แต่งตั้ง ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานและเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินโดยองค์กร หรือบุคคลภายนอก

อีกรูปแบบหนึ่งของการประเมินภายในสถาบันเพื่อการประกันคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการ คือ การประเมินโดยกรรมการสอบภายนอก (external examiner) มหาวิทยาลัยชั้นนำจะเปิดตัวให้มหาวิทยาลัยอื่นที่มีคุณภาพและมาตรฐานเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิชาการทุกปีการศึกษา เช่น การสอน การสอบเพื่อรับปริญญา และการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยกรรมการสอบภายนอกจะสุ่มตัวอย่าง คู่มือสารประกอบการสอน กระดาษคำตอบข้อสอบ และวิทยานิพนธ์ หากมีข้อสงสัย กรรมการมีสิทธิเชิญนักศึกษา มาสอบปากเปล่า เพื่อทดสอบความรู้ก่อนที่จะอนุมัติให้จบหลักสูตร หลังจากนั้นกรรมการสอบที่เป็นบุคลากรภายนอกจะรายงานผลตรวจสอบกลับไปที่คณะวิชา

2. การประเมินโดยองค์กรภายนอกสถาบัน ประกอบด้วย

1) การประเมินโดยหน่วยงานของรัฐ การประเมินผลมหาวิทยาลัยที่สำคัญที่สุดในสหราชอาณาจักรในปัจจุบันก็คือ การประเมินโดยองค์กรกลาง คือ สภาจัดสรรเงินเพื่อการอุดมศึกษา (Higher Education Funding Council : HEFC) ดำเนินการประเมินคุณภาพของการให้การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในรูปของคณะกรรมการ (Quality Assessment Committee) ดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ประเมินตามสาขาที่สำคัญโดยให้เกณฑ์การประเมินเป็น 4 ระดับ คือ เกณฑ์ดีเลิศ (excellence) พอใจมาก (highly satisfactory) เกณฑ์น่าพอใจ (satisfactory) และเกณฑ์ไม่น่าพอใจ (unsatisfactory) แต่ไม่มีการจัดอันดับแต่อย่างใด ผลของการประเมินจะนำไปใช้เป็นฐานในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้นตามความแข็งแกร่งของสาขาวิชานั้น ๆ นอกจากนั้น HEFC หวังว่ามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยที่ประเมินจะนำข้อบกพร่อง ปัญหาต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายงานไปแก้ไขปรับปรุงการศึกษาให้ดีขึ้น ในอนาคต HEFC จะจัดพิมพ์รายงานระบุข้อมูลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยระดับการประเมินและจำนวนผู้สำเร็จที่ได้อ่านทำ รายงานการประเมินผลขอได้จากวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และ HEFC

2) การประเมินโดยสภาคุณภาพการอุดมศึกษา (The Higher Education Quality Council : HEQC) เป็นบริษัทจำกัดของเอกชนที่ได้รับเงินสนับสนุนโดยการบริจาคเป็นค่าบำรุงจากมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ สภาคุณภาพอุดมศึกษาให้บริการแก่สถาบันอุดมศึกษาและรัฐมนตรี ในการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ (quality assurance systems) ของแต่ละมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดทำรายงานเผยแพร่ สภาคุณภาพฯ จะควบคุมดูแลให้มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาสำคัญ ๆ ที่ระบุไว้ในรายงานด้วย นอกจากนี้สภาคุณภาพฯ ยังให้คำปรึกษาแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับคำร้องขออำนาจในการประสาทปริญญาและตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันได้มีการรวม HEQC และ HEFC เข้าไว้ด้วยกัน และตั้งเป็น Higher Education Quality Agency (HEQA) เพื่อเป็นองค์กรรวมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

3) การประเมินโดยสื่อมวลชน สหราชอาณาจักรมีสื่อมวลชน คือ หนังสือพิมพ์ไทม์รายวัน อันเป็นหนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในโลกฉบับหนึ่ง ดังนั้น การประเมินผลและการจัดอันดับ (rating) ของมหาวิทยาลัย จึงมีผลอย่างมากต่อความนิยมและความเชื่อถือของประชาชน หนังสือพิมพ์ไทม์ได้ทำการประเมินมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของอังกฤษตลอดมา ผลการประเมินที่สำคัญมี 2 รูปแบบคือ การประเมินผลงานวิจัย (research achievement) และความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย (degrees of excellence) สำหรับการประเมินผลการวิจัยใช้ผลงานวิจัยที่ผลิตออกมา การนำไปใช้ และงบประมาณวิจัยที่ได้รับเป็นหลัก สถาบันอุดมศึกษาที่มีความโดดเด่นด้านการวิจัย 10 สถาบัน ในประเทศสหราชอาณาจักร (ปี 1992) ได้แก่

1. Imperial College มหาวิทยาลัยลอนดอน
2. University College มหาวิทยาลัยลอนดอน
3. มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์
4. มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด
5. University of Manchester Institute of Science and Technology หรือ UMIST
6. King's College มหาวิทยาลัยลอนดอน
7. University of Warwick
8. University of Glasgow
9. London School of Economic and Political Science
10. University of Edinburg

นอกจากนั้น หนังสือพิมพ์ไทม์ยังประเมินมหาวิทยาลัยในสาขาวิชาต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ หลักสูตรธุรกิจ วิศวกรรมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาศาสตร์ แพทยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เป็นต้น และนำมหาวิทยาลัย 10 อันดับแรกของแต่ละสาขาวิชามาตีพิมพ์เผยแพร่

สำหรับการประเมินความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยนั้น หนังสือพิมพ์ไทม์ได้นำเกณฑ์ต่างๆ มาใช้ประกอบในการจัดมาตรฐานของความเป็นเลิศ ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ ได้แก่ อัตราส่วนนักศึกษาต่ออาจารย์ จำนวนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิคุณฐิบัณฑิต จำนวนบุคลากรด้านต่าง ๆ งบประมาณที่ใช้สำหรับห้องสมุด อัตราส่วนห้องพักต่อจำนวนนักศึกษา อัตราผู้สำเร็จ อัตราการได้ทำงานของบัณฑิต จำนวนนักศึกษานานาชาติ ซึ่งรวมทั้งสิ้นแล้วมากกว่า 10 เกณฑ์ แต่ละเกณฑ์มีน้ำหนักไม่เท่ากัน มีคะแนนรวมทั้งสิ้น 1,000 คะแนน โดยทำทุกมหาวิทยาลัย แล้วนำมาจัดอันดับ มหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นอันดับ 1 เรียงไปจนถึงคะแนนต่ำสุด เช่น 25 อันดับแรก ในปี 1992

<u>อันดับ</u>	<u>คะแนน</u>
1. Cambridge	856
2. Oxford	856
3. Imperial College	801
4. Edinburg	754
5. LSE	748
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
24. Sheffield	666
25. Birmingham	645
-----	-----

คะแนนเต็ม = 1,000 คะแนน

4. การประเมินโดยสมาคม/องค์กรวิชาชีพ

องค์กรวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพเฉพาะทางในประเทศที่เจริญแล้ว มักจะมีความเข้มแข็ง มีชื่อเสียง มีสมาชิก และเครือข่ายที่กว้างขวางเป็นที่เชื่อถือของสังคม จึงเป็นองค์กรที่มีอิทธิพลสูง บางแห่งสามารถที่จะกดดันนโยบายของรัฐให้มีการเปลี่ยนแปลงได้หากเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง องค์กรวิชาชีพเหล่านี้มักจะมีบทบาทในการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไปในตัว และหากพบว่าส่วนใดของสถาบันใดไม่ได้คุณภาพ ก็จะมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสถาบันนั้น ๆ ได้ เช่น ตัดออกจากสมาชิกภาพ ไม่รับรองวิทยฐานะ ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาในสถาบันนั้น ๆ หางานทำได้ยาก เป็นต้น

ในอังกฤษ ภาควิชาต่างๆ จะสมัครเป็นสมาชิกในสมาคมวิชาชีพเฉพาะทางของตัวเอง เช่น แพทยสภา เนติบัณฑิตสภา กรรมการวิศวกรรมสถาน Royal Society of Chemistry เป็นต้น และมักจะเสนอขอความเห็นชอบหลักสูตร แผนพัฒนาอาจารย์ และแผนงานอื่น ๆ ของภาควิชาต่อสมาคมวิชาชีพ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของตัวเองไปในตัว

การรับเข้าเป็นสมาชิกภาพจะต้องผ่านการประเมินโดยระเบียบกฎเกณฑ์และวิธีการ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสมาคมวิชาชีพ และเมื่อรับเป็นสมาชิกภาพแล้วก็ยังต้องมีการประเมินเป็นระยะๆ เช่น 5 ปีต่อครั้ง ซึ่งทำให้ภาควิชาที่เข้าเป็นสมาชิกภาพนั้น ๆ ต้องปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ในแคนาดาสมาคมวิชาชีพมักจะจัดอันดับความเข้มแข็งของแต่ละสาขาวิชาในแต่ละมหาวิทยาลัยออกตีพิมพ์โดยสม่ำเสมอ ซึ่งอันดับความเข้มแข็งนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ทำให้สาขาวิชาในสถาบันอุดมศึกษาที่ถูกลดอันดับต้องปรับปรุงตัวเองขึ้นมา หากไม่สามารถ

ปรับปรุงตัวเองขึ้นมาได้ ก็อาจจะถูกยุบ ยกเลิก หรือนำไปรวมกับสาขาวิชาอื่น เช่น การยุบสาขาสถาปัตยกรรม และ โยคย้ายสาขาอาหารและโภชนาการจากคณะคหกรรมศาสตร์ไปไว้ในคณะเกษตรอาหารและวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติในมหาวิทยาลัยอัลเบอร์ต

สำหรับแนวทางและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพในสหราชอาณาจักร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก อมรวิรัช นาคทรพรพ (2540 : 107) ได้สรุปสาระสำคัญของวิธีการประเมินไว้ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเอกสาร ได้แก่ Self Assessment Report (SAR) จากมหาวิทยาลัย
2. HEFC พิจารณาโดยอาจประเมินให้อยู่ระดับน่าพอใจ (Satisfactory) โดยไม่ต้องไปตรวจเยี่ยม หรือไปตรวจเยี่ยมในกรณีที่ได้รับการประเมินในระดับดีเลิศ (Claims for Excellence) หรืออยู่ในระดับที่เสี่ยง (Quality at Risk)
3. ตั้งผู้ประเมิน (Assessors) กรณีที่ต้องไปตรวจเยี่ยม ประกอบด้วย นักประเมินที่มีความเชี่ยวชาญ (Specialist assessors) จำนวน 3-4 คน และนักประเมินเพื่อรายงานผล (Reporting assessors) จำนวน 1 คน
4. การตรวจเยี่ยม ซึ่งมักใช้เวลา 3-4 วัน ประกอบด้วยกิจกรรมประชุม/สัมภาษณ์/สังเกต การสอนก่อนที่นักประเมินจะสรุประดับการประเมิน / เขียนรายงานให้เสร็จในวันสุดท้าย ตีพิมพ์เผยแพร่ โดยถือเป็น Public report เช่นกันกับระบบ quality audit

ในที่นี้ จะขอยกกรณีตัวอย่างวิธีการประเมินคุณภาพโดยสภาการจัดสรรงบประมาณของ สก็อตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council : SHEFC) ที่ใช้ในการประเมินสถาบันอุดมศึกษา ในสก็อตแลนด์ ซึ่งมีกระบวนการในการประเมิน ดังนี้ (SHEFC, 1998 และ Keith W. Dickinson, 1995 : 62-64)

สภาการจัดสรรงบประมาณแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพประมาณ 4 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญอย่างสูงในด้านที่จะประเมิน (แต่อย่างไรก็ตามจำนวนนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความซับซ้อนของการดำเนินงานของสถาบัน) หลังจากที่สถาบันได้ประเมินตนเองแล้ว ก็ส่งเอกสารประเมินตนเอง (self-assessment) ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมายของสถาบัน วัตถุประสงค์ของสถาบัน (รวมไม่เกิน 750 คำ), บริบทของการเตรียมการ ได้แก่ โครงร่างของนักศึกษา โครงร่างบุคลากร ทรัพยากรการเรียนรู้ ที่มหาวิทยาลัยได้ทำขึ้น เพื่อสนับสนุนการประเมิน (ไม่เกิน 1200 คำ), การประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งอธิบายถึงการประเมินและการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน (ไม่เกิน 4000 คำ), และภาคผนวก ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ (ไม่เกิน 2000 คำ) โครงสร้างของการเตรียมการ (ไม่เกิน 2000 คำ) ความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เช่น รายวิชาร่วม (ไม่เกิน 800 คำ) และเอกสารและหลักฐานที่สำคัญ ส่งสำเนาให้กับ คณะกรรมการประเมินชุดดังกล่าวอย่างน้อย 3 อาทิตย์ ล่วงหน้าก่อนนัดพบครั้งแรกก่อนการตรวจเยี่ยม (pre-visit meeting)

การนัดพบครั้งแรกก่อนการตรวจสอบ จะทำประมาณ 4 อาทิตย์ล่วงหน้าก่อนการประเมินจริง โดยมีวัตถุประสงค์ คือ สร้างความกระจ่างในรายงานการประเมินตนเองของสถาบัน และให้คณะกรรมการประเมินได้เข้าใจถึงการเตรียมการของสถาบัน กำหนดขอบเขตของเอกสารเพิ่มเติม กำหนดการตรวจเยี่ยมในห้องที่สำคัญ กำหนดการพบปะกับบุคลากรและนักศึกษาและกิจกรรมต่างๆ เป็นตารางในการตรวจเยี่ยม รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตารางการสอนของอาจารย์ เพื่อสังเกตการสอน

ในการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมิน โดยทั่วไปมักใช้เวลา 3 วันในวันทำงาน โดยคณะกรรมการประเมินจะพบกับบุคลากรและนักศึกษา ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สังเกตกิจกรรมการเรียนการสอนจากกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ในสภาพการณ์สอนที่ต่างกัน เช่น ในห้องเรียน ในห้องทดลอง ในห้องสัมมนา และในห้องกวดวิชา และมีการสุ่มสังเกตทั้งอาจารย์ที่สอนเต็มเวลา และนอกเวลาด้วย รวมถึงตรวจสอบหลักฐานต่างๆ นอกจากนี้คณะกรรมการจะพิจารณาตามกรอบประเมินคุณภาพที่สภากิจจัดสรรงบประมาณกำหนดขึ้น (ตามตารางที่ 3) และแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Keth W. Dickinson and Anne Pollock, A., 1995 : 61)

- **ดีเยี่ยม (Excellent) :** คุณภาพตามกรอบความคิดที่กำหนดไว้น่าพอใจทุกด้าน และมีจุดแข็งในทุกด้าน
- **น่าพอใจมาก (Highly satisfactory) :** คุณภาพตามกรอบความคิดที่กำหนดไว้น่าพอใจทุกด้าน และมักจะมีจุดแข็งเป็นพิเศษในบางด้าน
- **น่าพอใจ (Satisfactory) :** คุณภาพตามกรอบความคิดที่กำหนดไว้น่าพอใจเกือบทุกด้าน และมักจะมีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อน
- **ไม่น่าพอใจ (Unsatisfactory) :** คุณภาพตามกรอบความคิดที่กำหนดไว้น่าพอใจบางด้าน และมักจะมีจุดอ่อนมากกว่าจุดแข็ง

ผลการประเมินจะได้จากการตัดสินใจของคณะกรรมการประเมิน ซึ่งหลังจากการตรวจเยี่ยม คณะกรรมการประเมินจะเขียนรายงานการประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นรายงานสำหรับสาธารณชน ส่วนที่ 2 เป็นรายงานความลับของทางสถาบัน โดยโครงการของรายงานสำหรับสาธารณชนจะถูกกำหนดโดยสภากิจจัดสรรงบประมาณของสก็อตแลนด์ แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบและเนื้อหาส่วนใหญ่กำหนดโดยคณะกรรมการประเมิน ส่งแก่คณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของสภาให้พิจารณาเพื่อพิมพ์เผยแพร่แก่สาธารณชน และมีการประเมินในทุก 5 ปี

ซึ่งการประเมินน่าจะมีประโยชน์กับสถาบันมากกว่ากับลูกค้า เพราะบางครั้งลูกค้าอาจจะสงสัยว่าหลักสูตรที่ได้รับการประเมิน “ดีเลิศ” ของมหาวิทยาลัย A กับที่ได้รับการประเมินผล “ดีเลิศ” ในมหาวิทยาลัย B ว่ามหาวิทยาลัยใดดีกว่ากัน เนื่องจากไม่มีการจัดอันดับ เพราะว่าการประเมินมุ่งที่ตรวจสอบความเหมาะสมกับเป้าหมายและจุดประสงค์ของแต่ละสถาบันเป็นหลัก นอกจากนี้ระดับของผลการประเมินมีผลต่องบประมาณที่สถาบันจะได้รับ อย่างเช่น หากได้ประเมิน “ดีเลิศ” ก็จะได้รับการงบประมาณพิเศษอีก 5%

จากงบประมาณปกติที่ได้รับ แต่ในทางตรงข้ามหากได้รับประเมิน “ไม่น่าพอใจ” สภาก็จะตัดทอนงบอุดหนุน ซึ่งหมายถึงว่าจะต้องจำกัดการรับนักศึกษา ซึ่งหากไม่ปรับปรุงระยะยาวก็อาจจะต้องปิดหลักสูตรนั้นไป

ตารางที่ 2.3 กรอบประเมินคุณภาพสำหรับหลักสูตรและการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาของ
สกอตแลนด์ (Jim Donaldson, 1994 : 102-111 และอมรวิรัช นาคทรพร, 2540 : 195-198)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย
1. เป้าหมายและหลักสูตร (Aims and Curricula)	1.1 เป้าหมายของหลักสูตรมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 1.2 เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เฉพาะ (objectives) สอดคล้องกับพันธกิจ (mission) และเป้าหมายของสถาบัน 1.3 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สังคม และประเทศชาติในภาพรวม 1.4 การจัดหลักสูตรสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความจำเป็นที่กำหนดขึ้น 1.5 การจัดหลักสูตรมีความสมดุลระหว่างเนื้อหาเฉพาะทาง ทักษะเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป ทักษะส่วนบุคคล 1.6 เนื้อหาสาระของหลักสูตรมีความทันสมัย
2. การออกแบบและการทบทวนหลักสูตร (Curriculum Design and Review)	2.1 การกำหนดรายวิชาและเงื่อนไขการศึกษาต่างๆ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน 2.2 การวางหลักสูตรมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย 2.3 การออกแบบรายวิชาที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา 2.4 หลักสูตรได้รับการประเมินเป็นระยะๆ และมีการปรับปรุงในเวลาที่เหมาะสม 2.5 การบริหารหลักสูตรมีการประสานกับนายจ้าง/ภาคเอกชน/หน่วยงานรัฐ/สมาคมวิชาชีพตามความเหมาะสม
3. สภาพแวดล้อมการเรียนการสอน (The Teaching and Learning Environment)	3.1 สภาพแวดล้อมทางวิชาการ ร่างกาย และสังคมเอื้อต่อการเรียนรู้ และระดับของงานวิจัยและกิจกรรมอื่นๆเหมาะสมกับระดับการสอน 3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนเพียงพอในปริมาณและเหมาะสมกับหลักสูตร 3.3 ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์มีความพอเพียงและเหมาะสม 3.4 พื้นที่ใช้สอยอื่นๆ สำหรับบุคลากร/นักศึกษา มีความพอเพียงและเหมาะสม 3.5 อาคารสถานที่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี 3.6 การจัดที่พักสำหรับบุคลากร/นักศึกษา มีความเหมาะสมและพอเพียง
4. บุคลากร (Staff Resources)	4.1 อาจารย์มีปริมาณพอเพียงที่จะจัดหลักสูตร 4.2 อาจารย์มีคุณภาพและคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักสูตร 4.3 ทรัพยากรสนับสนุนทางเทคนิค เช่น ห้องสมุด อุปกรณ์ บุคลากรช่วยบริการ มีมากและพอเพียง 4.4 การกำหนดและจัดสรรภาระงานของบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ 4.5 การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของสถาบัน

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย
5. ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources)	5.1 อุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงอุปกรณ์สารสนเทศมีความพอเพียงและทันสมัย 5.2 การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเป็นไปโดยสะดวก 5.3 ห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษามีความพอเพียงเหมาะสมแก่หลักสูตร
6. การบริหารรายวิชา (Course Organization)	6.1 การจัดรายวิชาเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 6.2 การจัดโปรแกรมการสอนเป็นไปอย่างชัดเจน นักศึกษารับทราบและกำกับดูแลได้ 6.3 งานในรายวิชาและการประเมินกำหนดอย่างชัดเจน และนักศึกษารับทราบ 6.4 ผลการประเมินโดยผู้เรียน/นายจ้าง/กรรมการประเมินภายนอกได้รับการวิเคราะห์ และใช้ประโยชน์
7. การจัดการเรียน การสอน (Teaching and Learning Practice)	7.1 การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายรายวิชา 7.2 วิธีการสอนมีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใช้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และผู้ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า 7.3 การสอนต้องมีการวางแผนและเตรียมการอย่างดี และตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาในทุกด้าน 7. การสอนดำเนินไปโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้เรียนที่มีภูมิหลัง และขีดความสามารถที่หลากหลาย 7.5 การสอนกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยตนเองและรับผิดชอบการเรียนรู้ของตน 8. การสอนมีการเชื่อมโยงและบูรณาการกับวิชาอื่นๆ หรือหลักสูตรอื่นๆ กับ งานวิจัยกับ ความเป็นจริงและปัญหาในตลาดแรงงาน 7.7 การสอนช่วยพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีม
8. บริการนักศึกษา (Student Support)	8.1 การแนะแนวให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมและพอเพียงทั้งในด้านวิชาการ อาชีพ และส่วนบุคคล 8.2 การกำหนดพื้นที่ในการบริการแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน และมีการประสานงานระหว่าง ในระดับรายวิชา ภาควิชา และสถาบัน 8.3 การเตรียมการให้สารสนเทศและให้การแนะนำนักศึกษาดังแต่สมัครหรือรับเข้า 8.4 มีระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกวดวิชา การเลือกหลักสูตร ฯลฯ 8.5 การแนะแนวอาชีพเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูล แนะแนว และฝึกอบรม 8.6 อาจารย์และบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการช่วยเหลือนักศึกษา
9. การประเมินและ การกำกับดูแล (Assessment and Monitoring)	9.1 การประเมินสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร 9.2 การประเมินที่มีหลากหลาย เพื่อจุดประสงค์ของการวินิจฉัย ปรับปรุงพัฒนาและสรุป 9.3 ขอบเขตการประเมินครอบคลุมหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบของทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง 9.4 วิธีดำเนินการที่นำมาใช้ประเมินต้องมั่นใจว่ามีความเที่ยง ตรง และยุติธรรม 9.5 มีการบันทึกและกำกับดูแลความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ มีการรายงานให้ นักศึกษารับ และดำเนินการมาตรการแก้ไขหรือช่วยเหลือผู้เรียนที่มีปัญหาอย่างทันการ 9.6 มีการให้นักศึกษาร้องทุกข์ได้ถ้าเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมในการประเมิน

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย
10. ผลงานของนักศึกษา (Student's Work)	10.1 ผลงานในรายวิชามีการกำหนดและประเมิน และเหมาะสมกับระดับของความสำเร็จ 10.2 ผลงานในรายวิชาสะท้อนถึงเป้าหมายของหลักสูตร และพัฒนาทักษะที่จำเป็น 10.3 สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียนสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้เรียนในสาขาเดียวกันในที่อื่นๆ 10.4 ผลงานและทัศนคติสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้ทางบวกและประสบความสำเร็จ
11. ผลผลิต ผลลัพธ์ และการควบคุม คุณภาพ (Output, Outcomes and Quality Control)	11.1 มีการใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance indicators) ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของ สถาบันว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา 11.2 ผลของการกำกับดูแล การวิเคราะห์ และการกระทำที่เหมาะสม 11.3 ผลจากตัวบ่งชี้ต่างๆ เทียบกับบรรทัดฐาน (norms) ของสถาบันหรือระดับชาติ 11.4 มีกลไกควบคุมคุณภาพของสถาบัน ภาควิชา วิชา ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน 11.5 มาตรฐานคุณภาพ นโยบายและยุทธวิธี ได้รับประยุกต์ และมีการทบทวนเป็นระยะๆ 11.6 มีสัญญาาร่วมกันเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางการเรียนการสอนและการส่งเสริมทัศนคติ

การประเมินคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา

การประเมินคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา มุ่งเน้นที่การรับรองวิทยฐานะ (Quality Accreditation) ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานกลางและสมาคมต่างๆ ทำหน้าที่ในการรับรองวิทยฐานะ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 183-184) และอมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 78-79)

1. หน่วยงานประสานงานกลาง ได้แก่ Council in Postsecondary and Accreditation (COPA) ซึ่งยุบเลิกไปในปี 1992 และต่อมาได้มีการตั้ง Council for Higher Education Accreditation (CHEA) ขึ้นแทนทำหน้าที่ประสานงานและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินงานรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ
2. สมาคมระดับภูมิภาค (regional association) มี 6 แห่ง ได้แก่ Middle States Association of Colleges and Schools (MSA), New England Association of Schools and Colleges (NEASC), North Central Association of Colleges and Schools (NCA) , Northwest Association of Schools and Colleges (NASC), Southern Association of Colleges and Schools (SACS) และ Western Association of Schools and Colleges (WASC)
3. สมาคมวิชาชีพ (Professional association) ประมาณ 40 แห่ง ได้แก่ Accreditation Board for Engineering and Technology, Inc. (ABET), Accrediting Commission on Education for Health Service Administration (ACEHSA), American Library Association (ALA) ฯลฯ

เนื่องจากการประเมินคุณภาพ หรือการรับรองวิทยฐานะให้กับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีหลายหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมิน ดังนั้นในด้านกระบวนการต่าง ๆ อาจมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่โดยทั่วไปขั้นตอนหรือวิธีการในการประเมินหรือการรับรองวิทยฐานะก็มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน พอสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 105-106)

1. หน่วยงานต่างๆที่ทำหน้าที่รับรองวิทยฐานะ และสถาบันอุดมศึกษาจะร่วมกันกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่จะใช้ในการรับรอง

2. สถาบันการศึกษาต้องยื่นคำร้องเพื่อขอรับการประเมิน เมื่อได้รับคำตอบรับจากคณะกรรมการรับรองมาตรฐานการศึกษาของเขต/ภูมิภาคของสถาบันการศึกษาแล้ว สถาบันต้องประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอในเบื้องต้น ทั้งในด้านความถูกต้องเหมาะสมของปณิธานของสถาบัน ซึ่งต้องชัดเจนและ สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงแผนงานการจัดการศึกษา แผนงานวิจัย แผนงานบริหารและสนับสนุน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น การประเมินตนเองนี้เป็นกระบวนการที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมประเมินด้วย ตั้งแต่คณาจารย์ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สนับสนุน และนักศึกษา

3. เมื่อสถาบันส่งผลการประเมินให้คณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการจะส่งกรมการตรวจสอบมาประเมินคุณภาพของสถาบันทุกด้าน ทั้งบุคลากร นักศึกษา ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ กรมการตรวจสอบจะส่งรายงานการประเมินต่อคณะกรรมการเพื่อตัดสินใจขั้นสุดท้าย

4. เมื่อสถาบันได้รับการประเมินรับรองวิทยฐานะแล้ว โดยปกติผลการประเมินจะมีผลครอบคลุม 5-10 ปี อย่างไรก็ตามคณะกรรมการมีสิทธิที่จะตรวจเยี่ยมสถาบันเพื่อประเมินคุณภาพเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้สถาบันทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพว่าสถาบันยังมีมาตรฐานและสามารถปฏิบัติการกิจได้ครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การประเมินคุณภาพในประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่มีระบบการประเมินคุณภาพที่ดีและเป็นที่ยอมรับ การประเมินคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย หรือในระดับอุดมศึกษา มีทั้งการประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินจากภายนอก ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 113-117)

1. การประเมินคุณภาพภายใน เป็นการประเมินคุณภาพภายในสถาบันหรือภายในมหาวิทยาลัยเอง มหาวิทยาลัยในฐานะหน่วยงานมีอิสระในการปกครองตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า กระบวนการสอน การวิจัย และบัณฑิต มีคุณภาพในระดับสูงตามเงินอุดหนุนที่ได้รับการจัดสรร รวมทั้งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประเมินภายในสถาบัน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบ่งชี้สถานภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้นทุกมหาวิทยาลัยในออสเตรเลียมีนโยบายในการประกันคุณภาพทางวิชาการภายในมหาวิทยาลัย โดยการตั้งคณะกรรมการขึ้นดูแลควบคุมเรื่องคุณภาพทางวิชาการหลายคณะได้แก่

(1) สภาวิชาการ (Academic senate), committee of senate education committee ทำหน้าที่ดูแลระดับนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

(2) Faculty executive committee, faculty education committee ทำหน้าที่ตรวจสอบในระดับวิชาการของมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัย บางมหาวิทยาลัยทำในลักษณะ Quality portfolio รายงานทุก 6 เดือน เรียกว่า Report Quality Review เพื่อส่งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

2. การประเมินคุณภาพภายนอก ดำเนินการโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education : CQAHE) ซึ่งมีฐานะเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาของรัฐมนตรี ช่วยรัฐบาลในการนำกลยุทธ์ที่กำหนดไปปฏิบัติ ตลอดจนทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการฯ จะจัดทำข้อกำหนดและวิธีการดำเนินการหลายประการในการประเมินวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยวางอยู่บนรากฐานหน้าที่และภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการชุมชน ทั้งนี้โดยมุ่งทั้งกระบวนการ และความเป็นเลิศของผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ความสำคัญเท่าๆกันระหว่างกระบวนการและผลงาน ซึ่งการประเมินมีกระบวนการสรุปได้ดังนี้

- คณะกรรมการฯ ประกาศขอบเขตการดำเนินงานและจัดส่งให้สถาบันอุดมศึกษา เพื่อเชิญให้ร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ
- จัดทำแบบกรอกข้อมูล (Portfolio guideline) เพื่อให้มหาวิทยาลัยที่ร่วมโครงการกรอก เป็นการรายงานกระบวนการของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ รวมทั้งผลการดำเนินงาน
- รวบรวมข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดส่งให้และแหล่งข้อมูลอื่นๆ
- ตรวจสอบและพิจารณากระบวนการประเมินผลของแต่ละมหาวิทยาลัย
- จัดทำรายงาน รายงานฉบับร่างได้ถูกส่งไปยังอธิการบดีเพื่อแก้ไขรายงานที่อาจจะมีการผิดพลาด และได้นำมาแก้ไขให้ถูกต้อง รายงานฉบับสุดท้ายได้รับการตีพิมพ์ออกเผยแพร่สู่สาธารณชน

หลังจากคณะกรรมการได้ตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัยทุกแห่งแล้ว ในที่สุดคณะกรรมการแบ่งมหาวิทยาลัยได้เป็น 6 กลุ่ม โดยที่มหาวิทยาลัยต่างๆ ที่อยู่ในแต่ละกลุ่มนั้น ได้รับการประเมินแล้วว่าการประกันคุณภาพทางวิชาการประมาณเท่าๆ กัน หรือใกล้เคียงกัน แต่ความแตกต่างของผลการประเมินของแต่ละกลุ่มนั้นชัดเจน ซึ่งผลของการประเมินทำให้มหาวิทยาลัยต่างๆ ตามกลุ่มของการประเมินได้รับการจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษตามคุณภาพการประเมิน / การประกันคุณภาพ

การประเมินคุณภาพในประเทศไทย

การประเมินคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยต่างๆในประเทศไทย มีทั้งการประเมินภายในสถานศึกษาเองและการประเมินโดยองค์กรภายนอก

ในปัจจุบันการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกในระดับอุดมศึกษากำลังเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและนับเป็นเรื่องเร่งด่วน เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป สถานบันการศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินจากองค์กรภายนอกทุกๆ 5 ปี องค์กรนี้มีชื่อว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานนี้ได้ตั้งขึ้นแล้วตามมติของคณะรัฐมนตรี

การดำเนินงานที่ผ่านมาในการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัย และสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่หลักอยู่ 2 หน่วยงาน คือ ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินภายนอก

การดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัย ทบวงมหาวิทยาลัยได้แบ่งการดำเนินงานต่างๆ ออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้ (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2543 : 79-80)

ระยะที่ 1 (ช่วงปี 2541-2542) เป็นระยะนำร่องที่ผลักดันและติดตามให้คณะวิชาในสถาบันต่าง ๆ พัฒนาระบบ Quality Control ขึ้น ภายในตามองค์ประกอบและดัชนีต่าง ๆ ที่ทบวงฯ วางเป็นกรอบเบื้องต้น

ระยะที่ 2 (ช่วงปี 2543-2545) เป็นระยะของการดำเนินการตรวจสอบหรือ Quality Audit เพื่อว่าคณะวิชาต่างๆ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ Quality Control ดังกล่าวไปเรียบร้อยแล้ว โดยทบวงฯ ได้ส่งผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเข้าไปทำการตรวจสอบ

ระยะที่ 3 (ช่วงปี 2545-2548) เป็นระยะของการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างจริงจังหรือ Quality Assessment เพื่อว่าหลังจากที่ทุกหน่วยงานมีการพัฒนาระบบและกระบวนการ Quality Control ในองค์ประกอบการทำงานด้านต่าง ๆ ไปแล้ว ปรากฏผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพอย่างไร ในภารกิจด้านต่าง ๆ โดยเป็นการประเมินจากภายนอกเช่นเดียวกัน พร้อมกับการรายงานผลต่อสาธารณชนด้วย

ในปัจจุบัน การดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัยกำลังอยู่ในระยะของการตรวจสอบ หรือ Quality Audit และกำลังจะก้าวไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังในขั้นของการประเมิน หรือ Quality Assessment

ภายหลังจากที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพอุดมศึกษาระดับคณะวิชา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ได้เกิดการตื่นตัวในระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา ภาควิชา และผู้เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้จัดสัมมนา อภิปราย ให้ความรู้แก่บุคลากรของตน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพเพื่อสร้างระบบ และกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานของตน ระบบที่มหาวิทยาลัยและคณะวิชาใช้ ได้แก่ ระบบ Input Process Output (เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมหิดล) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการใช้ระบบ ISO กับงานบางจุด เช่น การรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนเท่านั้น (อุทุมพร จามรมาน , มกราคม 2543 : 1)

ในปี 2542 คณะวิชา 22 แห่ง 5 สาขา ในโครงการนำร่องของทบวงมหาวิทยาลัย ได้ดำเนินงานเรียบร้อยแล้ว มีความก้าวหน้าแตกต่างกัน เช่น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดทำรายงานศึกษาด้วยตนเอง (Self Study Report) และประชุมเพื่อตรวจสอบคุณภาพภายในคณะของตน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้สร้างระบบเครือข่ายเพื่อให้ภาควิชาได้บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ผ่านคอมพิวเตอร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดประชาพิจารณ์คู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ

อย่างไรก็ตาม ทบวงมหาวิทยาลัยได้วางแผนการดำเนินงานตรวจสอบโดยภายนอกให้กับคณะวิชาต่างๆ ไว้เป็น 2 ระยะ คือ

ระยะแรก พ.ศ.2543-45 จะเป็นการตรวจสอบ (Audit)

ระยะต่อมา พ.ศ.2548-50 จะเป็นการประเมิน (Assessment)

โดยการตรวจสอบจะมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้เสนอไว้ เป็นกรอบในการควบคุมและตรวจสอบ องค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน
2. การเรียนการสอน
3. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา
4. การวิจัย
5. การบริการทางวิชาการสู่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในการตรวจสอบของทบวงมหาวิทยาลัย ยังแบ่งออกได้เป็นการตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบ ภายนอก เมื่อคณะวิชาดำเนินงานมาได้ 1 ปี และจัดทำรายงานการศึกษาตนเองแล้ว คณะวิชาจึงเริ่มทำการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน ก็เพื่อเห็นจุดอ่อน/แข็ง และปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง ของรายบุคคล ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย และระดับคณะในการดำเนินงานตามองค์ประกอบ 9 ข้อ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด

วิธีการตรวจสอบภายใน ได้แก่ (อุทุมพร จามรมาน , สิงหาคม 2542 : 6-7)

- (1) การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

ซึ่งควรประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีบางคน หัวหน้าภาควิชา/ศูนย์/หน่วย บางคน/หน่วย และอาจมีบุคคลภายนอก ซึ่งคณะวิชาแต่งตั้งด้วยก็ได้ คณะกรรมการชุดนี้ ไม่ควรมีขนาดใหญ่และอาจมีหลายชุด ก็ได้ (ถ้าสามารถตรวจสอบด้วยมาตรฐานเดียวกันได้) และในการตรวจสอบภาควิชา/ศูนย์/หน่วยใด ไม่ควรมี บุคคลในภาควิชา/ศูนย์/หน่วยนี้อยู่ในคณะกรรมการด้วย

(2) การตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการอ่านรายงานการศึกษาค้นเองของคณะและภาควิชา/ศูนย์/หน่วยงานล่วงหน้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจ สรุปประเด็นที่ขัดแย้ง ประเด็นที่ขาดหลักฐาน ข้อมูล ทำการเยี่ยมชมคณะ/ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม (โดยการสัมภาษณ์ สังเกต คัดลอกข้อมูล)

การเยี่ยมชมอาจใช้เวลาครั้งวันต่อครั้ง โดยการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีเวลาเตรียมตัวและเตรียมให้ข้อมูลเพิ่มเติม

การเยี่ยมชมควรมีลักษณะที่สร้างสรรค์มิใช่จับผิด และควรมุ่งการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ

(3) การจดบันทึกประเด็นที่สอบถาม สังเกต คัดลอกข้อมูล

ผู้ตรวจสอบแต่ละคนควรระบุประเด็นสงสัย ไม่ชัดเจน ขัดแย้ง ซึ่งได้จากการอ่านรายงานการศึกษาค้นเองของหน่วยงานนั้น ๆ ก่อน ประชุมคณะผู้ตรวจสอบเพื่อประมวลประเด็น ข้อสงสัยร่วมกัน และอาจตกลงกันว่า ใครจะเก็บข้อมูลประเด็นใดเพิ่มเติม

(4) การสรุปผลการตรวจสอบภายใน

เมื่อเยี่ยมชมเสร็จแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบมาประชุมร่วมกันอีกครั้ง เพื่อ

(ก) ประมวลสาระที่ตนรับผิดชอบ

(ข) ร่วมกันตัดสินผลตามเกณฑ์ที่คณะกำหนดขึ้น

(ค) แจ้งคณบดีเพื่อแจ้งหน่วยงานดังกล่าว เพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุง ให้มีคุณภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ

(5) การเตรียมตัวรับการตรวจสอบโดยภายนอก

เมื่อตรวจสอบภายในหลายๆ ครั้ง จนพอใจแล้ว คณะกรรมการประกันคุณภาพจัดทำรายงานศึกษาค้นด้วยตนเองฉบับรวม สรุปเฉพาะเรื่อง ระบบ กลไก ประสิทธิภาพ ของแต่ละองค์ประกอบ ตลอดจนจุดอ่อน/จุดแข็งของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อเสนอคณะกรรมการภายนอก

รายงานการศึกษาค้นด้วยตนเองฉบับรวมนี้ มาจากการสรุปรายงานการศึกษาค้นเองของภาควิชา/ศูนย์/หน่วย และบางเรื่องจากคณะในช่วงเวลา 2-3 ปีเข้าด้วยกัน เพื่อสะท้อนให้เห็นระบบการทำงานของบุคคลภาควิชา/ศูนย์/หน่วยงาน และคณะ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงคุณภาพ

วิธีการตรวจสอบภายนอก (อุทุมพร จามรمان, สิงหาคม 2542 : 7)

เป็นวิธีการตรวจสอบโดยองค์กรภายนอก ในที่นี้คือทบวงมหาวิทยาลัย

เมื่อคณะวิชาได้ดำเนินการตรวจสอบภายในของตน (ระดับภาควิชา/หน่วย/ศูนย์ และบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคณะวิชา) ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุง เป็นระยะๆ แล้ว จนได้ระดับคุณภาพที่ตนพอใจ จึงแจ้งทบวงมหาวิทยาลัยผ่านมหาวิทยาลัยของตน เพื่อรับการตรวจสอบโดยภายนอก

ทบวงมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอก จำนวน 3-5 คน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของคณะนั้นๆ มีความเป็นกลาง และเข้าใจระบบประกันคุณภาพของคณะนั้นๆ ส่งชื่อให้คณะวิชาทราบ ซึ่งชื่อบุคคลดังกล่าวคณะวิชามีสิทธิขอแก้ไขได้ อย่างไรก็ตามคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกจะต้องเป็นบุคคลที่ทั้งทางทบวงฯ และคณะมีความเห็นสอดคล้องต้องกัน

เมื่อได้ชื่อคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกแล้ว ทบวงฯ จะติดต่อนัดหมายเพื่อให้มาตรวจเยี่ยม คณะวิชาตามวัน เวลาที่คณะวิชาสะดวก โดยที่คณะวิชาจะต้องส่งรายงานการศึกษาตนเองระดับคณะให้คณะกรรมการอ่านล่วงหน้า และจัดเตรียมสถานที่พร้อมหลักฐานต่างๆที่อ้างอิงในรายงาน เพื่อคณะกรรมการจะได้ศึกษาค้นคว้า

การตรวจสอบโดยภายนอก มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรอง/ไม่รับรอง (Certify) การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะวิชา ตามหลักฐานที่ปรากฏ ตามดัชนีที่กำหนด และตามเกณฑ์ตัดสินที่กำหนด ดังนั้น เกณฑ์ตัดสินของแต่ละคณะจึงแตกต่างกันได้

การตรวจสอบ (Audit) ภายในคณะวิชา และโดยภายนอก มีความแตกต่างกันตั้งแต่วัตถุประสงค์ คณะผู้ตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบและผลการตรวจสอบ ซึ่งสรุปในตารางดังนี้ (อุทุมพร จามรمان, สิงหาคม 2542 : 8)

ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการตรวจสอบภายในและภายนอก

รายการ	การตรวจสอบ	
	ภายใน	ภายนอก
1. วัตถุประสงค์	1. เพื่อระบุจุดอ่อน/แข็ง 2. เพื่อหาวิธีการแก้ไข/เสริม 3. เพื่อพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้น	1. เพื่อ Certify ผลเชิงระบบ กลไก ประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ของคณะ
2. คณะผู้ตรวจสอบ	1. คนใน/นอกมหาวิทยาลัย/คณะ 2. แต่งตั้งโดยคณะวิชา	1. คนนอกมหาวิทยาลัย/คณะวิชา 2. แต่งตั้งโดยทบวงมหาวิทยาลัย
3. วิธีการตรวจสอบ	1. อ่าน SSR ของแต่ละภาคการศึกษาและปีการศึกษา 2. พิจารณาดัชนีที่ละตัว ตามองค์ประกอบ 3. พิจารณาเกณฑ์ว่าเหมาะสมสูง/ต่ำเกินไป ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง 4. พิจารณารายละเอียด 5. เสนอแนะวิธีปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง 6. ลงลึกถึงคุณภาพที่น่าจะพัฒนาให้สูงขึ้นโดยมุ่งที่ตัวบุคคล ภาควิชา/คณะ 7. ตัดสินให้เห็นระดับคุณภาพ เช่น ดีมาก ดี ผ่าน ไม่ผ่าน 8. แจ้งผลสู่ผู้เกี่ยวข้องของคณะ 9. คณะวิชาประชุมแจ้งผลสู่ประชาคมของคณะ	1. อ่าน SSR ฉบับสรุป ซึ่งแสดงการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในช่วง 3-5 ปี 2. พิจารณาเฉพาะระบบ และกลไกในแต่ละองค์ประกอบใหญ่ว่ามีหรือไม่ และกลไกมีประสิทธิภาพหรือไม่ 3. พิจารณาว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ 4. พิจารณามีการให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องโดยรวมหรือไม่ 5. ตัดสิน 2 ระดับว่า ผ่าน หรือรับรอง กับ ไม่ผ่านหรือไม่รับรอง 6. คณะกรรมการแจ้งผลสู่ทบวงมหาวิทยาลัย 7. ทบวงมหาวิทยาลัยแจ้งผลสู่สาธารณชน
SSR	มีหลายเล่ม ตามช่วงเวลาของข้อมูล เช่น SSR ของภาคต้น/ปลาย/ตลอดปีการศึกษา	SSR ฉบับปรับปรุง 1 เล่ม รวมผลการดำเนินงานทั้งหมดในเชิงระบบกลไก ประสิทธิภาพ
ข้อมูล	ฐานข้อมูลรายบุคคล รายภาควิชา ระดับคณะ	ใช้สรุปจาก SSR ของภาควิชา/คณะ

ในการตรวจสอบคุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการพบว่าในปัจจุบันคณะวิชา และมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้ผ่านขั้นตอนนี้มาแล้ว และกำลังก้าวไปสู่ขั้นของกระบวนการในการประเมิน คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่ทำหน้าที่ในการประเมินภายนอกได้เกิดขึ้นมาแล้ว คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาเกณฑ์และวิธีประเมินภายนอก ดังนั้น การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก จึงเป็นเรื่องที่สถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ กำลังให้ความสนใจ

อุทุมพร จามรมาน (พฤศจิกายน 2543 ข : 3-6) ได้กล่าวถึง การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไว้ดังนี้

การประเมินภายใน หรือ การประเมินตนเอง เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของคนในหน่วยงานย่อยตั้งแต่ ภาควิชา คณะ สำนัก ฝ่าย และประเมิน ระบบ กลไก ประสิทธิภาพของการดำเนินงานระดับคณะ สำนัก และมหาวิทยาลัย โดยจะประเมินเมื่อสิ้นภาคการศึกษา หรือปีการศึกษา หรือปีงบประมาณ เพื่อหาจุดอ่อน/แข็ง และดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุง พิจารณาทุกจุดในสถานศึกษาให้ได้มาตรฐาน

ส่วนการประเมินภายนอก หรือโดยองค์กรภายนอก เป็นการประเมินระบบกลไกและประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน โดยองค์กรภายนอกจะประเมินทุกๆ 5 ปี เพื่อแจ้งผลให้รัฐบาลและประชาชน

สำหรับวิธีการประเมิน อุทุมพร จามรมาน ได้สรุปไว้โดยแยกตามประเภทของการประเมินดังนี้

1. วิธีการประเมินภายในอย่างเป็นทางการ

สถาบัน (ภาควิชา คณะ สำนัก ฯลฯ) แต่งตั้งบุคคลดำเนินการประเมินโดยมีขั้นตอน

ดังนี้

- (1) แต่งตั้งผู้ผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติที่จะเป็นผู้ประเมิน อีกทั้งมีความรู้ในสาระที่จะประเมิน จำนวน 3-5 คน
- (2) นัดหมายหน่วยงานย่อยในมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบันเพื่อมาทำการประเมิน (Site Assessment)
- (3) อ่านรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน (Self Assessment Report (SAR))
- (4) มาประเมินสถาบัน/คณะ/สำนัก/ภาควิชา โดย
 - (ก) ตรวจสอบกับหลักฐานที่อ้าง
 - (ข) สุ่มเก็บข้อมูลเพิ่ม
 - (ค) ตรวจสอบว่าปฏิบัติงานจริงตามที่เขียน
 - (ง) คัดสินผลตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (5) แจ้งผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าว และหน่วยงานที่ให้ประเมิน

2. วิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก

องค์กรภายนอกจะมาประเมินทุก 5 ปี และประเมินระดับสถานศึกษา (มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน)

วิธีประเมิน ได้แก่

- (1) แต่งตั้งคณะผู้ประเมิน จำนวน 10-15 คน ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ผ่านการอบรม และมีความรู้ในสาระที่จะมาประเมิน
- (2) แจ้งสถาบันถึงวันที่จะมาประเมิน
- (3) อ่านรายงานประเมินคุณภาพระดับสถาบัน (Quality Assessment Report (QAR)) ซึ่งมีรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report (SAR)) ระดับมหาวิทยาลัย คณะ/สำนัก อยู่ในภาคผนวก
- (4) มาทำการประเมินที่มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน (Site Assessment) ประมาณ 8-10 วัน ตามขนาดของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน โดย
 - (ก) ตรวจสอบกับหลักฐานที่อ้าง
 - (ข) สุ่มเก็บข้อมูลเพิ่มเติมที่คณะ/สำนัก
 - (ค) ตรวจสอบว่าปฏิบัติจริงตามที่เขียน
 - (ง) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการตัดสินใจตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (5) รายงาน สมศ. เพื่อตัดสิน
- (6) สมศ. แจ้งผลการตัดสินให้รัฐบาลและประชาชน

7. วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ

7.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ความเป็นมาและความสำคัญ

สหรัฐอเมริกาถือว่าเป็นต้นตำรับการรับรองวิทยฐานะที่กลายเป็นโมเดลให้กับอีกหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งการรับรองวิทยฐานะในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการดำเนินการจริงจังเมื่อปลายราวสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งมีการขยายตัวของระบบอุดมศึกษาสหรัฐอเมริกาอย่างมากตามการเพิ่มของประชากร มีมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย จนเกิดกระแสความไม่ไว้วางใจเรื่องคุณภาพ และเป็นเหตุให้สมาคมรับรองวิทยฐานะต่างๆ ต้องขยายงานในการสอดส่องดูแลคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่จำนวนมากในขณะนั้น (อมรรวิษฐ์ นาคทรพร, 2540 : 78)

ส่วนสาเหตุที่ต้องมีการประกันคุณภาพในแต่ละมลรัฐ เพราะโครงสร้างและระบบการบริหารของประเทศสหรัฐอเมริกาแตกต่างจากประเทศอื่น ตรงที่ประเทศอื่นมีกระทรวงศึกษาธิการแห่งชาติ ทำหน้าที่กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางของประเทศ ในขณะที่สหรัฐอเมริกามีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน ว่า

เป็นรัฐบาลกลางของสหพันธรัฐ (Federal Government) และรัฐบาลมลรัฐ (State Government) โดยรัฐบาลกลางมีหน้าที่กำหนดทิศทางการพัฒนาในภาพรวมและวางมาตรฐานในการกำหนดเป้าหมายการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนมลรัฐมีภาระและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการศึกษา ในแต่ละมลรัฐก็มีกฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์การดำเนินงานแตกต่างกัน มาตรฐานและคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจึงแตกต่างกันไปด้วย อีกทั้งมีสมาคมในการรับรองวิทยฐานะของมลรัฐตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 182-183 และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2541 : 68-69)

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีการประกันที่ต่างกันในแต่ละมลรัฐ และแต่ละสมาคมวิชาชีพต่างๆ แต่สมาชิกรับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (CHEA) ที่ขึ้นมาใหม่ จะทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานกลางและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินการรับรองวิทยฐานะให้กับสมาคมต่างๆ และได้กำหนดมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ (recognition standards) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สถาบันจำเป็นต้องมีมาตรฐานทั้ง 5 ข้อ คือ (CHEA Board of Directors, 1998)

1. **มุ่งไปสู่คุณภาพทางวิชาการ** (Advances academic quality) การมุ่งไปสู่คุณภาพทางวิชาการนั้นเป็นหัวใจของการรับรองวิทยฐานะ โดย “คุณภาพทางวิชาการ” จะอ้างอิงถึงผล (results) ของการสอน การเรียนรู้ การวิจัย และการบริหารตามปณิธาน (mission) ของสถาบัน ซึ่งสถาบันจะได้รับการรับรองต้องเตรียมหลักฐานว่า **สถาบันมี...**

- (1) การนิยามคุณภาพทางวิชาการอย่างชัดเจนในบริบทของปณิธาน
- (2) กระบวนการในการกำหนดเพื่อไปถึงมาตรฐานที่มีคุณภาพ
- (3) กระบวนการที่สนับสนุนตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อการวางแผน การประเมินและการปรับปรุง
- (4) ความมุ่งหวัง (expectations) เกี่ยวกับคุณภาพทางวิชาการสอดคล้องกับปณิธานของสถาบัน

2. **แสดงว่าสามารถตรวจสอบได้** (Demonstrates accountability) โดยทางสถาบันต้องเตรียมสารสนเทศที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับคุณภาพทางวิชาการและผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา รวมทั้งความคิดเห็นของตัวแทนสาธารณชนได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคคลจากวงการธุรกิจและวิชาการ เกี่ยวกับคุณภาพและความสามารถตรวจสอบได้ โดยจะต้องเตรียมหลักฐานว่า **สถาบันมี...**

- (1) การเตรียมข้อมูลและสารสนเทศแก่สาธารณชน
- (2) นโยบายและการดำเนินการที่นำตัวแทนของสาธารณชนเข้าร่วมตัดสินใจหรือกำหนดนโยบาย
- (3) การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในการให้ข้อมูล

- (4) กระบวนการที่เหมาะสมในการตอบสนองสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือการร้องทุกข์ของ
 สาธารณชนที่ถูกต้องตามกฎหมาย

3. สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และการปรับปรุงที่จำเป็น

(Encourages purposeful change and needed improvement) สถาบันต้องมีการสนับสนุนการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งเป้าหมายไว้ และพิจารณาปรับปรุงที่จำเป็นอย่างละเอียดโดยการตรวจสอบตนเอง อันจะนำมาซึ่งการประเมินคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในบริบทของปณิธานของสถาบัน โดยสถาบันจะได้รับการรับรองต้องมีหลักฐานว่า *สถาบันมี...*

- (1) นโยบายและวิธีดำเนินการที่กระตุ้นให้การตรวจสอบตนเองและวิเคราะห์ตนเอง
- (2) นโยบายและวิธีดำเนินการที่กระตุ้นยุทธวิธีในการวางแผนและวิธีการสำหรับการเปลี่ยนแปลง และเรียกร้องให้มีการพิจารณาการปรับปรุงอย่างละเอียดในบริบทของปณิธานและทรัพยากรของสถาบัน
- (3) ความมุ่งหวังถึงการสนับสนุนนวัตกรรมและการทดลองของสถาบัน
- (4) นโยบายและวิธีดำเนินการที่จำแนกอย่างชัดเจนระหว่างการกระทำที่ต้องการสำหรับการรับรองวิทยฐานะและการพัฒนา

4. มีการดำเนินงานที่เหมาะสมและยุติธรรมในการตัดสินใจ (Employs appropriate and

fair procedures in decision-making) สถาบันต้องรักษานโยบายและวิธีดำเนินการที่เหมาะสมและยุติธรรม รวมทั้งมีความสมดุลและมีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การรับรองวิทยฐานะควรมีการรวมผู้เกี่ยวข้องในระดับอุดมศึกษาและสาธารณชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและวิธีดำเนินการที่รับรอง โดยสถาบันจะได้รับการรับรองต้องเตรียมหลักฐานว่า *สถาบันมี...*

- (1) นโยบายและวิธีดำเนินการสำหรับการตัดสินใจที่ไม่ครอบงำโดยการแทรกแซงจากองค์กรทางวิชาชีพ หรือกลุ่มที่สนใจเฉพาะทาง (special interest groups)
- (2) นโยบายและวิธีดำเนินการที่ต้องการการมีส่วนร่วมของผู้เชี่ยวชาญระดับอุดมศึกษา และ สาธารณชน
- (3) นโยบายและวิธีดำเนินการที่ได้รับการรับรองอย่างคงเส้นคงวาและสมเหตุสมผลจากบทวิจารณ์ของหลายสถาบัน

5. ยังคงดำเนินการรับรองวิทยฐานะต่อไป (Continually reassesses accreditation

practices) ในสถาบันอุดมศึกษา มีการดำเนินการประเมินตนเอง (self-assessment) เพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพของสถาบัน ในการรับรองวิทยฐานะจำเป็นต้องมีการตรวจสอบตนเองในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรองวิทยฐานะ และมีการกำหนดทรัพยากรให้เพียงพอที่จะบรรลุปณิธานของสถาบัน รวมถึงการตรวจสอบผลกระทบของผู้รับรองวิทยฐานะ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการรับรอง และเพื่อนร่วมงาน โดยสถาบันจะได้รับการรับรองต้องเตรียมหลักฐานว่า *สถาบันมี...*

- (1) บุคลากรที่เพียงพอและแหล่งการเงินที่สนับสนุนวิธีดำเนินการรับรองวิทยฐานะที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
- (2) มีการทบทวนตนเอง (self-review) ที่จะสนับสนุนความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น (flexibility) และความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) อย่างต่อเนื่อง
- (3) มีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับองค์การรับรองวิทยฐานะเพื่อสนับสนุนการทบทวน (review)
- (4) การทบทวนคุณค่า (value) ให้แก่สถาบันและคณะกรรมการระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- (5) การประเมินผลกระทบของเกณฑ์และวิธีดำเนินการของสถาบันภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา จะมีทั้งหน่วยงานกลางและสมาคมต่างๆ ในการรับรองวิทยฐานะ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 183-184 และอมรวิทย์ นาครทรรพ, 2540 : 78-79)

1. **หน่วยงานประสานงานกลาง** ได้แก่ สภาการรับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council in Postsecondary and Accreditation : COPA) ซึ่งยุบเลิกไปในปี 1992 และต่อมามีการตั้งสภารับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council for Higher Education Accreditation : CHEA) ขึ้นแทน ทำหน้าที่ประสานงานและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินงานรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ

2. **สมาคมระดับภูมิภาค** (regional association) ทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานของสถาบันเฉพาะสถาบันที่อยู่รัฐในภูมิภาครับผิดชอบของตน โดยเน้นการรับรองวิทยฐานะระดับสถาบันเป็นหลัก ซึ่งมี 6 แห่ง ได้แก่

(1) Middle States Association of Colleges and Schools (MSA) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐที่อยู่พื้นที่ดำเนินงาน คือ เดลาแวร์ ดิสตริกตออฟโคลัมเบีย แมรีแลนด์ นิวเจอร์ซีย์ นิวยอร์ก เพนซิลเวเนีย เพอร์โตริโก เวอร์จิเนียไอส์แลนด์ สาธารณรัฐปานามา

(2) New England Association of Schools and Colleges (NEASC) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐคอนเนตทิคัต เมน แมสซาชูเซตส์ นิวแฮมเชอร์ โรดไอส์แลนด์ เวอร์มอนท์

(3) North Central Association of Colleges and Schools (NCA) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐแอริโซนา อาร์คันซอส์ โคโลราโด อิลลินอยส์ อินเดียนา ไอโอวา แคนซัส มิชิแกน มินเนสโซตา มิสซูรี เนบราสกา นิวเม็กซิโก นอร์ทดาโกตา โอไฮโอ โอกลาโฮมา เซาธ์ดาโกตา เวสต์เวอร์จิเนีย วิสคอนซิน ไวโอมิง

(4) Northwest Association of Schools and Colleges (NASC) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐ อลาสกา ไดาโฮ มอนทานา เนวาดา โอเรกอน ยูทาห์ วอชิงตัน

(5) Southern Association of Colleges and Schools (SACS) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐ อลาบามา ฟลอริดา จอร์เจีย เคนตักกี หลุยเซียนา มิสซิสซิปปี นอร์ทแคโรไลนา เซาธ์แคโรไลนา เทนเนสซี เท็กซัส เวอร์จิเนีย

(6) Western Association of Schools and Colleges (WASC) รับรองวิทยฐานะใน มลรัฐ แคลิฟอร์เนีย ฮาวาย อเมริกกันซามัว กวม สาธารณรัฐปาเลา สหพันธรัฐแห่งไมโครนีเซีย สาธารณรัฐมาร์แชล ไอส์แลนด์

3. **สมาคมวิชาชีพ** (Professional association) ประมาณ 40 แห่ง ได้แก่ Accreditation Board for Engineering and Technology, Inc. (ABET), Accrediting Commission on Education for Health Service Administration (ACEHSA), American Library Association (ALA) ฯลฯ ซึ่งเป็นการรวมตัวกันในระหว่างนักวิชาชีพหรือองค์กรวิชาชีพเดียวกัน เพื่อกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษา การออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และรับรองวิทยฐานะในระดับหลักสูตรหรือสาขาวิชา

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

เนื่องจากการประกันคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสมาคมรับรองวิทยฐานะประมาณ 50 สมาคม จึงอาจมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดของการรับรองวิทยฐานะ แต่สมาคมทั้งเกือบ 50 แห่ง มีกระบวนการที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้ (อมรวิรัช นาคทรพร, 2540 : 79-85 และวันชัย ศิริชนะ : 58-92) (พิจารณาแผนภูมิที่ 1 ประกอบ)

สมาคมทุกสมาคมมักกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการรับรองวิทยฐานะของตนเองในการรับรองวิทยฐานะ โดยทำเป็นคู่มือรับรองวิทยฐานะ (Accreditation Manual) ของแต่ละสมาคม ซึ่งจะคล้ายคลึงกัน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลัง นโยบาย และโครงสร้างการบริหารงานของสมาคมนั้นๆ ขั้นตอนการรับรองวิทยฐานะ เกณฑ์การรับรองวิทยฐานะ รายงานและเอกสารที่สถาบันต้องจัดส่ง และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เงื่อนไขเวลา สิทธิหน้าที่ของสมาคมและสถาบัน ฯลฯ โดยองค์ประกอบสำคัญ คือ คำอธิบายหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบัน

สถาบันอุดมศึกษาสมัครขอรับการรับรองวิทยฐานะพร้อมกับเสนอรายงานศึกษาตนเอง (self-study report) ต่อสมาคม ซึ่งสถาบันต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามข้อกำหนดของสมาคม (eligibility requirements) เช่น ฐานะตามกฎหมาย ระยะเวลาที่ก่อตั้งสถาบันมาจนถึงวันสมัคร จำนวนหลักสูตรขั้นต่ำที่มี ฯลฯ เนื้อหาของรายงานการศึกษาตนเองสะท้อนตามหลักเกณฑ์วิทยฐานะในกลุ่มของสมาคม (ตามตารางที่ 2.2) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ประวัติความเป็นมา ภารกิจ ปณิธานของสถาบัน, สภาพปัจจุบัน/สถิติการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น องค์การบริหาร หลักสูตร คณาจารย์ นักศึกษา อาคารสถานที่ ห้องสมุด กิจกรรมและบริการนักศึกษา การเงินและงบประมาณ เป็นต้น บทวิเคราะห์ปัญหาและจุดเด่น จุดด้อยของสถาบัน และแผนพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ

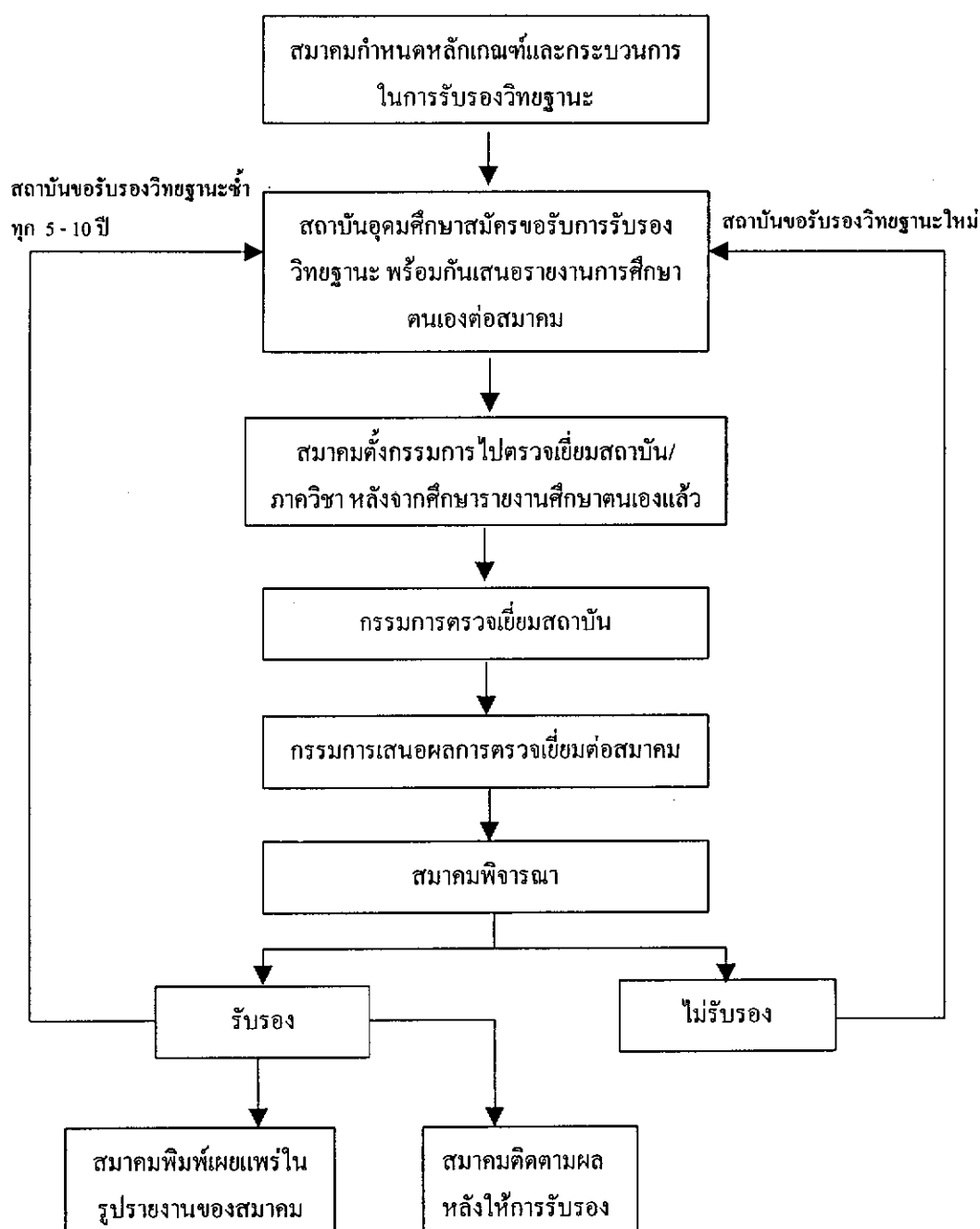
สมาคมตั้งกรรมการไปตรวจเยี่ยมสถาบัน/สาขาวิชา หลังจากศึกษารายงานแล้ว ซึ่งกรรมการตรวจเยี่ยมมักเป็นอธิการบดี ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา และไม่มีความเกี่ยวพันกันทางใดๆ กับสถาบันที่ถูกประเมิน ซึ่งส่วนใหญ่ต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ในสาขาวิชาการ/วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมกรรมการตรวจเยี่ยมทั้งหมดประมาณ 5-7 คน ซึ่งกรรมการตรวจเยี่ยมจะต้องผ่านการฝึกอบรมจากสมาคมก่อน นอกจากนี้สถาบันที่ถูกประเมินมีสิทธิ์เสนอชื่อกรรมการตรวจเยี่ยม/ให้ความเห็นชอบรายชื่อกรรมการตรวจเยี่ยมได้

การตรวจเยี่ยมมักกินเวลา 2-3 วัน การตรวจเยี่ยมของแต่ละสมาคมจะมีความคล้ายกัน คือ นอกเหนือจากการเยี่ยมชมการเรียนการสอนและการดำเนินงานของสถาบันแล้ว จะเน้นที่การพบปะและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ นับตั้งแต่กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ ไปจนถึงกลุ่มตัวแทนนักศึกษา กรรมการสภาและกรรมการที่ปรึกษาสถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างพอเพียงในการประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ทั้งนี้ มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบในระหว่างกรรมการตรวจเยี่ยมในด้านที่มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้การจัดทำรายงานการตรวจเยี่ยมเบื้องต้นในวันสุดท้ายของการตรวจเยี่ยม มักเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร และผู้แทนสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมชี้แจง หรือให้ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ที่กรรมการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการรับรองเป็นไปในลักษณะร่วมมือ และก่อให้เกิดการยอมรับในผลการรับรองมากขึ้น (ดังตัวอย่างการตรวจเยี่ยมในตารางที่ 2.1) ส่วนค่าใช้จ่ายในการตรวจเยี่ยมและค่าใช้จ่ายกรรมการตรวจเยี่ยม สถาบันจะต้องจ่ายให้สมาคมทั้งหมด ซึ่งราคาจะขึ้นอยู่กับจำนวนกรรมการและจำนวนวันที่ตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ยังไม่รวมกับค่าสมาชิกรายปีที่ต้องเสียให้สมาคม

กรรมการเสนอรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ต่อสมาคมให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ของสมาคม ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีส่วนให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการเขียนรายงานของกรรมการ จากนั้นกรรมการอำนวยการของสมาคมพิจารณาทั้งรายงานการศึกษาตนเอง และรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ควบคู่กัน มีการรับฟัง (hearing) กรรมการตรวจเยี่ยมและสถาบันที่ถูกประเมินมาชี้แจงได้

สมาคมต้องตัดสินใจผลและเผยแพร่ผลการพิจารณา โดยจะมีหนังสือแจ้งสถาบันอย่างเป็นทางการ กรณีที่ไม่ผ่านการรับรอง มักกำหนดเงื่อนไขเวลาให้ปรับปรุงและยื่นขอการรับรองมาใหม่ หากผ่านการรับรองจะมีการเผยแพร่ผล โดยสมาคมมักทำในรูปรายงานของสมาคมให้สาธารณชนรับทราบ ซึ่งสถาบันมีสิทธิ์อุทธรณ์ได้

สมาคมจะติดตามผลหลังจากให้การรับรองวิทยฐานะแล้ว ซึ่งจะมีการติดตามประเมินสถาบันเป็นระยะๆ ตามที่กำหนด โดยอาจให้สถาบันอุดมศึกษาส่งรายงานประจำปีให้สมาคมทุกปี และยังมีการกำหนดให้มีการประเมินผลใหม่ หรือรับรองวิทยฐานะซ้ำในทุกๆ 5 - 10 ปี



แผนภาพที่ 4 กระบวนการรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ

ในการรับรองวิทยฐานะทางสมาคมไม่มีอำนาจทางกฎหมายในการบังคับสั่งการและควบคุมการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา แต่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องขอรับการรับรองวิทยฐานะ เนื่องจากการมีชื่อสถาบันในสิ่งพิมพ์ของสมาคม เปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์แห่งคุณภาพที่ทุกฝ่ายยอมรับและนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษา และนักแนะแนว จะใช้ผลการพิจารณาและจัดอันดับของสมาคมประกอบการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา แม้แต่การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สถาบันอุดมศึกษามักจะกำหนดเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นว่า จะรับเฉพาะผู้สำเร็จปริญญาตรีจากสถาบันที่ได้รับการรับรอง วิทยฐานะเท่านั้น หรือแม้แต่การเทียบโอนหน่วยกิตก็จะรับเทียบโอนเฉพาะมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับ นอกจากนั้นการออกใบอนุญาตประกอบอาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข กฎหมาย และวิศวกรรม จะออก

ให้เฉพาะผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่สมาคม/องค์กรวิชาชีพให้การรับรองเท่านั้น ดังนั้นการผ่านการรับรองวิทยฐานะจากสมาคมต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นของทุกสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 185-186)

ตารางที่ 2.5 ตัวอย่างการกำหนดการตรวจเยี่ยมสถาบันของ Western Association of Colleges and Schools (วันชัย ศิริชนะ, 2537 : 86-87)

วัน/เวลา	กิจกรรม
วันแรก	
11.30	ประธานและรองประธานกรรมการตรวจเยี่ยมพบผู้บริหารสถาบันเพื่อซักซ้อมความเข้าใจขั้นต้น
12.00	กรรมการตรวจเยี่ยมและผู้บริหารสถาบันร่วมรับประทานอาหารกลางวัน
13.00	กรรมการตรวจเยี่ยมประชุมวางแผนการทำงานเพื่อ 1) แนะนำกรรมการต่อกัน 2) ให้ข้อมูลความเห็นเบื้องต้นโดยเจ้าหน้าที่สมาคมติดตามไปด้วย 3) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นที่กรรมการควรได้รับ 4) ทบทวนกระบวนการและหลักเกณฑ์วิทยฐานะเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน 5) แลกเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานการศึกษาตนเอง ที่สถาบันจัดทำ
17.00	เจ้าหน้าที่ของสถาบันนัดหมายกำหนดการอื่นๆ กับกรรมการ
18.00	การเลี้ยงรับรอง (ถ้ามี)
วันที่สอง	
9.00	กรรมการประชุมเป็นทางการร่วมกับคณาจารย์และผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนในการทำรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อ 1) แนะนำตัว 2) ประธานกรรมการชี้แจงจุดมุ่งหมายของการตรวจเยี่ยม 3) อธิการบรรยายสรุปเกี่ยวกับสถานภาพการพัฒนาและปัญหาของสถาบัน 4) ประธานกรรมการซักซ้อมกำหนดการตรวจเยี่ยม 5) กรรมการถามคำถามข้อขัดข้องใจต่างๆ ไป
10.00	กรรมการสัมภาษณ์คณาจารย์และผู้บริหารในประเด็นเฉพาะต่างๆ
12.00	อาหารกลางวันกับผู้บริหารและคณาจารย์
13.30	การสัมภาษณ์ (ต่อ) โดยอาจมีตัวแทนนักศึกษา กรรมการสภา กรรมการที่ปรึกษาของสถาบันมาร่วมให้ข้อมูลเพิ่มเติม
17.00	การประชุมของคณะกรรมการเพื่อทบทวนข้อมูลและประเด็นพิจารณาต่างๆ
19.00	อาหารเย็นแล้วปล่อยว่าง เพื่อให้กรรมการเขียนรายงานในประเด็นที่รับมอบหมาย
วันสุดท้าย	
เช้า	กรรมการทำการเยี่ยมชั้นเรียน สังเกตการสอน ขอข้อมูลและทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม กรรมการประชุมลับเพื่อสรุปงานและสรุปมติขั้นต้นเกี่ยวกับการรับรองวิทยฐานะสถาบันนั้น
14.00	กรรมการประชุมร่วมกับผู้บริหารเพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน

ตารางที่ 2.6 หัวข้อเกณฑ์สำหรับการรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ ในระดับภูมิภาค (วันชัย ศิริชนะ,
2537 : 115-168

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
1. ปณิธานและจุดมุ่งหมาย							
1.1 ความสมบูรณ์ชัดเจน		✓	✓	✓			3
1.2 ความเป็นไปได้/สอดคล้องกับความเป็นจริง		✓		✓			2
1.3 ความเหมาะสมกับความเป็นมาของสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
1.4 การสะท้อนเอกลักษณ์เฉพาะตัว	✓	✓		✓			3
1.5 การครอบคลุมสาระอันควรทางการศึกษา	✓	✓				✓	3
1.6 การจัดพิมพ์เผยแพร่อย่างเหมาะสม			✓		✓	✓	3
1.7 ความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายระดับหลักสูตร/รายวิชา	✓	✓		✓	✓	✓	5
1.8 การมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายโดยสภาผู้บริหารและคณาจารย์		✓	✓	✓	✓	✓	5
1.9 การใช้เป็นแนวค่านิยามงานด้านต่างๆ		✓		✓	✓		3
1.10 การระบุในเชิงผลลัพธ์ที่คาดหวัง	✓						1
1.11 การติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ	✓	✓		✓	✓	✓	5
2. องค์กรและการบริหาร							
2.1 การจัดพิมพ์เผยแพร่เอกสารคู่มือการบริหาร					✓		1
2.2 ประสิทธิภาพการบริหาร		✓	✓				2
2.3 การประเมินผลและพัฒนาการบริหาร		✓			✓		2
2.4 การสื่อสารภายใน		✓		✓			2
2.5 การเงินและระบบตรวจสอบ	✓						1
2.6 อำนาจหน้าที่และคุณสมบัติของบุคลากรบริหาร	✓						1
2.7 การมีบทบาท/อู้งานการบริหาร	✓	✓	✓				3
2.8 การจัดองค์ประกอบและการทำงานของสภา	✓		✓	✓	✓	✓	5
2.9 ระบบงานทะเบียนและสารสนเทศ	✓						1
2.10 การจัดโครงสร้างการบริหารและการประสานงานภายใน	✓	✓		✓	✓	✓	5
2.11 การวางรูปแบบการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน		✓	✓				2
2.12 การวางแผนและพัฒนาสถาบัน	✓						1
2.13 บทบาทคณาจารย์ในการบริหาร			✓		✓	✓	3
2.14 บทบาทนักศึกษาในการบริหาร			✓		✓		2
2.15 อื่นๆ	- การประชาสัมพันธ์			- บุคลากรด้านการเงิน/อาคารสถานที่	- กำหนดตำแหน่งสายงาน/หลักสูตร- บทบาทกรรมการ		

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
3. หลักสูตรและการสอน							
3.1 การวางแผนและการบริหารหลักสูตร						✓	1
3.2 การพัฒนาหลักสูตร					✓		1
3.3 การประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตร		✓				✓	2
3.4 โครงสร้างหลักสูตร/มาตรฐานการศึกษา	✓	✓	✓		✓	✓	5
3.5 ความสัมพันธ์กับปณิธานและจุดมุ่งหมายของสถาบัน		✓	✓	✓	✓		4
3.6 การจัดการศึกษาพื้นฐานทั่วไป		✓	✓	✓			3
3.7 การวัดผล			✓		✓	✓	3
3.8 ทรัพยากรการเรียนรู้		✓	✓		✓		3
3.9 ระบบการเรียนการสอน				✓	✓		2
3.10 มาตรฐานการรับนักศึกษา		✓		✓	✓	✓	4
3.11 คุณภาพและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร			✓		✓	✓	3
3.12 การวิจัยหลักสูตร			✓			✓	2
3.13 การจัดการศึกษาต่อเนื่อง	✓		✓		✓	✓	4
3.14 การบริหารวิชาการ/การบริการชุมชน	✓	✓				✓	3
3.15 การจัดหลักสูตรพิเศษ/โครงการพิเศษ	✓	✓	✓		✓	✓	5
3.16 การจัดทำคู่มือการศึกษาเผยแพร่				✓	✓		2
3.17 การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		✓	✓		✓	✓	4
3.18 อื่นๆ	-การศึกษาทางคริสต์ศาสนา -โครงสร้างภาควิชา		- การพัฒนาบุคลากร - นักศึกษา		-จำนวนนักศึกษาและงบประมาณ -นวัตกรรม		
4. คณาจารย์							
4.1 คุณวุฒิ/ประสบการณ์	✓		✓	✓	✓	✓	5
4.2 ระดับการศึกษา			✓				1
4.3 การพัฒนาอาจารย์		✓					1
4.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ			✓	✓	✓		3
4.5 การประชุมอาจารย์/การสื่อสารภายใน			✓	✓			2
4.6 จำนวนอาจารย์	✓		✓			✓	3
4.7 ภาระงาน/การมอบหมายงานรับผิดชอบ	✓	✓	✓		✓	✓	5
4.8 สถานภาพการจ้าง	✓		✓	✓			3
4.9 การสรรหาคัดเลือก	✓	✓	✓		✓	✓	5
4.10 มาตรฐานการทำงาน/การประเมินผลงาน	✓	✓		✓	✓	✓	5
4.11 เสรีภาพทางวิชาการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4.12 เงินเดือน/สวัสดิการ	✓		✓	✓	✓	✓	5

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
4.13 องค์การอาจารย์/การเจรจาต่อรอง	✓	✓			✓		3
4.14 การมีส่วนร่วมในการบริหาร		✓		✓	✓	✓	4
4.15 การวางแผนอัตรากำลัง		✓					1
4.16 การใช้อาจารย์พิเศษ/ผู้ช่วยสอน		✓		✓	✓	✓	4
4.17 ความยุติธรรม/ความเสมอภาค		✓					1
4.18 ระบบข้อมูลอาจารย์					✓		1
4.19 การสนองจุดมุ่งหมายสถาบัน				✓			1
4.20 บรรยาการการทำงาน			✓				1
5. ห้องสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้							
5.1 บรรณารักษ์และบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.2 งบประมาณ	✓			✓			2
5.3 บริการที่จัด	✓	✓		✓	✓	✓	5
5.4 การใช้ประโยชน์				✓			1
5.5 จำนวนและคุณภาพหนังสือและวารสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.6 สัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมาย	✓				✓		2
5.7 แผนพัฒนาห้องสมุด	✓	✓			✓	✓	4
5.8 ความสัมพันธ์กับหลักสูตร/การเรียนการสอน	✓	✓	✓	✓			4
5.9 อาคารและพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.10 การบริหารห้องสมุด	✓			✓	✓		3
5.11 การประเมินผล		✓			✓		2
5.12 ความสะดวกในการใช้งาน		✓	✓	✓	✓	✓	5
5.13 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด		✓	✓	✓	✓		4
5.14 การจัดบริการคอมพิวเตอร์					✓	✓	2
5.15 บริการสื่อการสอน					✓		1
5.16 บริการสถานที่					✓		1
5.17 บริหารค้นข้อมูล						✓	1
6. อาคารสถานที่และอุปกรณ์							
6.1 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป		✓			✓	✓	3
6.2 คุณภาพห้องเรียน วัสดุอุปกรณ์			✓	✓		✓	3
6.3 ความถูกต้องตามเทศบัญญัติ			✓			✓	2
6.4 จำนวน/ความพอเพียงของอาคารสถานที่	✓		✓	✓			3
6.5 การป้องกันอัคคีภัย	✓				✓		2
6.6 การบำรุงรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
6.7 การรักษาความปลอดภัย	✓				✓	✓	3
6.8 การบริการ/วางแผนด้านอาคารสถานที่	✓	✓		✓	✓	✓	5
6.9 บุคลากร		✓					1
6.10 ประสิทธิภาพการใช้งาน		✓		✓	✓		3

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASO	SASO	WASC	รวม
6.11 งบประมาณสนับสนุน		✓					1
6.12 การประเมินผล		✓		✓			2
6.13 การใช้อาคารสถานที่อื่นนอกสถาบัน		✓		✓		✓	3
6.14 พื้นที่รวมสถาบัน				✓			1
6.15 ภูมิสถาปัตย์				✓			1
6.16 อื่นๆ	- การประกันภัย			-การมีส่วนร่วม ของผู้บริหาร/อ.	-บรรยากาส การเรียนรู้		
7. การบริการนักศึกษา							
7.1 องค์ครนักศึกษา	✓	✓			✓	✓	4
7.2 การปฐมนิเทศนักศึกษา	✓			✓		✓	3
7.3 บริการให้คำปรึกษาแนะแนว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
7.4 บริการกีฬา	✓	✓		✓	✓	✓	5
7.5 บริการจัดหางาน	✓	✓	✓	✓		✓	5
7.6 บริการสุขภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
7.7 บริการความช่วยเหลือทางการเงิน	✓	✓		✓	✓	✓	5
7.8 บริการที่พัก	✓			✓	✓	✓	4
7.9 บริการร้านหนังสือ				✓		✓	2
7.10 บริการอาหาร	✓			✓		✓	3
7.11 บริการรักษาความปลอดภัย			✓			✓	2
7.12 ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า		✓	✓	✓			3
7.13 สิ่งพิมพ์ของนักศึกษา					✓	✓	2
7.14 การคุ้มครองสิทธิของนักศึกษา			✓			✓	2
7.15 การจัดบุคลากรสำหรับงานกิจการนักศึกษา		✓			✓	✓	3
7.16 การมีส่วนร่วมของอ. ในกิจการนักศึกษา		✓				✓	2
7.17 การประเมินผล					✓	✓	2
7.18 งบประมาณ					✓		1
7.19 นโยบายและองค์การบริหาร		✓	✓	✓	✓		4
7.20 วินัยนักศึกษา	✓	✓			✓		3
7.21 ทะเบียน/ข้อมูล		✓	✓	✓	✓		4
7.22 การรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓			4
7.23 กิจกรรมนอกหลักสูตรสำหรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓			4
7.24 คู่มือนักศึกษา						✓	1
7.25 อื่นๆ	-การจ้างงาน	-การสอนเสริม -ผู้ค้ำยโอกาส				-บริการนัก ศึกษาค้นคว้า	
8. ทรัพยากรการเงิน							
8.1 ความมั่นคงทางการเงิน/แหล่งเงินสนับสนุน	✓	✓		✓	✓	✓	5
8.2 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
8.3 การเสนอรายงานการเงิน		✓	✓	✓	✓	✓	5
8.4 ความเป็นอิสระในการใช้เงิน	✓	✓	✓	✓			4
8.5 วิธีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณ	✓		✓	✓	✓	✓	5
8.6 ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร/ การควบคุมการใช้จ่าย		✓	✓		✓		3
8.7 แหล่งเงินทุนสำรอง				✓			1
8.8 ภาระหนี้สิน				✓			1
8.9 โครงสร้างองค์กรและบุคลากรการเงิน				✓	✓	✓	3
8.10 การอุดหนุน/งานพิเศษ				✓			1
8.11 การจัดซื้อวัสดุภัณฑ์					✓		1
8.12 การลงทุน/การพัฒนาแหล่งการเงิน					✓	✓	2
8.13 อื่นๆ				-จัดตั้งกองทุน	-คืนเงินค่า ธรรมเนียม -ประเมิน ความเสี่ยง	-การ ประเมิน ความเสี่ยง	
9. ประสิทธิภาพของการวางแผนและการประเมินผล							
9.1 การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย	✓				✓	✓	3
9.2 การประเมินผลและวิจัยสถาบัน	✓				✓	✓	3
9.3 ประสิทธิภาพในการประเมินความต้องการทรัพยากร	✓						1
9.4 ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงาน	✓	✓			✓		3
9.5 ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน	✓	✓				✓	3
9.6 จัดสรรทรัพยากรตามลำดับความสำคัญ	✓						1
9.7 ประสิทธิภาพในการพัฒนาสถาบัน		✓					1
9.8 คุณภาพและความสมบูรณ์ของแผนที่จัดทำ					✓	✓	2
9.9 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาและบัณฑิต					✓		1
9.10 ประสิทธิภาพการระบุปัญหา/ความสำคัญของแผนงาน						✓	1
10. เอกสารสิ่งพิมพ์เผยแพร่	✓	✓					2
11. จรรยาบรรณ	✓	✓				✓	3
12. อื่นๆ	-สัมฤทธิ์ผล	-กิจกรรมพิเศษ	-สัมฤทธิ์ผล	-กิจกรรมพิเศษ	-สัมฤทธิ์ผล	-สัมฤทธิ์ผล	

7.2 สหราชอาณาจักร

ความเป็นมาและความสำคัญ

การประกันคุณภาพในสหราชอาณาจักร จะประกอบด้วย 2 วิธีการ คือ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพสหราชอาณาจักร (เป็นต้นตำรับและได้รับการยอมรับจากวงการอุดมศึกษาทั่วโลก) เกิดขึ้นจากแรงผลักดันใน ค.ศ. 1980 โดยที่รัฐบาลสหราชอาณาจักรได้พยายามตัดทอนรายจ่ายด้านอุดมศึกษาลง และเร่งรัดให้มหาวิทยาลัยเข้มงวดทางการเงิน และกำกับคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น ซึ่งมาตรการดังกล่าว ประชาคมอุดมศึกษาของอังกฤษได้สนองตอบโดยการตั้งอธิการบดี 4-5 มหาวิทยาลัยชั้นนำเดินสายไปสำรวจกิจกรรมประกันคุณภาพที่ต่างๆ กันอยู่ในมหาวิทยาลัยต่างๆ แล้วกลับมาพัฒนากรอบการประกันคุณภาพร่วมกัน ดังนั้นตรวจสอบคุณภาพของประเทศไทยจึงเป็นลักษณะ “ขอชม-ร่วมคิด” และดำเนินการในลักษณะดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 92-93)

ส่วนการประเมินคุณภาพหลักสูตร/การเรียนการสอนโดยสภาจัดสรรงบประมาณนั้น เกิดจากกระแสความคิด “คุณค่า คู่เงิน” คือถ้าสถาบันอุดมศึกษาใดจัดการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ ก็จะถูกตัดทอนงบอุดหนุนลง ซึ่งหมายถึงต้องจำกัดการรับนักศึกษาลงนั่นเอง (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 106)

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในสหราชอาณาจักร จะประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ได้แก่ ยุทธวิธีที่สถาบันใช้จัดการให้เกิดคุณภาพ มาตรฐานทางวิชาการต่างๆ โครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดนักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน ส่วนประเมินคุณภาพนั้นจะมุ่งเน้นที่หลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยจะพิจารณาถึงเป้าหมาย การออกแบบและการประเมินหลักสูตร ปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ การบริหารรายวิชาและการจัดการเรียนการสอน และผลงาน ผลผลิต และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการควบคุมคุณภาพ ดังนั้นการประเมินจึงพิจารณาตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ (Input Process Output Outcome)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกจะกระทำโดยสำนักประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency for Higher Education : QAA) ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1997 เป็นหน่วยงานอิสระ ไม่ใช้ส่วนราชการ แต่ได้รับเงินทุนอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อให้บริการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งสหราชอาณาจักร ซึ่งทำหน้าที่แทนหน่วยงานกลางอุดมศึกษา ได้แก่ สภาคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council : HEQC) และหน่วยงานประเมินคุณภาพ ได้แก่ สภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ (Higher Education Funding Council for England : HEFCE) และ สภาการ

จัดสรรงบประมาณของเวลส์ (Higher Education Funding Council for Wales : HEFCW) พร้อมทั้งจะรวมหน่วยงานประเมินคุณภาพ ได้แก่ สภาการจัดสรรงบประมาณของสก็อตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council : SHEFC) และ กระทรวงศึกษาของไอร์แลนด์เหนือ (The Department of Education Northern Ireland : DENI) ไว้ในองค์การดังกล่าวในอนาคต

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) โดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจะมีกระบวนการในการตรวจสอบ ดังนี้ (QAA, 1999)

ภายหลังสถาบันยื่นเรื่องขอรับการตรวจสอบ ผู้อำนวยการของคณะกรรมการตรวจสอบสถาบัน (Institutional Review Directorate : IRD) ของสำนักประกันคุณภาพ (QAA) ก็จะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้นมาชุดหนึ่ง ทำหน้าที่เสนอรายชื่อทีมผู้ตรวจสอบ (ส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนร่วมวงการวิชาชีพ) ให้สถาบันพร้อมทั้งนัดวันเพื่อการนัดพบระยะสั้น

สถาบันกับทีมผู้ตรวจสอบนัดพบระยะสั้น (the briefing meeting) (ประมาณ 6 สัปดาห์ก่อนการตรวจเยี่ยมจริง) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเห็นพ้องถึงยุทธวิธีทั่วไปสำหรับการตรวจเยี่ยม, เปรียบเทียบและรวบรวมด้านที่จะให้ทีมผู้ตรวจสอบตรวจสอบอย่างละเอียด, ตัดสินใจเลือกผู้ตรวจสอบที่มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบอย่างละเอียดสำหรับแต่ละหน่วยของรายงาน, ตัดสินใจถึงโปรแกรมสำหรับการตรวจเยี่ยม, สร้างความเห็นพ้องถึงเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับการตรวจเยี่ยม รวมถึงยืนยันผู้รับผิดชอบสำหรับการเขียนรายงานฉบับร่าง

หลังจากการนัดพบระยะสั้น ผู้ช่วยคณะกรรมการตรวจสอบจะติดต่อสถาบันเพื่อเสนอโปรแกรมสำหรับตรวจเยี่ยมและความต้องการของทีมผู้ตรวจสอบเกี่ยวกับเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องการล่วงหน้า ดังนั้นทีมผู้ตรวจสอบได้รับสำเนาเอกสารที่ต้องการล่วงหน้าจากสถาบันประมาณ 2 อาทิตย์ ก่อนการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจสอบตรวจเยี่ยมสถาบัน (The audit visit) โดยทั่วไปจะใช้เวลา 3 วัน (อาจใช้เวลา 2 หรือ 4 วัน แล้วแต่ธรรมชาติของสถาบันหรือหลักสูตร) โดยจะศึกษาการดำเนินงานของสถาบัน 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ยุทธวิธีของสถาบันในการจัดการให้เกิดคุณภาพ : วิธีการที่สถาบันส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ลักษณะสำคัญของวิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพ
- 2) หลักฐานที่แสดงประสิทธิผลของวิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพ
- 3) การพัฒนาที่ตรงประเด็น และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ของสถาบันตั้งแต่รายงานการตรวจสอบครั้งแรก
- 4) การเสนอการพัฒนาถัดไปในหัวข้อที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการยกระดับคุณภาพของสถาบัน

- 5) การสนับสนุนการบริหารที่เหมาะสมกับกรอบความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการยกระดับคุณภาพของสถาบัน
- 6) ศึกษาตามขอบเขตที่รายงานการวิเคราะห์ (Analytical Account) ที่เตรียมไว้สำหรับการสาธิตการตรวจสอบความสามารถของสถาบันเพื่อประเมินตนเองอย่างวิพากษ์วิจารณ์

2. **มาตรฐานทางวิชาการต่างๆ** : ประสิทธิภาพของนโยบายและการปฏิบัติงานของสถาบันเกี่ยวกับมาตรฐาน รวมถึงการกำกับดูแล ประกอบด้วย

- 1) นิยามและการดำรง (maintenance) มาตรฐานทางวิชาการ
- 2) การรับเข้า อันประกอบด้วย การรับนักศึกษาใหม่และการดำเนินการคัดเลือก
- 3) การประเมินนักศึกษาและการจำแนกการให้รางวัล รวมทั้งบทบาทและการใช้การตัดสินใจจากผู้ตรวจสอบภายนอก
- 4) การประกันถึงความใกล้เคียงกันของมาตรฐานทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก
- 5) การปรับปรุงและพัฒนาการจัดการมาตรฐานทางวิชาการ

3. **โครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้** : ประสิทธิภาพของนโยบายและการปฏิบัติงานของสถาบันเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานของการเรียนรู้ และการสนับสนุนคุณภาพของข้อกำหนดและมาตรฐานที่จะทำให้ นักศึกษาบรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย

- 1) ห้องสมุด, ห้องปฏิบัติการ และทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การสนับสนุนและแนะนำนักศึกษา ทั้งระบบการสอนพิเศษและระบบสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ
- 3) ข้อกำหนดสำหรับนักศึกษานานาชาติ
- 4) กระบวนการรับนักศึกษาใหม่, การแต่งตั้ง, การสังเกต และการทดสอบสำหรับอาจารย์
- 5) สิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสอน

4. **การสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน** : การจัดเตรียมการสื่อสารไปสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เกี่ยวกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย และวิธีดำเนินงานของสถาบัน รวมทั้ง

- 1) การสื่อสารระหว่างบุคลากร นักศึกษาและบุคคลอื่นๆ ที่มีส่วนต่อกิจกรรมของทางสถาบัน
- 2) ตัวแทนนักศึกษา
- 3) โปรแกรมการรับบุคลากรและนักศึกษา
- 4) การร้องทุกข์ของนักศึกษาและการขอความช่วยเหลือทางวิชาการ
- 5) ข้อมูลนักศึกษาใหม่หรือข้อมูลสาธารณชน
- 6) สารสนเทศจากรายวิชาหรือโปรแกรม
- 7) ข้อกำหนดของกฎหมายสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา

นอกจากนี้ ทีมผู้ตรวจสอบจะต้องพบปะพูดคุยกับบุคลากรและนักศึกษา รวมถึงพิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ รายงานประเมินจากภายนอก และรายงานการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ จบการเยี่ยมชมด้วยประชุมกันในทีมผู้ตรวจสอบเพื่อสร้างความเห็นพ้องถึงร่วมกันข้อสรุปทั่วไป ประเด็นที่จะให้ข้อเสนอแนะ โครงสร้างของรายงาน และทำบันทึกย่อในประเด็นที่ครอบคลุมในแต่ละหน่วย

หลังจากการตรวจเยี่ยม ทีมผู้ตรวจสอบคุณภาพทำให้หน่วยของตนในรายงานสมบูรณ์ โดยการตัดสินใจที่ตรวจสอบนั้น โดยทั่วไปจะพิจารณาถึงความสามารถของสถาบันในการปฏิบัติหน้าที่ในการรับผิดชอบคุณภาพของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ รวมถึงพิจารณาจากรางวัลต่างๆ ที่สถาบันได้รับ ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นความคิดเห็นร่วมกับของ ทีมผู้ตรวจสอบโดยพิจารณาตามความชัดเจนของหลักฐาน (มีหลักฐานยืนยัน) แล้วทำรายงานฉบับร่างเสนอต่อผู้ช่วยคณะกรรมการตรวจสอบที่สำนักประกันคุณภาพ จากนั้นทำรายงานฉบับร่างเสร็จสมบูรณ์ (ภาษาที่ใช้ในรายงานศึกษาตนเองนั้นจะเป็นภาษาสละสลวย เช่น “may wish to consider...” ซึ่งในส่วนของการข้อเสนอแนะมักจะตามหลังด้วยคำชมเชย) หลังจากส่งรายงานฉบับสมบูรณ์พร้อมทั้งข้อเสนอแนะให้แก่สถาบันแล้ว สถาบันพิจารณารายงานตรวจสอบ ก็จะส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาอีกครั้ง และพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่แก่สาธารณชน

ผลการตรวจสอบคุณภาพนั้นจะไม่มีผลให้โทษแต่อย่างใดกับสถาบัน โดยคุณค่าที่ได้จากการตรวจสอบ คือข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแล้วแต่ทางสถาบันจะดำเนินการอย่างไรต่อไป ดังนั้นการตรวจสอบคุณภาพจึงมีความยืดหยุ่นและให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษามาก และไม่ก้าวก่ายในกิจการของทางมหาวิทยาลัยมากเกินไป (อมรวิรัช นาคทรพร, 2540 : 103)

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) โดยสภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ (Higher Education Funding Council for England : HEFCE), สภาการจัดสรรงบประมาณของเวลส์ (Higher Education Funding Council for Wales : HEFCW), สภาการจัดสรรงบประมาณของสก็อตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council : SHEFC) และ กระทรวงศึกษาของไอร์แลนด์เหนือ (The Department of Education Northern Ireland : DENI) มีจุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพ ดังนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพที่ยอมรับได้, เตรียมสารสนเทศทางการศึกษาแก่สาธารณชน และเพื่อให้สารสนเทศและปรับปรุงการศึกษา โดยมีมุ่งประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นหลัก

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพโดยสังเขปของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณ จะเริ่มจากการสภาการจัดสรรงบประมาณแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพโดย คณะกรรมการจะประกอบด้วย อาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาควิชาที่จะทำการประเมินจำนวน 3 ท่าน และกรรมการจากหน่วยงานเอกชนอีก 1 ท่าน ซึ่งการประเมินคุณภาพจะมีขั้นตอนโดยสังเขป ดังนี้ เริ่มด้วยการที่ภาควิชาจะต้องประเมินตนเอง แล้วจัดทำเอกสารการประเมินตนเอง (self-assessment) ส่งไปให้คณะกรรมการดังกล่าว พร้อมด้วยเอกสารที่จำเป็นสำหรับการพิจารณาเบื้องต้น หลังจากที่ได้รับเอกสารดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการประเมินผลจะศึกษาเอกสาร และจะไปอยู่ที่ภาควิชาที่ 4 วัน เพื่อเข้าสังเกตการสอนในห้อง การทบทวน และการฝึกใน

ห้องปฏิบัติการ รวมทั้งพูดคุยกับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ อาจารย์ อาวุโส อาจารย์ใหม่ ตลอดจนสำรวจหนังสือตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับภาควิชาอื่นๆ ในห้องสมุด หลังจากนั้นตัดสินใจตามเกณฑ์ที่แต่ละสภาคณาจารย์จัดสรรงบประมาณตั้งไว้ ซึ่งถ้าพบว่าภาควิชาที่มีคุณภาพสูง ก็จะได้รับ การสนับสนุนงบประมาณมากขึ้นในปีถัดไป (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 58)

7.3 ประเทศญี่ปุ่น

ความเป็นมาและความสำคัญ

สาเหตุที่ประเทศญี่ปุ่นมีประกันคุณภาพการศึกษานั้น น่าจะมาจากที่ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลทางการศึกษาจากประเทศสหรัฐอเมริกา และมีความก้าวหน้าในการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงปริมาณนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นและหลากหลาย และความต้องการในประเทศที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตลอดชีวิต ทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาขึ้นในประเทศญี่ปุ่น โดยการประกันคุณภาพการศึกษาก็คือเป็นกลไกหนึ่งในการปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้สาธารณชนมั่นใจว่า มหาวิทยาลัยมีคุณภาพทางการศึกษาและวิจัย เป็นที่ยอมรับของสังคมและนานาชาติ และตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 99-100) นอกจากนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกของประเทศญี่ปุ่นที่ใช้การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) นั้น น่าจะมาจากการได้รับอิทธิพลจากการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งใช้การรับรองวิทยฐานะเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในประเทศญี่ปุ่นได้พยายามปรับปรุงมาตรฐานของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 1956 เรื่อยมา จนในปัจจุบันได้มีการประกาศใช้เป็นกฎหมายโดยมติคณะรัฐมนตรี และยังใช้เป็นมาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะขององค์กรต่างๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศญี่ปุ่นมุ่งเน้นใน 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (JUAA, 2000)

1. มหาวิทยาลัยดำเนินกิจกรรมทางการศึกษาและวิจัยอย่างเหมาะสม โดยมหาวิทยาลัยมีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและรักษาสภาพของระบบการศึกษาและวิจัย และมีแหล่งทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และแหล่งการเงินที่เพียงพอต่อกิจกรรมดังกล่าว รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะพัฒนาสาขาการศึกษาและวิจัยให้บรรลุผลสำเร็จ
2. มหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลิกภาพและความสามารถที่หลากหลายของนักศึกษาแต่ละคน และช่วยให้เขาได้พัฒนาจุดแข็งและบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสนใจแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษา รวมถึงให้ความสำคัญกับวิถีชีวิตของนักศึกษา และช่วยให้เขาได้ศึกษาโดยปราศจากความกังวล และช่วยพัฒนาคุณภาพของความเป็นมนุษย์

3. มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการ การปฏิบัติการ และการบริหารงานบุคคลอย่างเหมาะสม และสร้างความมั่นคงในตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ควรมีการควบคุมเงินเดือนอย่างสมเหตุสมผล และมีความพยายามที่จะสร้างเงินทุนสนับสนุนสำหรับการปฏิบัติงาน

4. มหาวิทยาลัยพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการศึกษาและวิจัยของมหาวิทยาลัย กำกับดูแลและประเมินองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศญี่ปุ่นจะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพภายใน โดยสภามหาวิทยาลัย จะเป็นองค์กรกลางที่จะประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยกรรมการผู้มีความรู้ความสามารถด้านอุดมศึกษา ไม่เกิน 20 คน แต่งตั้งโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี และเน้นให้มีการนำกระบวนการกำกับตนเอง (self-monitoring) และประเมินตนเอง (self-evaluation) เข้ามาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดให้มีองค์กรเพื่อติดตามประเมินผลภายในมหาวิทยาลัย และตีพิมพ์ผู้สธารณชน เพื่อประกันคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและนานาชาติ ซึ่งเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ระบบเปิดอย่างสมบูรณ์ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 100)

แต่การประกันคุณภาพภายนอกนั้น จะใช้การประเมินสถาบันอุดมศึกษาด้วยสื่อมวลชน และรับรองวิทยฐานะโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (The Japanese University Accreditation Association : JUAA) ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2490 โดยเกิดจากการรวมตัวของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในญี่ปุ่น เพื่อรับรองวิทยฐานะแก่มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมเพื่อปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัย (JUAA, 2000 และสำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 102-103)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายนอกด้วยสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนจะมีการจัดทำหนังสือ "แนะนำการศึกษาสู่ระบบอุดมศึกษา" ซึ่งแต่เดิมหนังสือแนะนำเข้าศึกษาเหล่านี้จะจัดลำดับคะแนนสอบเข้าของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อให้นักเรียนตัดสินใจว่าตนเองควรสมัครสอบเข้ามหาวิทยาลัยใด ในสาขาวิชาอะไร แต่ต่อมาหนังสือได้เปลี่ยนรูปไปเป็นคำแนะนำสาขาวิชาที่จะศึกษาประกอบด้วยคำอธิบายที่ว่า ในสาขาวิชานั้นมีอะไรที่จะเรียนและเมื่อเรียนไปแล้วสามารถประกอบอาชีพอะไรได้บ้าง และสถาบันใดที่สอนวิชาเหล่านี้ นอกจากนี้หนังสือเหล่านี้จำนวนมากได้จัดลำดับคุณภาพการให้การศึกษา โดยให้เครื่องหมาย "ดาว" ในแต่ละภาควิชาและมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักเรียนได้ใช้ตัดสินใจเลือกเพื่อศึกษาต่อ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องหันมาสนใจคุณภาพของตนเองและจัดให้มีการประกันคุณภาพ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 103)

ส่วนการประกันคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) จะรับรองวิทยฐานะให้แก่มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคม โดยมหาวิทยาลัยที่ต้องการการรับรองวิทยฐานะ (accreditation) หรือรับรองวิทยฐานะซ้ำ (reaccreditation) ก็จะต้องยื่นเรื่องเสนอต่อสมาคม และเสนอรายงานความก้าวหน้าของการศึกษาตนเอง ซึ่งประกอบด้วย รายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน (basic institutional

data report) และรายงานการศึกษาตนเอง (self-study report) โดยที่ข้อมูลในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน ควรเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาวการณ์ที่สัมพันธ์กับองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่สามารถแสดง ออกได้ในเชิงปริมาณ และสอดคล้องกับหัวข้อและรูปแบบที่สมาคมกำหนดขึ้น ส่วนรายงานการศึกษาตนเอง ควรจะกำหนดผลของการศึกษาตนเองที่ได้ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย รวมถึงการวางสำหรับการปรับปรุงใน อนาคตซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่กล่าวไว้ในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน และข้อมูลเชิงปริมาณอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ ในรายงานดังกล่าวด้วย สำหรับหัวข้อรายงานการศึกษาตนเองจะเป็นไปตามที่สมาคมได้กำหนดขึ้น และจะเกี่ยว ข้องกับองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญและจำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานของ มหาวิทยาลัย ซึ่งทางสมาคมฯ จะแบ่งหัวข้อในการรับรองวิทยฐานะออกเป็น 11 หัวข้อ ดังนี้ (JUAA, 2000)

1. ภาระงานและวัตถุประสงค์ (Missions and Objectives)

ความเหมาะสมของภาระงานและวัตถุประสงค์ของสถาบัน และความเหมาะสมของ วัตถุประสงค์ตามนโยบายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

2. องค์กรทางการศึกษาและวิจัย (Education and Research Organizations)

ความเหมาะสมขององค์กรทางการศึกษาและวิจัยของสถาบัน

3. การรับนักศึกษา (Student Admission)

- วิธีการที่ประยุกต์โดยสถาบันสำหรับการคัดเลือกนักศึกษาใหม่ โดยเฉพาะการมีวิธี การที่หลากหลาย รวมถึงความเหมาะสมของแต่ละวิธีการของการคัดเลือก
- ความเหมาะสมของอัตราส่วนระหว่างนักศึกษาที่สอบคัดเลือกกับนักศึกษาโควตา

4. หลักสูตรการศึกษา (Educational Curricula)

4.1 หลักสูตรการศึกษาในระดับสถาบัน ภาควิชาและอื่นๆ

- ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรการศึกษาในระดับสถาบัน ภาควิชาและ อื่นๆ กับภาระงานและวัตถุประสงค์ของแต่ละระดับ
- ความเหมาะสมของขั้นตอนการสนับสนุนนักศึกษามีอำนาจในการ ตัดสินใจของตนเองเกี่ยวกับการศึกษาของตน ภายใต้บริบทของวิธีการสำหรับการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา
- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการคำนวณจำนวนหน่วยกิตในแต่ละ รายวิชาให้มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะและเนื้อหาของรายวิชา รูปแบบ และความชอบ
- สำหรับมหาวิทยาลัยที่สามารถโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบัน อื่นๆ ต้องมีความเหมาะสมในการกำหนดหน่วยกิต
- สำหรับมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่รับนักศึกษาจากคณะทางการศึกษา จากมหาวิทยาลัยอื่น และมีหน่วยกิตมาก่อนการเข้าศึกษา ต้องมีความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการยอมรับ หน่วยกิตดังกล่าว

- การพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับหลักสูตรการศึกษาที่พัฒนาขึ้นสำหรับผู้ใหญ่ นักศึกษาต่างชาติ และคนหนุ่มสาวที่เพิ่งกลับมาจากต่างประเทศ และการแนะแนวการศึกษาแก่บุคคลดังกล่าว

- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการวัดประสิทธิผลของการศึกษา
- ความเหมาะสมของการแนะนำที่เตรียมให้กับนักศึกษาในการพิจารณา
รายวิชาที่จะศึกษา

- การวัดเพื่อเสริมประสบการณ์เรียนรู้ของนักศึกษาและพัฒนาวิธีการสอนของอาจารย์ รวมถึงประสิทธิผลของสิ่งนั้น

- ความเหมาะสมของรูปแบบห้องเรียนและวิธีการสอนของอาจารย์ และประสิทธิผลของการแนะแนวการศึกษา

4.2 หลักสูตรการศึกษาสำหรับบัณฑิตวิทยาลัย

- ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรสำหรับบัณฑิตวิทยาลัย และปณิธานและวัตถุประสงค์ของแต่ละบัณฑิตวิทยาลัย

- ความเหมาะสมของการแนะแนวการศึกษาและวิจัย เกี่ยวกับรูปแบบของ
วิทยานิพนธ์ และความชอบ

- การเตรียมการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา และจัดเตรียมการแนะแนวการศึกษาและวิจัยสำหรับผู้ใหญ่ และนักศึกษาต่างชาติ

- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการวัดประสิทธิผลของการแนะแนวการศึกษาและวิจัย

- สำหรับมหาวิทยาลัยที่สามารถโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอื่นๆ ต้องมีความเหมาะสมในการกำหนดหน่วยกิต

- ขอบเขตของปริญญาเอกและปริญญาโท จะต้องมีความเหมาะสมกับนโยบายและมาตรฐานสำหรับการได้รับปริญญา

4.3 การเรียนรู้ตลอดชีวิต

- ความเหมาะสมของเตรียมการและการวัดเพื่อประยุกต์สำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5. กิจกรรมวิจัย (Research Activities)

- ความเหมาะสมของระบบสำหรับค้นหาความจริงด้วยกิจกรรมวิจัยของบุคลากร
การสอน

- กิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอนในแต่ละหน่วยขององค์กรวิจัยและการศึกษา

- ระดับของการให้กำลังใจและส่งเสริมกิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอน และ ประสิทธิภาพของกิจกรรมดังกล่าว

6. องค์การการศึกษา (Educational Organization)

- ความเหมาะสมขององค์การของบุคลากรการสอนในสถาบัน ที่สัมพันธ์กับ ภาระงานและวัตถุประสงค์ของสถาบัน ชนิดและธรรมชาติของหลักสูตร และจำนวนของนักศึกษา
- สภาพของการสื่อสารระหว่างบุคลากรการสอนในกระบวนการสร้างหลักสูตร การศึกษา
- ระบบสนับสนุนทรัพยากรบุคคลให้มีประสบการณ์ทางการศึกษาที่สมบูรณ์ด้วย การตรวจสอบและการฝึกอบรม รวมถึงการให้การศึกษาภาษาต่างประเทศ และการศึกษาที่ไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับสาขาและความชอบ และรู้จักจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม
- ธรรมชาติของมาตรฐานและวิธีดำเนินการสำหรับการจ้าง, การจ่ายเงินเดือน, ความกระตือรือร้น และการสนับสนุนบุคลากรการสอน และรู้จักประยุกต์การวางมาตรฐานอย่างเหมาะสม
- วิธีการสำหรับการประเมินกิจกรรมการศึกษาและวิจัยสำหรับบุคลากรการสอน และประสิทธิผลของกิจกรรมดังกล่าว

7. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ (Facilities and Equipment)

- ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และอื่นๆ สำหรับการบรรลุ วัตถุประสงค์การศึกษาและวิจัยของสถาบัน
- ความชัดเจนของระบบการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายใน มหาวิทยาลัยสำหรับการรักษาไว้และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

8. หนังสือ, ทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ และห้องสมุด (Books and Other Learning Resources, and Libraries)

- การจัดเตรียมหนังสือ วารสารทางการศึกษา และทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการศึกษาและการวิจัย และมีปริมาณที่เหมาะสม
- ขนาดและประสิทธิผลของห้องสมุด และความเหมาะสมของอุปกรณ์และการ ติดตั้ง
- การพิจารณาค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น จำนวนเก้าอี้ในห้องอ่านหนังสือ เวลาที่เปิดบริการ ระบบเครือข่ายในห้องสมุด และประสิทธิผลและความเหมาะสมของสิ่งดังกล่าว
- สภาพของระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่จัดเตรียมไว้ให้ และความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยอื่นๆ

9. การพิจารณาสิ่งที่จัดให้แก่นักศึกษา (*Consideration Given to Student Life*)

- ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการช่วยเหลือทางการเงิน เช่น ทุนการศึกษา
- การให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษาในด้านชีวิตประจำวันและเป้าหมายการทำงาน และทำอย่างไรจึงจะได้ประโยชน์สูงสุด
- ความเหมาะสมของการรักษาและปรับปรุงสุขภาพจิตและสุขภาพกายของนักศึกษา
- ประสิทธิภาพของการสนับสนุนกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย ในพื้นฐานขององค์การ

10. การปกครองและการบริหาร (*Governance and Administration*)

- จุดเน้นของบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในคณะ โดยเฉพาะบทบาทที่แสดงในแต่ ละปีการศึกษาในหลักสูตรการศึกษา และสิ่งตีพิมพ์ส่วนบุคคล
- ความเหมาะสมของวิธีการคัดเลือกอธิการบดีและคณบดี
- ธรรมชาติขององค์การที่จัดการและกระจายความรับผิดชอบทางการศึกษา และ ประสิทธิภาพของกิจกรรม

11. องค์การและระบบสำหรับการศึกษาค้นเอง (*Organizations and Systems for Self-Study*)

- ธรรมชาติของระบบสำหรับการศึกษาค้นเองอย่างต่อเนื่อง และประสิทธิภาพของ กิจกรรมดังกล่าว
- ธรรมชาติของระบบสำหรับการพัฒนาในอนาคตและปฏิรูปตามการศึกษาค้น เองและการประเมิน และประสิทธิภาพของกิจกรรมดังกล่าว

ก่อนที่จะทางสมาคมจะตัดสินใจ จะต้องมีการพิจารณาและตรวจสอบในทุกหัวข้อที่จะรับรองวิทยฐานะหรือรับรองวิทยฐานะซ้ำ รวมถึงการพิจารณาถึงโครงสร้างขององค์การที่รับผิดชอบการรับรองวิทยฐานะ ภายในมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งการรับรองวิทยฐานะนั้นจะมีกระบวนการที่เข้มงวดในการศึกษาทุกกรณี ตามที่กำหนดไว้ในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบันและรายงานการศึกษาค้นเอง ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะเป็นการตัดสินใจโดยผู้ เชี่ยวชาญ โดยจะประเมินถึงความพยายาม (efforts) ของมหาวิทยาลัยหรือคณะที่จะปรับปรุง (improve) และ ปฏิรูป (reform) ตนเอง ตามเป้าหมาย ปณิธาน หรือวัตถุประสงค์ของสถาบัน (JUAA, 2000)

คณะกรรมการรับรองวิทยฐานะหรือรับรองวิทยฐานะซ้ำของสมาคมจะส่งรายงานการตรวจสอบที่ได้พิจารณารับรองวิทยฐานะของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจรวมถึงการคิดวิธีหรือระบบสำหรับการปรับปรุงและปฏิรูปสำหรับแต่ละมหาวิทยาลัยด้วย จากนั้นส่งให้คณะกรรมการวิชาการของสมาคมจะทำการพิจารณา แล้วจึงส่งรายงานการตรวจสอบพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัย (JUAA, 2000)

การรับรองวิทยฐานะของสมาคมนี้ จะไม่มีอำนาจที่จะลงโทษแต่อย่างใด แต่เป็นกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงและปฏิรูปการศึกษาของตน ตามเป้าหมาย ปณิธาน หรือวัตถุประสงค์ของสถาบัน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (JUAA, 2000)

7.4 ประเทศนิวซีแลนด์

ความเป็นมาและความสำคัญ

การศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ก่อนปี ค.ศ. 1989 มีลักษณะเป็นการรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง (centralization) ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รัฐจึงมีความคิดในการปฏิรูปการศึกษาโดยการกระจายอำนาจ และใช้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และตรวจสอบคุณภาพเป็นกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลสถานศึกษา เพื่อให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อกฎหมายการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 142)

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ การรับรองคุณภาพ (quality accreditation) ของหลักสูตร/โปรแกรมการศึกษา และการตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic quality audit)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพในประเทศนิวซีแลนด์ จะมีสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualification Authority : NZQA) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของรัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งก่อตั้งขึ้นจากกฎหมายการศึกษา ฉบับปรับปรุง ค.ศ. 1990 ทำหน้าที่ในการกำหนดเกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แล้วอาจรับรองเองหรือให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้รับรองตามเกณฑ์ที่สำนักงานได้กำหนดขึ้น นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์ (The New Zealand Universities Academic Audit Unit : AUU) ที่ก่อตั้งขึ้นโดยสภาอธิการบดีมหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ (New Zealand Vice-Chancellors' Committee : NZVCC) เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic quality audit) ในทุกสถาบันอุดมศึกษา และแนะนำช่วยเหลือในการศึกษาและยกระดับมาตรฐานทางวิชาการระดับชาติ (national academic standards) โดยหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีระบบและเป็นอิสระจากการดำเนินงานของสถาบันต่างๆ (NZQA, 2000 และ AUU, 2000)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

โดยทั่วไป การรับรองคุณภาพสถาบันที่จัดการอุดมศึกษาเกิดขึ้นได้ทันที หลังจากที่สถาบันอุดมศึกษาได้ลงทะเบียนขอจัดตั้ง (registration) และคุณภาพของหลักสูตร/โปรแกรมวิชา จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐาน ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) ได้กำหนดขึ้น ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 :90)

1. การบริหารจัดการที่ดี
 - สถาบันกำหนดสถานภาพ (status) ทางกฎหมายอย่างชัดเจน
 - สถาบันกำหนดเป้าหมายทางการศึกษาของสถาบันอย่างชัดเจน
 - สถาบันมีการกำหนดกรรมสิทธิ์ การปกครอง และการจัดการของสถาบัน
 - สถาบันกำหนดบทบาทหน้าที่ และงานประจำอย่างชัดเจน
 - สถาบันให้ข้อมูลตามคำขอของสาธารณชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
2. มีความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา
 - สถาบันมีนโยบายคุณภาพที่ประยุกต์ใช้กับทุกโปรแกรม เพื่อรักษาคุณภาพการศึกษา
 - สถาบันกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับการจัดการระบบคุณภาพอย่างชัดเจน
 - สถาบันมีระบบการตรวจสอบและกำกับดูแลประสิทธิภาพของระบบคุณภาพและพัฒนาคุณภาพของการเตรียมการทางการศึกษา
 - สถาบันมีวิธีดำเนินการที่ยุติธรรมสำหรับนักศึกษาทุกคน
3. มีการวางแผนหลักสูตร/โปรแกรมที่ดี
 - คณะบุคคลต่างๆ ให้คำปรึกษาและมีส่วนร่วมในการออกแบบโปรแกรม
 - สถาบันมีบุคลากรที่เหมาะสมกับโปรแกรม
 - สภาพการถ่ายโอนหน่วยกิตมีความชัดเจน และปราศจากอุปสรรค
 - สถาบันได้มีการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตร/โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ จาก

การให้ผลป้อนกลับ (feedback) จากนักศึกษา
4. มีการดำเนินงานของหลักสูตร/โปรแกรมที่ดี
 - มีหลักการในการเลือกสรรและพัฒนาบุคลากร
 - บุคลากรมีการพัฒนางานที่รับผิดชอบ
 - มีการทบทวนการทำงานของบุคลากรให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพการทำงาน

- โปรแกรมเหมาะสมกับทรัพยากร
- นักเรียนได้รับผลประโยชน์เกี่ยวกับความก้าวหน้าของตน

โดยการขอรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นต้นนั้น ผู้จัดการสถาบันอุดมศึกษาจะต้องแสดงหลักฐานให้เห็นว่าสถาบันมีโครงสร้างการบริหาร ความรับผิดชอบต่อคุณภาพ การวางแผนและการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่มาตรฐานดังกล่าว ซึ่งการรับรองคุณภาพนั้นอาจเป็นสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) เป็นองค์การที่ให้การรับรองเอง หรืออาจมอบให้หน่วยงานรับรองคุณภาพภายนอก (external quality validation) เป็นผู้ประเมินและรับรองคุณภาพของหลักสูตร/โปรแกรมของสถาบัน รวมทั้งตรวจสอบการดำเนินการด้วย นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานจากวงการอุตสาหกรรม องค์การวิชาการหรือองค์การวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญและคุณสมบัติพร้อมที่จะประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร/โปรแกรมกับเกณฑ์ขั้นต่ำที่สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) ได้กำหนดขึ้น และจะมีการรับรองคุณภาพในทุก 3-5 ปี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 89-93 และ Alan Barker, 1994 : 83-88)

ส่วนการตรวจสอบโดยหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์ (AAU) จะมีกระบวนการการตรวจสอบสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (AAU, 2000)

การตรวจสอบจะเริ่มจากการที่สถาบันต้องการให้หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU) ดำเนินการตรวจสอบสถาบันของตนตามตารางเวลาที่กำหนด (ประมาณ 9 เดือนล่วงหน้าก่อนการตรวจเยี่ยม (audit visit)) หลังจากวันที่สถาบันได้ลงทะเบียน ผู้อำนวยการและคณะกรรมการจะคัดเลือกคณะผู้ตรวจสอบ ซึ่งมีตำแหน่งหรือความสามารถตรงกับคุณลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัย โดยคณะผู้ตรวจสอบจะรวมถึงนักวิชาการของนิวซีแลนด์ ประชาชนจากวงการอุตสาหกรรมหรือวงการธุรกิจ (บุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ) นักวิชาการต่างประเทศ และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU)

กระบวนการตรวจสอบเริ่มต้นการรับรองการตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยถึงผลที่เขียนไว้ในแฟ้มสะสมงานตามที่หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการได้กำหนด ได้แก่ การออกแบบ, การกำกับดูแล (monitoring) และการประเมิน (evaluation) ในรายวิชาและโปรแกรมที่ศึกษา เพื่อการได้รับปริญญาหรือคุณสมบัติ (qualifications) อื่นๆ, การสอน การเรียนรู้ และการประเมิน (assessment), การแต่งตั้งและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางวิชาการและอื่นๆ, การวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการวิจัยการสอนในมหาวิทยาลัย รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่ได้รับการยอมรับทางวิชาการโดยสถาบันจะเสนอรายงานและผลการตรวจสอบในครั้งก่อน พร้อมทั้งตัวบ่งชี้การดำเนินงานแก่คณะผู้ตรวจสอบ

คณะผู้ตรวจสอบจะตรวจสอบและอภิปรายถึงแฟ้มสะสมงาน (portfolio) ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น ซึ่งการอภิปรายจะได้มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของสถาบันสำหรับการสืบสวน (investigation) และข้อมูลที่เพิ่มเติมสำหรับความชัดเจน โดยระหว่าง 2 เดือนก่อนการตรวจเยี่ยม จะได้มีการตรวจทานด้วยข้อมูลจากภายนอก และวางแผนโปรแกรมสำหรับการตรวจเยี่ยมเพื่อให้สถาบันได้เตรียมตัว คณะผู้ตรวจสอบจะใช้เวลาประมาณ 2 หรือ 3 วันในมหาวิทยาลัย เพื่อพบปะพูดคุยกับบุคคลต่างๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา สมาชิกขององค์กร รวมถึงรองอธิการบดีหรืออธิการบดี หรือบุคคลอื่นในสภามหาวิทยาลัย รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางวิชาการและคณะ ซึ่งผู้ตรวจสอบจะพบปะพูดคุยกับบุคคลต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ประมาณ 200-300 คน ระหว่างการตรวจเยี่ยม

หลังจากการตรวจเยี่ยม คณะผู้ตรวจสอบจะเขียนรายงานการตรวจสอบ (audit report) ในสิ่งที่คณะผู้ตรวจสอบได้พบเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา ฉบับร่างของรายงานจะถูกส่งไปให้สถาบันสำหรับอธิบายข้อเท็จจริง (fact) และสิ่งที่มีสำคัญ (emphasis) หลังจากนั้นคณะผู้ตรวจสอบจะเขียนรายงานฉบับจริงส่งให้แก่สถาบัน จากนั้นก็จะตีพิมพ์ให้สาธารณชนรับทราบภายใน 2-3 อาทิตย์

หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU) จะไม่มีอำนาจที่จะกำหนดมาตรการลงโทษ เพียงแต่พยายามที่จะกดดันให้มหาวิทยาลัยได้ทราบจุดด้อยของตนหลังจากได้รับการตรวจสอบ นอกจากนี้หน่วยงานดังกล่าวยังมีหน้าที่ตรวจสอบคณะกรรมการของที่ประชุมอธิการบดี (The New Zealand Vice-Chancellor's Committee) เกี่ยวกับโปรแกรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยอีกด้วย (AAU, 2000)

8. บทสรุปวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาทั้งของไทยและต่างประเทศ พบว่า

สาเหตุที่ทุกประเทศต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า สถาบันอุดมศึกษามี “คุณค่า ค้ำเงิน” คือ สถาบันอุดมศึกษามีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี และมีบัณฑิตที่มีคุณภาพที่คุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน
- 2) เพื่อเป็นกลไกของรัฐบาลในการควบคุมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และกำกับและตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา
- 3) เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาเกิดความโปร่งใส และความสามารถตรวจสอบได้แก่สังคม

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพเกือบทุกประเทศ จะมุ่งที่การประกันในประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

1. ประกันว่าสถาบันมีการกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นั่นคือ

1.1 ประกันว่าสถาบันมีหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ

- การกำหนดหลักสูตรและการสอนเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ใน สหราชอาณาจักร
- การกำหนดหลักสูตรการศึกษาเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศญี่ปุ่น (JUAA) ในประเทศญี่ปุ่น
- การรับรองคุณภาพหลักสูตรโดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของนิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์
- การตรวจสอบคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรโดยทบวงมหาวิทยาลัย และสภาสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

1.2 ประกันว่าสถาบันมีอาจารย์/บุคลากรที่มีคุณภาพ

- การกำหนดคณาจารย์เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินคุณภาพอาจารย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน/หลักสูตรโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การตรวจสอบคุณภาพอาจารย์โดยทบวงมหาวิทยาลัย และสภาสถาบันราชภัฏในประเทศไทย

1.3 ประกันว่าสถาบันมีทรัพยากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ ห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่

- การกำหนดห้องสมุดและทรัพยากรการเรียน อาคารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้โดยสำนักงานประกัน คุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การประเมินสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนการสอน ทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร

- การกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ หนังสือ, ทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ และห้องสมุดเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศญี่ปุ่น
- การตรวจสอบคุณภาพปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยด้านการเรียนการสอนโดยทบวงมหาวิทยาลัย และตรวจสอบคุณภาพแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และอาคารสถานที่ที่เหมาะสมโดยสภาสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

1.4 ประกันว่าสถาบันมีการให้บริการนักศึกษา ได้แก่ บริการด้านกีฬา บริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนว บริการสุขภาพ ฯลฯ

- การกำหนดบริการนักศึกษาเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินบริการนักศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานในการรับรองคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น
- การกำหนดสิ่งที่จัดให้นักศึกษาเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศญี่ปุ่น
- การตรวจสอบคุณภาพกิจกรรมพัฒนานักศึกษาโดยทบวงมหาวิทยาลัย และตรวจสอบคุณภาพกิจการนักศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

2. ประกันว่าสถาบันมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการด้านการเงินงบประมาณ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (บุคลากร) และการบริหารจัดการทรัพยากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน ซึ่งเห็นได้จาก

- การกำหนดการบริหารจัดการองค์การเป็นมาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบยุทธวิธีในการจัดการให้เกิดคุณภาพและการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบันโดยสำนักงานประกันคุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานในการรับรองคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น
- การกำหนดการปกครองและการบริหารเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศญี่ปุ่น
- การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีของสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษานิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์

- การตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการโดยทบวงมหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏในประเทศไทย

3. ประกันว่าสถาบันมีมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการ ซึ่งจะเห็นได้จาก

- การกำหนดคุณภาพทางวิชาการเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ทั้งด้านวิชาการทั่วไป และวิชาชีพ ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบมาตรฐานทางวิชาการของสถาบันโดยสำนักงานประกันคุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การประเมินคุณภาพการเรียนการสอน/หลักสูตรโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การกำกับดูแลและประเมินองค์การและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ในประเทศญี่ปุ่น
- การรับรองคุณภาพหลักสูตร/โปรแกรมการศึกษาในนิวซีแลนด์ โดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของนิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์
- การตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการของหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์

4. ประกันว่าสถาบันมีการวิจัย (เน้นเฉพาะบางประเทศ) ได้แก่ ในประเทศญี่ปุ่น ทุกมหาวิทยาลัยต้องมีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนา กิจกรรมวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ในประเทศนิวซีแลนด์มีการตรวจสอบการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนในมหาวิทยาลัย ส่วนในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นทบวงมหาวิทยาลัยหรือสถาบันราชภัฏต่างมุ่งเน้นการวิจัยและการผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพโดยกำหนดไว้เป็นพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา

5. ประกันว่าสถาบันมีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของตนเอง โดยประเทศสหรัฐอเมริกาเน้นให้สถาบันมีการดำเนินการประเมินตนเองเพื่อรักษาคุณภาพของสถาบันและกำหนดเป็นมาตรฐานในการรับรองของทุกสมาคม ส่วนสหราชอาณาจักรกำหนดให้มีสถาบันมีการประเมินตนเอง ในประเทศญี่ปุ่น มีการกำหนดองค์การและระบบสำหรับการศึกษาตนเองเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ส่วนภายในประเทศนิวซีแลนด์ให้มีการจัดทำแฟ้มสะสมงาน นอกจากนี้ในประเทศไทยก็ได้มีการกำหนดระบบกลไกการประกันคุณภาพเป็นกรอบสำหรับการตรวจสอบโดยทบวงมหาวิทยาลัย และการติดตามและรายงานเป็นกรอบในการตรวจสอบโดยสถาบันราชภัฏ รวมทั้งให้มีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองอีกด้วย

หน่วยงานและองค์กรที่รับผิดชอบ

สถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศจะได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก จากทั้งหน่วยงานของรัฐและองค์กรอิสระ ยกเว้นแต่ในประเทศไทยที่ได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกจากหน่วยงานของรัฐเท่านั้น (ดังตารางที่ 2.6)

ตารางที่ 2.7 หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอิสระสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก

ประเทศ	หน่วยงานของรัฐ	องค์กรอิสระ
สหรัฐอเมริกา	สภารับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council for Higher Education Accreditation : CHEA) (หน่วยประสานงานกลางและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินการรับรองวิทยฐานะ)	สมาคมระดับภูมิภาคและสมาคมวิชาชีพเกือบ 50 แห่ง ทั่วประเทศ
สหราชอาณาจักร	สภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ เวลส์ และสก็อตแลนด์	สำนักงานประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency : QAA)
ญี่ปุ่น	กระทรวงศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรม (Ministry of Education, Science and Culture) (ควบคุมและกำกับดูแลมาตรฐานทั้งประเทศ)	สมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น (The Japanese University Accreditation Association : JUAA)
นิวซีแลนด์	สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualification Authority : NZQA)	หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ (The New Zealand Universities Academic Audit Unit : AUU)
ไทย	ทบวงมหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา : สมศ. (หน่วยงานของรัฐมีอิสระในการบริหารขึ้นตรงต่อคณะรัฐมนตรี)	

การประกันคุณภาพโดยภายนอกส่วนใหญ่ จะมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ประสานงาน วางบรรทัดฐานกลาง กำกับดูแล และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองคุณภาพ (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์) ยกเว้นในสหราชอาณาจักรที่มีหน่วยงานของรัฐในการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนทางงบประมาณแก่สถาบันอุดมศึกษา และในประเทศไทยที่หน่วยงานรัฐทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน และประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต ส่วนองค์กรอิสระจะทำหน้าที่รับรองวิทยฐานะ (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) หรือตรวจสอบคุณภาพการศึกษา(สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์) ให้กับสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป (สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์) หรือสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิก (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) (ดังตารางที่ 2.7)

ตารางที่ 2.8 หน่วยงานหรือองค์กรประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามวิธีการประกันคุณภาพและสถาบันที่รับการประกัน

	รับรองวิทยฐานะ	ประเมินคุณภาพ	ตรวจสอบคุณภาพ
สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป	- สมาคมวิชาชีพ (สหรัฐอเมริกา)	- สกศ. (ไทย)	- AUU (นิวซีแลนด์) - QAA (สหราชอาณาจักร)
เฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิก	- สมาคมระดับภูมิภาค (แบ่งตามภูมิภาค) (สหรัฐอเมริกา) - JUAA (ญี่ปุ่น)	- สภาการ จัดสรรงบประมาณ (แบ่งตามประเพณีการบริการประเทศ (สหราชอาณาจักร)	- ทบวงมหาวิทยาลัย (ไทย) - สภาสถาบันราชภัฏ (ไทย)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

1. วิธีการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพจะประกอบด้วย 3 วิธีการใหญ่ๆ คือ การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) (เปรียบเทียบความเหมือน ความต่าง ดังตารางที่ 1) น่าจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้คร่าวๆ ดังนี้

- **ระดับของเกณฑ์** หากเป็นเกณฑ์ตัดสินที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานก็ควรใช้การรับรองวิทยฐานะ แต่เป็นเกณฑ์หลายระดับก็เหมาะกับการประเมิน แต่ถ้าเป็นเกณฑ์ระดับเดียวแต่มีการยกระดับเกณฑ์ขึ้นไปเรื่อยๆ ก็น่าจะใช้การตรวจสอบคุณภาพ

- **หน่วย** หากต้องการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียดก็ควรใช้การประเมิน เช่น การประเมินการเรียนการสอนในประเทศอังกฤษ แต่หากต้องการการดำเนินทั้งระบบในสถาบัน น่าจะใช้การประเมินหรือรับรองวิทยฐานะ แต่ต่างกันที่การตรวจสอบไม่ต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและอาจมีการยกระดับเกณฑ์ได้

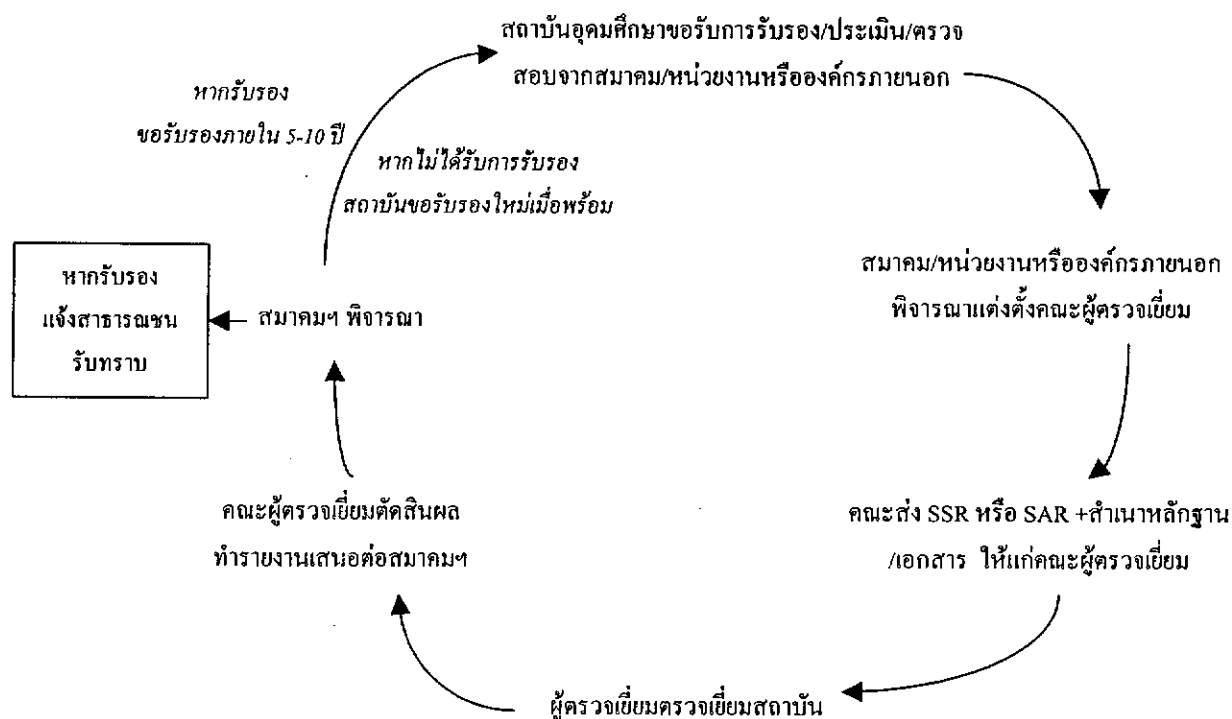
- **ระยะเวลา** วงจรการตรวจสอบจะสั้นที่สุด รองลงมาคือการประเมิน และการรับรองวิทยฐานะตามลำดับ

- **จุดเน้น** หากต้องการปรับปรุงควรใช้การตรวจสอบ หากต้องการเปรียบเทียบควรใช้การประเมิน และหากต้องการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานก็ใช้การรับรองวิทยฐานะ

แต่อย่างไรก็ตามการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์แบบ ไม่น่าจะใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่ง (David D. Dill and et al, 1996)

2. กระบวนการในการประกันคุณภาพ

ถึงแม้การประกันคุณภาพจะมีวิธีการที่แตกต่างกันถึง 3 วิธีการ แต่กระบวนการในการรับรอง ประเมิน และตรวจสอบวิทยฐานะของประเทศต่างๆ ก็มีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้ (แผนภูมิที่ 3)



แผนภาพที่ 5 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาขอรับรองวิทยฐานะ/ประเมิน/ตรวจสอบ จากสมาคม/องค์กร/หน่วยงานที่ให้บริการ จากนั้นทางสมาคมฯ จะพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อมาเป็นผู้รับรอง/ผู้ประเมิน/ผู้ตรวจสอบ (ผู้ตรวจเยี่ยม) ประมาณ 4-7 คน (จำนวนขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบกลไกในสถาบัน) และผู้ตรวจสอบส่วนใหญ่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมวงการวิชาชีพ (Professional Peer) ทั้งสิ้น ยกเว้นแต่ในประเทศนิวซีแลนด์ที่คณะกรรมการตรวจสอบจะรวมถึงประชาชนในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมหรือนักวิชาการต่างประเทศ

เมื่อได้รายชื่อแล้วส่วนใหญ่ทางสมาคมฯ ก็จะส่งรายชื่อให้กับสถาบันอุดมศึกษาพิจารณา จากนั้นทางสถาบันอุดมศึกษา ก็จะส่งรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report :SSR) หรือรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report :SAR) ซึ่งรายงานส่วนใหญ่จะประกอบด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมประวัติความเป็นมาของสถาบันโดยสังเขป พันธกิจ ปณิธานของสถาบัน สภาพและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามประเด็นที่ทางสมาคม/องค์กร/หน่วยงานได้กำหนดขึ้น รวมถึงจุดเด่น จุดด้อยของสถาบันด้วย แต่รายงานประเมินตนเองจะเน้นเฉพาะด้านการเรียนการสอนและหลักสูตรเท่านั้น แต่ทั้งสองรายงานจะต้องส่งสำเนาเอกสารหรือหลักฐานไปด้วย จากนั้นผู้ตรวจเยี่ยมก็จะศึกษาและทำความเข้าใจเอกสาร ซึ่งอาจมีการนัดพบระยะสั้นหรือนัดพบล่วงหน้า เพื่อสร้างความกระจ่างในรายงานการศึกษาตนเองหรือรายงานประเมินตนเอง พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตของเอกสารหรือหลักฐานที่ตรวจสอบ พร้อมทั้งนัดวันเวลา สถานที่ที่จะไปตรวจเยี่ยมในสถาบัน (ถ้าประเมินหลักสูตร/การเรียนการสอนต้องรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตารางสอนของอาจารย์ด้วย เพื่อให้ในการสังเกตการสอน)

การตรวจเยี่ยมจะกินเวลาประมาณ 2-3 วัน ซึ่งการตรวจเยี่ยมสถาบันจะมีความคล้ายกัน คือ นอกจากเยี่ยมชมการเรียนการสอนและการดำเนินงานของสถาบันแล้ว ยังต้องมีการพบปะและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร หรือนิสิตนักศึกษา จนกว่าจะได้ข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาเอกสารและหลักฐานต่างๆ อย่างละเอียดอีกด้วย ซึ่งการตรวจเยี่ยมส่วนใหญ่จะยึดตามประเด็นที่เขียนไว้ในรายงานการศึกษาตนเองหรือรายงานประเมินตนเองที่ทางสมาคมฯ กำหนดขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายในการตรวจเยี่ยม และค่าตอบแทนผู้ตรวจเยี่ยมทางสถาบันจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

สำหรับการตัดสินผล คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งจะพิจารณาตามเกณฑ์ (รับรองวิทยฐานะ/ตรวจสอบ) หรือพิจารณาจุดเด่น จุดด้อยตามดัชนีแล้วตัดสินตามเกณฑ์ (การประเมิน) ซึ่งผลการตัดสินอาจจะเป็น “รับรอง/ผ่าน” หรือ “ไม่รับรอง/ไม่ผ่าน” (รับรองวิทยฐานะ/ตรวจสอบ) หรือออกมาเป็นระดับ “ดีเยี่ยม, น่าพอใจมาก, น่าพอใจ, ไม่น่าพอใจ” (ประเมิน)

เมื่อได้ผลการตัดสิน คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะส่งผลต่อคณะกรรมการสมาคมฯ พิจารณา ซึ่งหากได้รับการรับรองก็จะเผยแพร่ให้สาธารณชนรับรอง (สำคัญมากต่อการประกันคุณภาพ) แต่ถ้าไม่ได้รับการรับรองทางสถาบันก็ต้องขอรับการรับรองใหม่ แต่ในกรณีการประเมินหลักสูตร/การเรียนการสอนในสหราชอาณาจักรนั้น จะไม่มีการประเมินใหม่แต่จะใช้ผลการประเมินในการพิจารณาประมาณในปีถัดไป ซึ่งหากได้ผล “ดีเลิศ” มหาวิทยาลัยก็จะได้งบประมาณเพิ่มอีก 5% จากปกติ แต่ในทางกลับกันหากได้ผล “ไม่น่าพอใจ” ก็จะถูกตัดงบประมาณ

ถึงแม้ว่า ผลจากการประเมินในประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์จะไม่มีผลบังคับทางกฎหมายใดๆ แต่สถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะ ก็เสมือนได้รับสัญลักษณ์แห่งคุณภาพ และสร้างความเชื่อถือของสาธารณชนต่อสถาบันดังกล่าว ซึ่งจะมีผลต่อการรับนักศึกษาของสถาบันนั้น นอกจากนี้การศึกษาต่อปริญญาโท/เอกในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันจะเฉพาะรับนักศึกษาที่จบจากสถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะ และการออกไปประกอบวิชาชีพในบางอาชีพที่สำคัญๆ เช่น แพทย์ วิศวกร ก็จะออกไปประกอบวิชาชีพให้เฉพาะผู้ที่จบจากสถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะจากสมาคมที่ได้รับการรับรองเท่านั้น ส่วนการตรวจสอบคุณภาพจะมุ่งเน้นที่การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้สถาบันได้ทราบจุดด้อยของตนเอง เพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา จะไม่มุ่งเน้นการลงโทษทางกฎหมาย แต่จะใช้กลไกทางสังคมเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้สถาบันมีคุณภาพ และจะต้องทำด้วยความสมัครใจของสถาบันเอง ซึ่งสถาบันยังคงมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) และมีอิสรภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ภายใต้ความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

2. เกณฑ์และประเด็นในการประกันคุณภาพ

เกณฑ์ เกณฑ์ประกันคุณภาพในต่างประเทศส่วนใหญ่ มักเป็นเกณฑ์ที่มีความยืดหยุ่นสูงในการตัดสิน ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับวิจารณ์ฐานในการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก แต่เกณฑ์การตรวจสอบของไทยในปัจจุบันจะใช้สำหรับการตัดสินการรับรองหรือไม่รองรับตามหลักฐานที่มีอยู่เท่านั้น ดังนั้น จึงไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นตามวิจารณ์ฐานของผู้เชี่ยวชาญ แต่จะมีความยืดหยุ่นในการกำหนด เนื่องจากทบวงมหาวิทยาลัยอนุญาตให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งกำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบเอง ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาในประเทศแม้จะผ่านการรับรองในองค์ประกอบเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าต้องมียุทธศาสตร์เหมือนกัน

ตารางที่ 2.9 ประเด็น เกณฑ์รับรองวิทยฐานะ และแหล่งอ้างอิง ในการประกันคุณภาพโดยภายนอก

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1. การผลิตบัณฑิต		
1.1 หลักสูตรและการเรียนการสอน		
1.1.1 หลักสูตร	* เป้าหมายของหลักสูตรมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง * เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (objectives) ของหลักสูตร สอดคล้องกับปณิธาน (mission) และเป้าหมายของสถาบัน * เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สังคม และประเทศชาติในภาพรวม * การจัดหลักสูตรสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความจำเป็นที่กำหนดขึ้น * การจัดหลักสูตรมีความสมดุลระหว่างเนื้อหาเฉพาะทาง ทักษะเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป ทักษะส่วนบุคคล * มีการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ * การกำหนดรายวิชาและเงื่อนไขการศึกษาต่างๆ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน * การกำหนดหลักสูตรมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย * การออกแบบรายวิชาที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา * หลักสูตรได้รับการประเมินเป็นระยะๆ และมีการปรับปรุงในเวลาที่เหมาะสม * การบริหารหลักสูตรมีการประสานกับนายจ้าง/ภาคเอกชน/หน่วยงานรัฐ/สมาคมวิชาชีพตามความเหมาะสม * มีการกำหนดโครงสร้างหลักสูตร/มาตรฐานการศึกษา * คุณภาพและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร * การวิจัยหลักสูตร * การจัดหลักสูตรพิเศษ/โครงการพิเศษ เช่น สำหรับผู้ใหญ่ นักศึกษาต่างชาติ * ความเหมาะสมของวิธีการคำนวณจำนวนหน่วยกิตในแต่ละรายวิชาให้มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะ เนื้อหารายวิชา รูปแบบและความชอบ	SHEFC SHEFC, NASC NEASC, NCA, SASC, JUAA SHEFC SHEFC SHEFC SHEFC, SASC, NZQA SHEFC SHEFC SHEFC SHEFC SHEFC, WASC MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC NCA, SASC, WASC NCA, WASC MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC, JUAA JUAA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* ความเหมาะสมของการโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยอื่น	JUAA, NZQA
	* สภาพของการสื่อสารระหว่างบุคลากรการสอนในกระบวนการสร้างหลักสูตรการศึกษา	JUAA
1.1.2 การเรียนการสอน		
- การจัดการเรียนการสอน	* สภาพแวดล้อมเอื้อให้เกิดการเรียนรู้	SHEFC
	* การจัดรายวิชาเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	SHEFC
	* การจัดโปรแกรมการสอนเป็นไปอย่างชัดเจน นักศึกษารับทราบ	SHEFC
	* การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายรายวิชา	SHEFC
	* วิธีการสอนมีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใช้ประโยชน์ถึงอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และผู้ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	SHEFC
	* การสอนต้องมีการวางแผนและเตรียมการอย่างดี และตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในทุกด้าน	SHEFC
	* การสอนคำนึงไปโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้เรียนที่มีภูมิหลังและขีดความสามารถที่หลากหลาย	SHEFC
	* การสอนกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยตนเองและรับผิดชอบการเรียนรู้ของตน	SHEFC
	* การสอนมีการเชื่อมโยงและบูรณาการกับวิชาอื่นๆ หรือหลักสูตรอื่นๆ กับงานวิจัยกับความเป็นจริงและปัญหาในตลาดแรงงาน	SHEFC
	* การสอนช่วยพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีม	SHEFC
- การประเมินผล	* งานในรายวิชาและการประเมินกำหนดอย่างชัดเจน และนักศึกษารับทราบ	SHEFC
	* ผลการประเมินโดยผู้เรียน/นายจ้าง/กรรมการประเมินภายนอกได้รับการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์	SHEFC
	* การประเมินสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	SHEFC
	* การประเมินที่มีหลากหลาย เพื่อจุดประสงค์ของการวินิจฉัย ปรับปรุงพัฒนา และสรุป	SHEFC
	* ขอบเขตการประเมินตลอดจนหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	SHEFC
	* วิธีดำเนินการที่นำมาใช้ประเมินต้องมั่นใจว่ามีความเที่ยงตรง และยุติธรรม	SHEFC
	* มีการบันทึกและกำกับดูแลความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ มีการรายงานให้นักศึกษาทราบ และดำเนินการมาตรการแก้ไขหรือช่วยเหลือผู้เรียนอย่างทันการ	SHEFC
	* ผลงานในรายวิชามีการกำหนดและประเมิน และเหมาะสมกับระดับของความสำเร็จ	SHEFC
	* ผลงานในรายวิชาสะท้อนถึงเป้าหมายของหลักสูตร และพัฒนาทักษะที่จำเป็น	SHEFC
	* สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียนสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้เรียนในสาขาเดียวกันในที่อื่นๆ	SHEFC
	* ผลงานและทัศนคติสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้ทางบวกและประสบความสำเร็จ	SHEFC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.2 อาจารย์และบุคลากร		
1.2.1 อาจารย์	* อาจารย์มีปริมาณพอเพียงที่จะจัดหลักสูตร	SHEFC
	* อาจารย์มีคุณภาพและคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักสูตร	SHEFC, NZQA
	* การพัฒนาอาจารย์เป็นระบบและสอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของสถาบัน	SHEFC
	* คุณวุฒิ/ประสบการณ์	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ระดับการศึกษา	NCA
	* ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	NCA, NASC, SASC
	* จำนวนอาจารย์	MSA, NCA, WASC
	* ภาระงาน/การมอบหมายงานรับผิดชอบ	MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC
	* สถานภาพการจ้าง	MSA, NCA, NASC
	* การสรรหาคัดเลือก	MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC
	* มาตรฐานการทำงาน/การประเมินผลงาน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* เสรีภาพทางวิชาการ	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* เงินเดือน/สวัสดิการ	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* การมีส่วนร่วมในการบริหาร	NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การใช้อาจารย์พิเศษ/ผู้ช่วยสอน	NEASC, NASC, SASC, WASC
	* สนับสนุนบุคลากรให้มีการปรับปรุง	JUAA
1.2.2 บุคลากร	* การกำหนดและจัดสรรภาระงานของบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ	SHEFC
	* การพัฒนาบุคลากรเป็นระบบและสอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของสถาบัน	SHEFC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.3 ทรัพยากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้		
1.3.1 ห้องสมุด/ตำรา สื่อการศึกษา	* ห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษามีความพอเพียงเหมาะสมแก่หลักสูตร * บรรณารักษ์และบุคลากร	SHEFC MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* งบประมาณ * จำนวนและคุณภาพหนังสือและวารสาร	MSA, NCA MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* แผนพัฒนาห้องสมุด * ความสัมพันธ์กับหลักสูตร/การเรียนการสอน	MSA, NEASC, SASC, WASC MSA, NEASC, NCA, NASC
	* ความสะดวกในการใช้งาน * ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC NEASC, NCA, NASC, SASC
	* อาคารและพื้นที่ * การบริการของห้องสมุด	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC MSA, NASC, SASC
	* การจัดเตรียมหนังสือ วารสารทางการศึกษาที่จำเป็นในปริมาณที่เหมาะสม * สภาพของระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่จัดเตรียมไว้ให้	JUAA JUAA
	* ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย	JUAA
1.3.2 อาคารสถานที่	* ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์มีความพอเพียงและเหมาะสม * จำนวน/ความพอเพียงของอาคารสถานที่ * อาคารสถานที่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี * การจัดที่พักสำหรับบุคลากร/นักศึกษา มีความเหมาะสมพอเพียง * คุณภาพห้องเรียน * การบำรุงรักษา * การรักษาความปลอดภัย * การบริการ/วางแผนด้านอาคารสถานที่ * ประสิทธิภาพการใช้งาน * การใช้อาคารสถานที่อื่นนอกสถาบัน	SHEFC MSA, NCA, NASC SHEFC SHEFC NCA, NASC, WASC MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC MSA, SASC, WASC MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC NEASC, NASC, SASC NEASC, NASC, WASC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.3.3 วัสดุอุปกรณ์/	* สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนพอเพียงในปริมาณและเหมาะสมกับหลักสูตร	SHEFC
สิ่งอำนวยความสะดวก	* อุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงอุปกรณ์สารสนเทศมีความพอเพียงและทันสมัย	SHEFC
	* การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเป็นไปโดยสะดวก	SHEFC
	* การจัดบริการคอมพิวเตอร์	SASC, WASC
	* คุณภาพวัสดุอุปกรณ์	NCA, NASC, WASC
	* ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และวิจัยของสถาบัน	JUAA
	* ความชัดเจนของการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายในมหาวิทยาลัยสำหรับการรักษาและจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	JUAA
1.4 บริการนักศึกษา	* การแนะแนวให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมและพอเพียงทั้งในด้านวิชาการ อาชีพ และส่วนบุคคล	SHEFC
	* การกำหนดพื้นที่ในการบริการแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน และมีการประสานงานระหว่างในระดับรายวิชา ภาควิชา และสถาบัน	SHEFC
	* การเตรียมการให้สารสนเทศและให้การแนะนำนักศึกษาดังแต่สมัครหรือรับเข้า	SHEFC
	* มีระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกวดวิชา การเลือกหลักสูตร ฯลฯ	SHEFC
	* การแนะแนวอาชีพเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูล แนะนำ และฝึกอบรมอาจารย์และบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการช่วยเหลือนักศึกษา	SHEFC
	* องค์กรนักศึกษา	MSA, NEASC, SASC, WASC
	* การปฐมนิเทศนักศึกษา	MSA, NASC, WASC
	* บริการให้คำปรึกษาแนะแนวแก่นักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* บริการกีฬา	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* บริการจัดหางาน	MSA, NEASC, NCA, NASC, WASC
	* การเหมาะสมของการรักษาและปรับปรุงสุขภาพจิตและสุขภาพกายของนักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการช่วยเหลือทางการเงิน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* บริการที่พัก	MSA, NASC, SASC, WASC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* บริการอาหาร	MSA, NASC, WASC
	* ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า	NEASC, NCA, NASC
	* การจัดบุคลากรสำหรับงานกิจการนักศึกษา	NEASC, SASC, WASC
	* ประสิทธิภาพของการสนับสนุนกิจกรรมนอกหลักสูตรสำหรับนักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, JUAA
2. การบริหารจัดการ	* หลักฐานแสดงประสิทธิผลของวิธีการที่สถาบันใช้บริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ	QAA
	* การพัฒนาในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ	QAA
	* การบริหารจัดการที่ช่วยยกระดับคุณภาพของสถาบัน	QAA
	* การสนับสนุนการบริหารที่เหมาะสมกับกรอบความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและยกระดับคุณภาพของสถาบัน	QAA
	* การสื่อสารระหว่างบุคลากร นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	QAA, NEASC, NASC
	* สถาบันมีนโยบายและวิสัยทัศน์สำหรับการตัดสินใจที่ไม่ครอบงำโดยการแทรกแซงจากองค์การทางวิชาชีพ	CHEA
	* มีบทบาทผู้จัดการบริหาร	MSA, NEASC, NCA
	* การมีประสิทธิภาพในการบริหาร	NEASC, NCA
	* การประเมินผลและพัฒนาการบริหาร	NEASC, SASC
	* การจัดองค์ประกอบและการทำงานของสภา	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ระบบบัญชีและตรวจสอบการเงิน	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* การจัดโครงสร้างการบริหารและการประสานงานภายใน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การวางรูปแบบการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน	NEASC, NCA
	* ความมั่นคงทางการเงิน/แหล่งเงินสนับสนุน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การเสนอรายงานการเงิน	NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ความอิสระในการใช้เงิน	MSA, NEASC, NCA, NASC
	* การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการควบคุมค่าใช้จ่าย	NEASC, NCA, SASC
	* ความเหมาะสมของวิธีการคัดเลือกอธิการบดีและคณบดี	JUAA
	* มีการกำหนดสถานภาพทางกฎหมายอย่างชัดเจน	NZQA
	* มีการกำหนดกรรมสิทธิ์ การปกครอง และการจัดการของสถาบัน	NZQA
	* มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และงานประจำอย่างชัดเจน	NZQA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
3. มาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการ	* การนิยามมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการอย่างชัดเจนในบริบทของปณิธาน	QAA, CHEA
	* การมีมาตรฐานในการประเมินนักศึกษาและมีการกำหนดการให้รางวัล	QAA
	* การประกันถึงความใกล้เคียงกันของมาตรฐานทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก	QAA
	* การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานทางวิชาการ	QAA
	* กระบวนการในการกำหนดคุณภาพทางวิชาการเพื่อไปถึงมาตรฐานที่มีคุณภาพ	CHEA
	* กระบวนการที่สนับสนุนตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อวางแผน ประเมินและปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ	CHEA
	* การมีความมุ่งมั่น (expectations) เกี่ยวกับคุณภาพทางวิชาการสอดคล้องกับปณิธานของสถาบัน	CHEA
4. การวิจัย	* การประเมินผลและการวิจัยสถาบัน	MSA, SASC, WASC
	* มีคำเน้นการวิจัยที่เหมาะสม	JUAA
	* มีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและรักษาสภาพของระบบการวิจัย	JUAA
	* มีแหล่งทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์และแหล่งเพียงต่อกิจกรรมวิจัย	JUAA
	* มีการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการวิจัย	JUAA
	* กำกับดูแลและประเมินกิจกรรมวิจัยอย่างสม่ำเสมอ	JUAA
	* ระดับการให้กำลังใจและส่งเสริมกิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอน	JUAA
5. ระบบการประกันคุณภาพภายใน	* มีการใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance indicators) ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของสถาบันว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา	SHEFC
	* ผลของการกำกับดูแล การวิเคราะห์ และการกระทำที่เหมาะสม	SHEFC
	* ผลจากตัวบ่งชี้ต่างๆ เทียบกับบรรทัดฐาน (norms) ของสถาบันหรือระดับชาติ	SHEFC
	* มีกลไกควบคุมคุณภาพของสถาบัน ภาควิชา วิชา ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	SHEFC
	* มาตรฐานคุณภาพ นโยบายและยุทธวิธี ได้รับประยุกต์ และมีการทบทวนเป็นระยะๆ	SHEFC
	* มีสัญญาาร่วมกันเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางการเรียนการสอน และมีเตรียมทัศนคติของนักศึกษาและบุคลากรในทุกด้าน	SHEFC
	* มีนโยบายและวิธีดำเนินการที่กระตุ้นให้มีการตรวจสอบตนเองและวิเคราะห์ตนเอง	CHEA
	* มีนโยบายและวิธีดำเนินการที่จำแนกอย่างชัดเจนระหว่างการกระทำที่ต้องการสำหรับการรับรองวิทยฐานะและการพัฒนา	CHEA
	* มีแหล่งเงินสนับสนุนการรับรองวิทยฐานะที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน	CHEA
	* มีการทบทวนตนเองที่สนับสนุนความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น และความสามารถตรวจสอบได้อย่างต่อเนื่อง	CHEA
	* การประเมินผลกระทบของเกณฑ์และวิธีดำเนินการของสถาบันภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่	CHEA
	* ประสิทธิภาพของกิจกรรมการศึกษาดนเองอย่างต่อเนื่อง	JUAA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* ประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามการศึกษาค้นเองและการประเมิน	JUAA
	* มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับการจัดการระบบคุณภาพอย่างชัดเจน	NZQA
	* มีระบบการตรวจสอบและกำกับดูแลประสิทธิผลของระบบคุณภาพ	NZQA
	* มีนโยบายคุณภาพที่จะประยุกต์ใช้กับทุกโปรแกรม เพื่อรักษาคุณภาพ	NZQA

แหล่งอ้างอิง

1. ประเทศสหรัฐอเมริกา

CHEA = Council for Higher Education Accreditation

MSA = Middle States Association of Colleges and Schools

NEASC = New England Association of Schools and Colleges

NCA = North Central Association of Colleges and Schools

NASC = Northwest Association of Schools and Colleges

SACS = Southern Association of Colleges and Schools

WASC = Western Association of Schools and Colleges

2. สหราชอาณาจักร

QAA = Quality Assurance Agency for Higher Education

SHEFC = Scottish Higher Education Funding Council

3. ญี่ปุ่น

JUAA = The Japanese University Accreditation Association

4. นิวซีแลนด์

NAQA = New Zealand Qualification Authority

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรนภา พรหมมา (2528) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ในวิทยาลัยครู โดยวิเคราะห์งานของภาควิชาคณิตศาสตร์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีเฉพาะภาควิชาคณิตศาสตร์ ข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามและใช้เทคนิคเดลฟายในการพิจารณาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ทดลอง ใช้เกณฑ์กับภาควิชาคณิตศาสตร์ในกลุ่มตัวอย่าง 2 แห่ง เพื่อทดสอบความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ของความครอบคลุมเกณฑ์ผลการวิจัยได้เกณฑ์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ เกณฑ์ด้านการสอนและนิเทศการสอน เกณฑ์ด้านการวิจัยและผลิต

เอกสารตำรา เกณฑ์ด้านการบริการวิชาการและการฝึกอบรม เกณฑ์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ เกณฑ์ด้านการบริหารทั่วไป

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในการศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ การรับรองวิทยฐานะและข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน และประเทศไทย เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ได้มาแจกแจง เปรียบเทียบ และสรุปข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จากนั้นได้ทำการทดสอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ (Autonomy) ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ โดยที่แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน

สำหรับรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันได้จัดให้มีขึ้น โดยลักษณะนี้จะใช้กับสถาบันอุดมศึกษาหรือหลักสูตรที่เปิดดำเนินการไปแล้ว และเป็นระบบที่ให้เป็นไปโดยความสมัครใจ แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินการสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินการเหมาะสมก็ให้การรับรองวิทยฐานะ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของคนขึ้นด้วยตนเอง

กฤษฎกรณ์ โอปนพันธุ์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีรวมชี้คุณลักษณะของนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีรวมทางการอุดมศึกษาที่บ่งชี้คุณลักษณะโดยส่วนรวมของนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบดัชนีรวมลักษณะของนิสิตใหม่ของแต่ละคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประเภทของการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ทุกคณะที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2536 จำนวน 1,700 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดคุณลักษณะของนิสิตใหม่ ซึ่งมีความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าความเที่ยงของแบบวัดคุณลักษณะของนิสิตใหม่ เท่ากับ 0.8448 ทำการสร้างดัชนีรวมโดยการวิเคราะห์ตัวประกอบ สะกัดตัวประกอบแบบวิธีภาพพจน์ และ

หมุนแกนตัวประกอบแบบอโรคอนอลด้วยวิธีแวนแม็กซ์ และทำการเปรียบเทียบแต่ละดัชนีรวมของแต่ละคณะ และประเภทของการสอบคัดเลือกเข้าเรียนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน จำแนกแบบสองทาง และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของทูเก้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ดัชนีรวมลักษณะของนิสิตมี 6 ตัว ดังนี้ ลักษณะของนิสิตเน้นกิจกรรม ลักษณะของนิสิตเน้นกีฬา ลักษณะของนิสิตเน้นศิลปะ ลักษณะของนิสิตเน้นวิชาการ ลักษณะของนิสิตเน้นสังคม และลักษณะของนิสิตที่ไม่ผูกพันกับสาขาวิชาอาชีพที่เรียน 2) เมื่อเปรียบเทียบดัชนีรวมแต่ละตัวของแต่ละคณะ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ผ่านระบบการสอบคัดเลือกรวมเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดัชนีรวมลักษณะของนิสิตเน้นสังคมมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 โครงการพิเศษฯ แต่นิสิตชั้นปีที่ 1 โครงการพิเศษของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดัชนีรวมลักษณะของนิสิตเน้นกิจกรรม และไม่ผูกพันกับสาขาวิชาอาชีพที่เรียนมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ผ่านระบบการสอบคัดเลือกรวมเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัฒนา ถ่วงถือ (2538) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผล และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย พัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย และวิเคราะห์ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย จำแนกตามโครงสร้าง ขนาดของสภามหาวิทยาลัยและประเภทของมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยตัวบ่งชี้และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยใช้เทคนิค BET (Behavioral Evant Technique) ของเซทและคณะ ซึ่งได้นำวิธีการ 5 ขั้นตอนของเทคนิค CIT มาใช้ในการเก็บข้อมูล การพัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 587 คน ได้ข้อมูลกลับ จำนวน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.12 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบค่าที และคะแนนมาตรฐานที่ ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทยมี 71 ประการ จำแนกเป็นมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยได้ 8 มิติ คือ 1) มิติเชิงความเข้าใจบริบทของสถาบัน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ประการ 2) มิติเชิงการศึกษาข้อมูลประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ประการ 3) มิติเชิงการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 4) มิติเชิงการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ 5) มิติเชิงการสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 6) มิติเชิงการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 12 ประการ 7) มิติเชิงการติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ และ 8) มิติเชิงการกำหนดกลยุทธ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 2. แบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย มีคุณภาพด้านความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในสูงเท่ากับ 0.972 และมีความตรงตามเนื้อหา ข้อควรระวังในทุกมิติประสิทธิผลมีสหสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นพดล ห่อธิวงศ์ (2539) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินข้อเสนอทำโครงการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรมจากภาคอุตสาหกรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐบาล ที่ทำหน้าที่สนับสนุนโครงการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรมจากภาคอุตสาหกรรม โดยใช้หน่วยงานของรัฐบาลเป็นกรณีศึกษา เริ่มจากการศึกษาเกณฑ์ฯ จากหน่วยงานในต่างประเทศที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับหน่วยงานที่ศึกษา สัมภาษณ์ผู้ประเมินโครงการฯ และเข้าสู่เหตุการณ์จากการประชุมเพื่อประเมินโครงการฯ แล้วนำ

เกณฑ์การตัดสินใจต่าง ๆ ที่ได้นำมาจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ตามหลักทฤษฎีและกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจในรูปของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งสามารถจำแนกเกณฑ์การตัดสินใจเป็น 2 ชุด คือ เกณฑ์ในการกลั่นกรองโครงการก่อนประชุมพิจารณาประเมินโครงการ และเกณฑ์ประเมินโครงการที่ผ่านขั้นตอนการกลั่นกรองแล้ว โดยที่เกณฑ์ประเมินโครงการฯ หลังการกลั่นกรองนี้ ได้แบ่งเป็น 2 เกณฑ์หลัก คือ (1) ศักยภาพของโครงการฯ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย 2 เกณฑ์ ได้แก่ (ก) ศักยภาพของผู้เสนอโครงการฯ และ (ข) ศักยภาพของเทคโนโลยีที่สนับสนุนโครงการฯ และ (2) ประโยชน์ของโครงการฯ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย 3 เกณฑ์ คือ (ก) ประโยชน์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีฯ (ข) ประโยชน์ตอบแทนทางการเงิน (ค) ประโยชน์ต่อสังคมฯ จากนั้นเพื่อนำโครงสร้างการตัดสินใจนี้ ไปทดสอบกับซอฟต์แวร์และโครงการตัวอย่าง ขั้นตอนคือการให้น้ำหนักความสำคัญกับเกณฑ์การตัดสินใจ ด้วยการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ ผลจากการเฉลี่ยค่าน้ำหนักของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประเมินเห็นว่าเกณฑ์ศักยภาพของโครงการฯ มีความสำคัญใกล้เคียงกับเกณฑ์ประโยชน์ของโครงการฯ ส่วนการให้น้ำหนักของเกณฑ์ย่อยภายใต้เกณฑ์ศักยภาพของโครงการฯ เห็นว่าเกณฑ์ศักยภาพของผู้เสนอโครงการฯ มีความสำคัญมากกว่าศักยภาพทางเทคโนโลยีที่สนับสนุนโครงการฯ และการให้น้ำหนักของเกณฑ์ย่อยภายใต้เกณฑ์ประโยชน์ของโครงการฯ เห็นว่าเกณฑ์ประโยชน์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีฯ มีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่เกณฑ์ประโยชน์ตอบแทนทางการเงินและเกณฑ์ประโยชน์ต่อสังคมมีความสำคัญใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นนำโครงสร้างการตัดสินใจนี้มาทดสอบโครงการตัวอย่าง และเมื่อทำการสอบถามความเห็นในกระบวนการตัดสินใจนี้ ผู้ประเมินส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ให้ความเห็นว่า การนำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ และเกณฑ์การประเมินโครงการฯ นี้ มาใช้จะให้ผลเช่นเดียวกับการตัดสินใจ โดยไม่ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ และยังเห็นว่ากระบวนการตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ดีมากกว่ากระบวนการหนึ่ง

พรชูลี อาชาวำรุง (2539) ได้ทำวิจัยเรื่อง เกณฑ์ประเมินสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานและการประเมินสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และเก็บ ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ นิสิตนักศึกษา และบุคลากรเสริม จำนวน 190 คน ผลการวิจัยได้เกณฑ์เพื่อการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) สถาบันอุดมศึกษาไทย ได้แก่ เกณฑ์ปรัชญาและจุดประสงค์ เกณฑ์การจัดการและบริการด้านต่าง ๆ การวางแผนระยะยาว เกณฑ์โปรแกรมการศึกษา เกณฑ์บุคลากร เกณฑ์แหล่งการบริการทางวิชาการ เกณฑ์แหล่งที่มาของงบประมาณ เกณฑ์อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เกณฑ์บริการสำหรับผู้เรียนและการเตรียมผู้เรียนเมื่อสำเร็จการศึกษาและเกณฑ์ความสัมพันธ์กับชุมชน

อมรวิรัช นาคทรพร (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ ซึ่งเป็นผลจาก โครงการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อที่จะศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่างๆ ดำเนินการอยู่ ขอบเขตการวิจัยมุ่งเน้นประเทศที่เป็นหลัก 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ นอกจากนี้ยังศึกษาข้อมูลของประเทศอื่น ๆ ประกอบอีกจำนวนหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการสืบค้นจากฐานข้อมูลสำคัญคือ Educational Resources Information Clearinghouse (ERIC) และการสืบค้นโดยตรงกับฐานข้อมูลของหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ Internet โดยใช้ระยะเวลาในการสืบค้น สังเคราะห์ และเรียบเรียงรวมทั้งสิ้น 3 เดือน ผลการวิจัย พบลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ คือ

1. ความมีอิสระ (autonomy) และความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) เป็น 2 กระแสความคิดที่มีความสำคัญ และบทบาทที่ขัดแย้งกันในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษา
2. ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานกลางเหล่านี้มักทำหน้าที่ “ส่งเสริม” และ “ประสานงาน” มากกว่า “กำกับ” หรือ “ควบคุม” โดยเน้นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาและประชาคมอุดมศึกษาในการกวดขันดูแลคุณภาพการศึกษาของตนเอง
3. หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเอง ควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก อาทิ กลไก Self-study ในระบบ Accreditation ของสหรัฐอเมริกา หรือกลไก Self-assessment ในระบบ Quality assessment ของอังกฤษ เป็นต้น
4. กลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จาก “เพื่อนร่วมวงการ” (peer) เป็นสำคัญ ได้แก่ อาจารย์หรือนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาด้วยกันที่เชิญมาเป็นผู้ให้วิจารณ์และความเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบันหรือสาขาวิชา
5. ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การมีและใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การมีฐานข้อมูลการบริหารที่ดีไปจนถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (performance indicators) ด้านต่าง ๆ
6. ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ คือ การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษา มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษานั้น แม้ยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ

อาทิตยา ดวงมณี (2540) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยทางการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 62 คน กลุ่มหัวหน้าภาค/อาจารย์ในสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา จำนวน 62 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สำหรับจัดอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา จำนวน 7 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอันดับของการคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้ฐานนิยม มัธยฐาน พิสัยระหว่างควอทล์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอันดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ โดยการคำนวณค่ามัธยฐานเลขคณิต วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสอดคล้องของการจัดอันดับระหว่างผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการทดสอบ Kendall's W โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นกับอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญด้วยการทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน ผลการวิจัยสรุป

ได้ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวม พบว่า ได้ตัวบ่งชี้รวมทั้งหมด 6 มิติ/องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางวิชาการ มีตัวบ่งชี้ย่อย 61 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพอาจารย์ 16 ตัวบ่งชี้ ด้านการวิจัย/ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 9 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพนิสิต/นักศึกษา 12 ตัวบ่งชี้ ด้านหลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอน 7 ตัวบ่งชี้ และด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค/สาขาวิชา 9 ตัวบ่งชี้ จำแนกตัวบ่งชี้ตามระบบการศึกษาได้เป็น ตัวบ่งชี้ ด้านปัจจัยนำเข้า 16 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ 27 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต 18 ตัวบ่งชี้ 2) ผลการวิเคราะห์ความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในภาพรวมตามลำดับได้ดังนี้ UA, UC, UH, UE, UD, UF, UB และ UG

จิตรา เกิดเพชร (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ กิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลจำนวน 294 คน ปฏิบัติการพยาบาลให้กับผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 100 ราย เครื่องมือในการวิจัยมี 2 ชุด คือแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดซึ่งได้ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาและมีค่าความเที่ยงของแบบสังเกตเท่ากับ .99 และแบบสัมภาษณ์กลุ่ม ซึ่งแนวคำถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับตามแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดใน 3 ระยะของการผ่าตัดคือ ระยะก่อนผ่าตัด ระยะผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด จากนั้นสัมภาษณ์กลุ่มพยาบาลที่ถูกสังเกตในประเด็นที่พบว่ามีความคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดในระดับต้องปรับปรุงถึงระดับปานกลาง จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 14 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) คุณภาพการพยาบาลผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามระยะของการผ่าตัด พบว่าคุณภาพการพยาบาลในระยะก่อนผ่าตัดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง คุณภาพการพยาบาลในระยะผ่าตัดอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพการพยาบาลในระยะหลังผ่าตัดอยู่ในระดับดี 2) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด จำแนกได้เป็น 3 ด้านประกอบด้วยปัญหาจากผู้ปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ ข้อจำกัดในด้านความรู้ เจตคติต่อการปฏิบัติและวิจารณ์ของพยาบาลปัญหาจากระบบงาน ได้แก่ ภาระงาน ลักษณะการนิเทศงาน แบบบันทึก อุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติการใช้สถานที่ ปัญหาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สภาวะของผู้ป่วยและความต้องการของแพทย์ผู้ร่วมงาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดแก่บุคลากรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ จัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ รวมทั้งติดตามประเมินคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ ในสถาบันราชภัฏ และเพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณบดีและอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ทั้ง 36 แห่ง จำนวน 452 คน และผู้ทรงคุณวุฒิสังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรม LISREL 8.10 ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษา ได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 75 ตัวบ่งชี้ วัดคุณภาพการศึกษา 11 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้องค์ประกอบด้านอาจารย์ 11 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน 14 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการบริหารและการจัดการ 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเงินและงบประมาณ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบกิจการนักศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเงินและงบประมาณ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบกิจการ นักศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม 4 ตัวบ่งชี้

2. โมเดลสมการโครงสร้างคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิดีมาก มีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 5.81 ที่องศาอิสระ 17 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้วมีค่าเท่ากับ 0.96 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษมีค่าเท่ากับ 0.013

ธนรัฐ สุวะใจ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ : กรณีศึกษา สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพกระบวนการผลิตที่เหมาะสมแก่สถานีวิทยุตัวอย่าง โดยมุ่งเน้นให้ระบบสามารถลดปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นในประมาณสูงจากการดำเนินงานของสถานีวิทยุตัวอย่างได้ พร้อมทั้งให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO9002 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพของสถานีวิทยุตัวอย่าง โดยการใช้ผังแสดงเหตุและผล ทำให้สามารถทราบปัจจัยสำคัญที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การทบทวนโครงสร้างองค์กร และรายละเอียดของงาน การจัดเก็บข้อมูลการผลิต การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า การจัดเก็บวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ การวัดประสิทธิภาพการผลิต การตรวจสอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การชี้บ่ง และสอบกลับ การสอบเทียบอุปกรณ์ และเครื่องวัด การบำรุงรักษา การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไข และป้องกัน เมื่อมีการศึกษา และปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ แล้ว จึงนำมาสร้างเป็นระบบประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ โดยการโยงความสัมพันธ์ของหน้าที่ของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เข้าด้วยกัน เมื่อทดลองนำระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการดำเนินงานจริง พบว่าระบบสามารถลดปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของระบบจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า และสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบคุณภาพตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9002 (1994)

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541) ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะและผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

นางลักขณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในเอเชียของนิตยสาร Asiaweek โดยการวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในเอเชีย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในเอเชีย โดยวิเคราะห์อำนาจในการทำนายของตัวแปรเหล่านั้น ตลอดจนความถูกต้องความน่าเชื่อถือในการประเมินของนิตยสาร Asiaweek
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและมหาวิทยาลัยของประเทศอื่นในเอเชียและวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพของตัวแปรที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและที่เกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยและประเทศอื่นในเอเชีย
4. เพื่อประมวลข้อสรุปจากการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบคือ 1) การสืบค้นทาง Internet 2) การสืบค้นจากเอกสาร วารสาร สมุดสถิติ และ 3) การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้สนใจการจัดอันดับมหาวิทยาลัย/ผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ซึ่งกระจายตามมหาวิทยาลัย 4 แห่งและหน่วยงานทางการศึกษา รวม 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและ

แบบบันทึกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีการทางสถิติ โดยสถิติภาคบรรยายได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติภาคสรุปอ้างอิง ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) โดยใช้ SPSS การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) โดยการวิเคราะห์ลิสเรล (LISREL) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ทั้งนี้ตัวแปรตามในการวิจัยคือคะแนนรวมที่แต่ละมหาวิทยาลัยได้รับซึ่งนำไปใช้ในการจัดอันดับผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่นิตยสาร Asiaweek ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย 22 ตัว มีความตรงและเหมาะสมมากจำนวน 5 ตัว คือ สัดส่วนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกในสาขาวิชา จำนวนบทความของอาจารย์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนานาชาติ จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับเอเชียทุนสนับสนุนการวิจัยและจำนวนหนังสือในห้องสมุดต่อนักศึกษา

2. ด้านน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย

ในการสร้างองค์ประกอบรวมเพื่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยนั้น นิตยสาร Asiaweek กำหนดน้ำหนักสอดคล้องกับผู้ทรงคุณวุฒิ แต่มีค่าน้ำหนักต่ำกว่าเล็กน้อยในด้านการสนับสนุนทางการเงินและผลผลิตงานวิจัย

3. ด้านผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพมหาวิทยาลัย

ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นสหสาขาวิชา พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์การถดถอย ได้แก่ บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่และอัตราการเข้าเรียนระดับอุดมศึกษา ค่าใช้จ่ายของรัฐด้านการศึกษาและอัตราการเข้าเรียนระดับมัธยมศึกษา สำหรับกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีตัวแปรเพียงตัวเดียวที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ คือ บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่

4. ด้านการเปรียบเทียบสถานะของตัวแปรของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยของประเทศอื่นในเอเชีย

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเทศที่มีอันดับของมหาวิทยาลัยใกล้เคียงกัน พบว่าทุกประเทศมีสภาพเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับที่ดีกว่า และลงทุนทางการศึกษาสูงกว่าประเทศไทยค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ ข้อเสนอที่ได้จากผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

ผลการจัดอันดับและผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นสัญญาณเตือนรัฐบาลถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเร่งรัดพัฒนามหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้มีคุณภาพทัดเทียมกับต่างประเทศ และเป็นสัญญาณเตือนมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่จะใช้ประโยชน์จากผลการจัดอันดับในการกำหนดเป้าหมาย

การพัฒนาระยะสั้น หรือ benchmarking ตลอดจนการดำเนินงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ในระดับชาติ

องค์กรที่รับผิดชอบด้านนโยบาย ด้านการดูแลติดตามกำกับกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ควรใช้แนวทางการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ Asiaweek เป็นข้อมูลพื้นฐาน (baseline data) สำหรับการพัฒนาระบบตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยดำเนินเฉพาะของตนเอง เช่น ในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

3. ในระดับมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรใส่ใจติดตามผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดย Asiaweek และหรือสถาบัน/องค์กรอื่นๆ ในฐานะผู้ประเมินภายนอก (external evaluator) และนำไปใช้ประโยชน์ควบคู่กับการพัฒนาระบบตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยดำเนินเฉพาะของตนเอง เช่น ในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2542) ได้ศึกษา ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลก ในศตวรรษที่ 21 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ 1) ศึกษา วิจัยเอกสารเพื่อให้ทราบทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกในศตวรรษที่ 21 และ 2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิรูปอุดมศึกษาของไทย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญของการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกมาจากปัจจัย 6 ประการคือ การขยายตัวด้านปริมาณของนักศึกษา ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความต้องการในทรัพยากรมนุษย์ที่ดีขึ้นและมากขึ้น กระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และการปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจ สำหรับทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกมี 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพันธกิจ ในเรื่องพันธกิจของการอุดมศึกษานั้น พันธกิจหลัก 4 ด้านที่เป็นที่รู้จักกันดีคือการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ยังได้รับการรับรองว่าเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตาม พันธกิจที่สำคัญอย่างยิ่งยวดของการอุดมศึกษาคือ การให้บริการแก่ตัวบุคคลและสังคม พันธกิจหลัก 4 ประการ จะต้องมุ่งไปสู่การพัฒนาและแก้ปัญหาของตัวบุคคลและสังคม ตลอดจนเปิดวิถีทางและขึ้นอนาคตที่ดีกว่าให้ด้วย

2. ด้านการจัดการ ในเรื่องของการจัดการนั้น ถือเป็นเรื่องใหญ่ของการอุดมศึกษา เพราะจะเป็นตัวกำหนดความก้าวหน้าหรือล้าหลังของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาของไทยจะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการ โดยเฉพาะในส่วนของการพัฒนาการจัดการโดยการกระจายความรับผิดชอบโดยตรงจากรัฐบาลไปสู่องค์กรหรือคณะกรรมการกลางระหว่างรัฐบาลกับสถาบันอุดมศึกษา พร้อมทั้งให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการบริหาร แต่ก็ต้องมีหลักประกันที่จะตรวจสอบคุณภาพและความสำเร็จตามนโยบายรัฐบาลได้ นอกจากนั้น จะต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย (Stakeholders) เข้ามามีส่วนในการวางนโยบายและการตัดสินใจในกิจการสำคัญของมหาวิทยาลัยด้วย ในขณะเดียวกัน การจัดการในยุคใหม่ก็จะต้องอาศัยเทคโนโลยีและระบบการวางแผนที่มุ่งอนาคตเป็นสำคัญ ซึ่งสิ่งที่จะทำให้ข้อเสนอข้างต้นประสบความสำเร็จได้ก็คือ การพัฒนาบุคลากรการบริหารในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเร่งด่วน

3. ด้านการเข้าถึง ในส่วนของการเข้าถึงการอุดมศึกษานั้น ความต้องการของประชาชนที่จะเรียนในระดับนี้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาเป็นประวัติการ เพื่อให้การเข้าถึงอย่างเป็นธรรม จึงมีการเสนออย่างจริงจังที่จะทำให้ใช้หลักการที่ว่า ต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงการอุดมศึกษาอย่างเท่าเทียมกันบนพื้นฐานของความสามารถ การเตรียมตัวพร้อม และความมุ่งมั่นที่จะเรียน โดยไม่คำนึงถึงเรื่องอื่นใด เช่น อายุ ฐานะทางสังคม เพศ ศาสนา ภาษา ความบกพร่องทางกาย ด้วยหลักการนี้จะทำให้โอกาสทางการศึกษาระดับนี้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง เรื่องการเข้าถึง ควรจะจัดอยู่ในบริบทของการศึกษาตลอดชีวิต ไม่ว่าจะเป็นในระบบ นอกกระบวน หรือตามอัธยาศัย

4. ด้านคุณภาพ คุณภาพเป็นเรื่องที่การประชุมเกี่ยวกับการปฏิรูปอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องกล่าวถึง โดยเฉพาะจะต้องเน้นคุณภาพของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา คุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของผู้เรียน คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพของการจัดการ ซึ่งมาตรการที่จะนำไปสู่คุณภาพนั้นควรประกอบไปด้วยการประเมิน โดยมีการประเมินกิจกรรมของอุดมศึกษาในทุกประเภท การพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย พร้อมทั้งกำหนดพฤติกรรมขั้นต่ำของการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ ควรจะต้องมีการจัดตั้งหน่วยส่งเสริมการเรียนการสอนขึ้นในแต่ละสถาบัน และกระตุ้นให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากนั้น การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการวิจัยและการมีเครือข่ายระหว่างสถาบันและระหว่างผู้สอน ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญของคุณภาพเช่นกัน

5. ด้านความสอดคล้อง ความสอดคล้องเป็นประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งของการปฏิรูปอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องดำเนินการให้ตรงต่อปัญหาของสังคม (pertinence) พร้อมทั้งเข้ากันได้กับส่วนต่างๆ ของสังคม โดยเฉพาะเข้ากันได้กับนักการเมือง โลกของงานวัฒนธรรม ระบบการศึกษาของชาติ และต่อทุกคนรวมทั้งนักศึกษาและอาจารย์ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาสังคมที่มนุษย์เผชิญอยู่อย่างแท้จริง และเข้าไปมีส่วนกับองค์การการผลิตต่างๆ อย่างเข้มข้นในขณะเดียวกันรัฐบาลและชุมชนก็ต้องให้ความสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาอย่างจริงจังด้วย โดยนับนี้ สถาบันอุดมศึกษาและสังคมจึงควรพิจารณาวิธีการใหม่ในกิจกรรมของอุดมศึกษาให้มากขึ้น และควรมี “ศูนย์เฝ้าติดตาม” (Observatory) เพื่อช่วยในการวางแผนอุดมศึกษาของสถาบันและของชาติด้วย

6. ด้านการเงิน สำหรับด้านการเงินของการอุดมศึกษา งบประมาณของการอุดมศึกษาโดยทั่วไปขยายตัวน้อยกว่าการขยายตัวด้านปริมาณของนักศึกษาและเมื่อคิดเป็นค่าของเงินที่แท้จริงแล้ว จะยังลดน้อยลง จึงเห็นว่ารัฐบาลของประเทศต่างๆ มีแนวโน้มที่จะลงทุนด้านการอุดมศึกษาน้อยลง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในระดับก่อนอุดมศึกษา (คือระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา รวมกัน) พบว่า การลงทุนในระดับอุดมศึกษาสูงกว่ามาก ความแตกต่างที่ชัดเจนเช่นนี้ยังเป็นแนวโน้มต่อไป ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะลงทุนในการอุดมศึกษาน้อยลง แต่รัฐบาลควรถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องสนับสนุนเงินงบประมาณแก่สถาบันอุดมศึกษาต่อไปและให้ถือว่าเป็นรายได้หลักของสถาบัน ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องพยายามหารายได้จากแหล่งหรือกิจกรรมอื่นๆ เช่น ค่าเล่าเรียน(เพิ่ม) การวิจัยภาคธุรกิจอุตสาหกรรม การจำหน่ายผลผลิตทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเป็นที่ปรึกษา การเช่าที่ดินและอาคาร เงินช่วยเหลือต่างๆ รวมทั้งการบริจาค

7. ด้านความเป็นนานาชาติ ความเป็นนานาชาติเป็นทั้งธรรมชาติและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและการเมืองในยุคใหม่ต่อสถาบันอุดมศึกษา โดยการร่วมมือกันในระดับนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษานั้นควรจะร่วมมือกันในระดับภูมิภาค (regional integration) เป็นหลัก และควรจะเป็นการร่วมมือกันเพื่อพัฒนาศักยภาพของแต่ละประเทศเป็นประเด็นสำคัญ ไม่ควรเน้นเพื่อเป็นแหล่งในการถ่ายทอดความรู้จากภายนอกเท่านั้น และควรหลีกเลี่ยงการดำเนินงานในลักษณะซ้ำซ้อนให้มาก ในงานของความเป็นนานาชาตินี้ควรเริ่มด้วยการรับรองการศึกษาและวุฒิปรียญาซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและอาจารย์ร่วมกัน การมีเครือข่ายก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะได้นำไปสู่การเรียนรู้และยกระดับคุณภาพซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะควรให้ความสนใจกับเครือข่ายของเครือข่าย (network of networks) เพื่อให้ระบบที่มีอยู่แล้วดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อุทุมพร จามรมาน (2542) ได้ศึกษา ข้อมูลสถานการณ์การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา พบว่า 22 คณะ 5 สาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพอยู่ในรูปปัจจัยการนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Input Output Process) ส่วนกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งมีคณะบดี/รองคณบดี เป็นประธาน ในแต่ละคณะจะมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ (QA officer) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากทุกคน ทุกภาควิชา และข้อมูลรวมของคณะ ซึ่งคณะในโครงการนำร่องได้มีการระบุข้อมูลที่ต้องการมีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดทำดัชนีและเกณฑ์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพระดับคณะและประมวลข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ทุกคณะ แต่ได้รับการตรวจสอบจากภายนอก เฉพาะสาขาวิชาแพทยศาสตร์เท่านั้น

ชูเวช ชาญสง่าเวช (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเอกสารและจัดทำรายงานการปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย โดยเน้นหนักไปที่การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์แต่ในระยะหลัง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน การดำเนินงานส่วนใหญ่ได้ข้อมูลจากเอกสาร การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากการสอบถาม สัมภาษณ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้รู้และผู้มีประสบการณ์โดยตรง จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะ โดยผลการศึกษาพบว่า การปฏิรูปในช่วงปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมานั้น เป็นคลื่นลูกที่สองของการปฏิรูปอันเป็นการสานต่อจากการปฏิรูปอุดมศึกษาซึ่งเริ่มขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกในประเทศทั้งสองเมื่อปลายทศวรรษ 1980 การปฏิรูปการบริหารจัดการและปฏิรูปวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนการสอนและการวิจัย จากการวิจัยพบว่า การปฏิรูปอุดมศึกษาของออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ในช่วงแรกนั้นถึงแม้จะมีความพยายามที่จะใช้กลไกทางการเงินผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนพร้อมกันไปทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างการบริหารจัดการระบบอุดมศึกษา หรือการปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ แต่ผลที่ปรากฏออกมานั้นดูเหมือนจะหนักไปที่การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการในระดับบน มากกว่าจะลงลึกไปถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงในด้านวิชาการ คลื่นลูกที่สองของการปฏิรูปอุดมศึกษานี้ จึงมุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางลึกซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงการเรียนการสอน ตลอดจนประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ค้นคว้าวิจัยและการถ่ายโอนองค์ความรู้อย่างถึงแก่น อย่างไรก็ดี โดยเปรียบเทียบกันระหว่างออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ พบว่าที่ผ่านม่ออสเตรเลียมีความก้าวหน้าในการปฏิรูปอุดมศึกษามากกว่านิวซีแลนด์อย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงแรกของการปฏิรูปนั้น นิวซีแลนด์จะมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนระบบการศึกษาในระดับโรงเรียนมากกว่า

ผลการวิจัยได้ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยที่น่าสนใจหลายประการ ข้อเสนอแนะดังกล่าวรวมถึงการใช้การปฏิรูปการเรียนการสอนซึ่งเป็นการกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามาเป็นตัวนำหน้าในการปฏิรูป โดยมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย และแปลงข้อกำหนดดังกล่าวให้เป็นรูปธรรมที่ปฏิบัติได้จริง

อมรวิรัช นาคทรพรพ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง บททางสู่คุณภาพฯ การติดตามผลการประกันคุณภาพ และรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติซึ่งกำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกซึ่งรวมถึงการประเมินและให้การรับรองมาตรฐาน โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอันเป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อศึกษาเจาะลึกให้เห็นถึงสถานภาพความพร้อมและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการประกันคุณภาพโดยมีกลุ่มเป้าหมาย ในการศึกษาเป็นสถาบันอุดมศึกษา 655 แห่งที่กระจายสังกัดอยู่ใน 9 กระทรวงและ 1 หน่วยงานอิสระ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มุ่งศึกษาการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดต่างๆ โดยครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการศึกษารวม 8 ด้าน อีกทั้งยังได้ทำการขอข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานต่างๆอีกจำนวนหนึ่งเพื่อประกอบการทำกรณีศึกษาอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญา และความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น

ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อข้อหย้อนเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความถนัดในการออกกฎระเบียบแบบปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรการพื้นฐานของการประกันคุณภาพ

เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแต่นโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกันอีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

นอกจากนี้ยังพบจุดอ่อน นั่นก็คือ ความด้อยในเรื่องระบบข้อมูลสารสนเทศรองรับการประกันคุณภาพของสถาบันส่วนใหญ่ อีกทั้งการเสี่ยงการประกันคุณภาพที่ผลผลิต และการนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาอยู่ในกระบวนการการประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษายังขาดแรงหนุนที่พอเพียง

บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษา สำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต และศึกษาความเป็นไปได้ในการนำดัชนีรวมที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารเพื่อนำสาระที่ได้มากำหนดกรอบความคิดในการวิจัย 2) พัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research (EDFR) ทำการคัดสรรดัชนีโดยพิจารณาจากคำมัธยฐานของความเหมาะสม และคำมัธยฐานของการนำไปใช้ได้จริง ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป และเป็นความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 ท่าน ($Md = 3.50$, $IR < 1.50$) และ 3) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำดัชนีที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยพิจารณาจากความคิดเห็นที่สอดคล้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของอาจารย์ประจำหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตของสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตจำนวน 7 แห่ง รวมทั้งสิ้น 21 คน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ และดัชนีจำนวน 57 ดัชนี เรียงตามร้อยละ น้ำหนักความสำคัญ ดังนี้ 1) อาจารย์ (ร้อยละ 21.65) มีจำนวน 11 ดัชนี 2) นิสิต/นักศึกษา และมหาบัณฑิต (ร้อยละ 19.70) มีจำนวน 8 ดัชนี 3) การเรียนการสอนและการประเมินผล (ร้อยละ 17.55) มีจำนวน 11 ดัชนี 4) หลักสูตร (ร้อยละ 15.40) มีจำนวน 8 ดัชนี 5) สื่อการศึกษาและบริการห้องสมุด (ร้อยละ 13.25) มีจำนวน 7 ดัชนี 6) บริหารองค์การ (ร้อยละ 12.45) มีจำนวน 12 ดัชนี

2. ดัชนีทั้ง 57 ดัชนี มีความเป็นไปได้ในการนำไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

Stensaker B. (1998) ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่อง การประเมินนักประเมิน (Assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอก โดยมุ่งตรวจสอบว่า นักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมิน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่า สารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-evaluation reports) , แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน , การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมิน ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมิน และ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูง สำหรับในการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่า สารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

Richardson K.E. (1998) ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลป้อนกลับที่ส่งผลต่อคุณภาพของภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมของวิทยาลัยเทคนิคฮ่องกง (Hong Kong Technical College) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ผลป้อนกลับ (Feedback) ของนักศึกษาในการเรียนและการได้เกรดสอดคล้องกับนโยบายของสภาการฝึกอบรมอาชีพ (Vocational Training Council : VTC) หรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ นโยบายด้านคุณภาพทางวิชาการของ VTC , การสัมภาษณ์หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของภาควิชาได้ และผลป้อนกลับที่ได้จากบุคลากรและนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนโดยทั่วไปอยู่ในขั้นดีเลิศ แต่ยังไม่มีความชัดเจนหรือรายละเอียดที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างชัดเจน และนอกจากนี้พบว่า ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพมาจากทีมผู้สอนและนักศึกษามากกว่านโยบายที่กำหนดไว้ของ VTC

Lim D.(1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งศึกษาในประเด็นของคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการให้บริการต่อชุมชน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศกำลังพัฒนาขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดบริการสื่อ/อุปกรณ์ ในการเสริมทักษะการเรียนและการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งกระบวนการทาง

เทคนิคที่อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานวิจัย ตลอดจนความต้องการในเรื่องของระบบการประกันคุณภาพ ที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมในแต่ละสถาบัน

Kanji G.K., Abdul Malek B.A. และ Wallace T. & W. (1999) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดล TQM (Total Quality Management) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย มีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีสัดส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบ TQM ที่สูงกว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 70.9 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 50 ในประเทศมาเลเซีย)
2. สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย ให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีลักษณะคล้ายกับองค์กรธุรกิจ (ร้อยละ 68.4 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 67.7 ในประเทศมาเลเซีย)
3. สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 73.1 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 69.2 ในประเทศมาเลเซีย) เนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการทั้งองค์กร
4. ในประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพในสถาบันการศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่าในประเทศมาเลเซีย โดยพบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการประเมินจากหน่วยงานภายนอกมีอยู่ประมาณร้อยละ 41.5 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 20.7
5. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน (performance indicators) มากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 69.6 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 46.4 ในประเทศมาเลเซีย) อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใด แต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพที่แท้จริง
6. ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

Newton J. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)
2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้
3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน
4. ควรจะมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินงาน

การวิจัยนี้มุ่งที่การพัฒนาศูนย์ประเมิน เกณฑ์ตัดสินคุณภาพการอุดมศึกษา วิธีประเมินตัวเอง และโดยองค์กรภายนอก โดยอาศัยประสบการณ์ของสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น และวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก และข้อเสนอแนะจากมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐ เอกชน และสถาบันราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง รวม 41 แห่ง

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

1. นักวิจัยศึกษาเอกสารจากต่างประเทศในเรื่องศูนย์ประเมิน เกณฑ์ตัดสิน วิธีทำการประกันคุณภาพ ภายในและภายนอก
2. ประชุมผู้แทนมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 จำนวน 3 แห่ง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการวิจัย ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ วิธีประเมินภายในและภายนอก นำดัชนี เกณฑ์ ไปทดลองใช้และเขียน SAR ทำการประเมินตัวเอง ผลการประชุมสรุปได้ดังนี้

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
1. 4 ก.ค. 43 (20 คน)	แนวทางดำเนินงานร่วมกัน
2. 19 ก.ค. 43 (30 คน)	แนวทางในการจัดทำกรอบดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
3. 27 ก.ย. 43 (30 คน)	ความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
4. 26 ต.ค. 43 (30 คน)	แนวทางการเขียน SAR
5. 27 พ.ย. 43 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของวิทยาลัย พยาบาลกองทัพบก
6. 26 ม.ค. 44 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เซนต์จอห์น
7. 1 มี.ค. 44 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
8. 25 ก.พ. 44 (97 คน)	การอบรมนักประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง

3. การสัมมนาผู้แทนมหาวิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และ 2

จากการประชุมผู้แทนของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ได้มีความเห็นว่า ควรเชิญมหาวิทยาลัยรัฐ เอกชน และสถาบันราชภัฏ เข้าร่วมในโครงการด้วยเพื่อขยายผล ซึ่งได้รับการตอบรับ 38 แห่ง (รายชื่ออยู่ในภาคผนวก ก) จึงได้จัดการสัมมนาร่วมกันขึ้น 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
1. 22 ก.ค. 43 (200 คน)	พ.ร.บ. การศึกษา และ พ.ร.ฎ. การจัดตั้ง สมศ.
2. 14 ต.ค. 43 (200 คน)	พิจารณาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
3. 10 มี.ค. 44 (200 คน)	ประสบการณ์การประเมินตนเองของ 3 มหาวิทยาลัย/วิทยาลัยใน โครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และข้อคิดเห็นเพื่อเสนอ สมศ.

4. นักวิจัยประมวลผลการประชุม สัมมนาทั้งหมด ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในด้านดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน วิธีประเมินตนเอง และวิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก จัดทำรายงานเสนอ สกว.

3.2 ข้อมูลที่ได้รับ

แหล่งข้อมูลมี 4 แหล่ง คือ

- (1) จากเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ
- (2) ผลการประชุม สัมมนา รวม 11 ครั้ง
- (3) ผลการทดลองนำดัชนี เกณฑ์ รายงานการประเมินตนเอง ไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1
- (4) ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าสัมมนา 2 ครั้ง เมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และ 10 มีนาคม 2544 ในประเด็นที่เกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ หัวข้อในรายงาน คู่มือ วิธีประเมินภายในและโดยภายนอก

ดังนั้น กระบวนการวิจัยและพัฒนาจึงอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตัวอย่างของต่างประเทศ มาประมวลกับ ความคิดเห็นของผู้แทนสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยเพื่อจัดทำดัชนีและเกณฑ์ และจากการทดลองปฏิบัติ ของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ทำให้ได้ข้อสรุปในด้านปัญหา อุปสรรค ตลอดจนวิธีปฏิบัติจริง ของแต่ละแห่งด้วย

3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

ข้อมูลมี 2 ประเภท คือ เชิงคุณลักษณะ (Qualitative) กับเชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งข้อมูลเชิงคุณลักษณะได้จากผลการประชุม สัมมนา และผลการทดลองใช้ดัชนีกับเกณฑ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถาม ซึ่งนำเสนอด้วยคำร้อยละ

รายงานผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 เล่ม เล่มแรกคือตัวรายงาน และเล่มที่ 2 คือภาคผนวกที่นำเสนอการเขียนรายงานการประเมินคุณภาพตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา สำนัก และภาควิชา

บทที่ 4

ผลการประชุมและสัมมนา

4.1 ผลการประชุมเมื่อ 4 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และเซนต์จอห์น รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ตลอดจนอาจารย์และผู้เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน รวม 20 คน

การประชุมครั้งนี้ นอกจากจะทำความเข้าใจในโครงการวิจัยร่วมกันแล้ว ยังเพื่อตอบคำถามว่า

- (1) ดัชนีคืออะไร
- (2) เกณฑ์ควรมีกี่ระดับ

ผลการประชุมได้ข้อยุติว่า ควรชี้ผลการตรวจสอบ (Audit) และเกณฑ์ควรมีมากกว่า 2 ระดับ และน่าจะเชิญมหาวิทยาลัยอื่นมาร่วมวางกรอบดัชนีและเกณฑ์ด้วย

4.2 ผลการประชุมเมื่อ 19 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเซนต์จอห์น และ รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวม 30 คน

การประชุมครั้งนี้ เพื่อพิจารณารอบดัชนีและเกณฑ์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศ และการวางแผนทางการสัมมนาร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่น

4.3 การสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าสัมมนาประกอบด้วย ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน สถาบันราชภัฏ ที่อยู่ในโครงการนำร่อง รุ่นที่ 2 และผู้แทนจากสถาบันราชมนฑล รวม 200 คน

การสัมมนาครั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับหมวด 6 ใน พ.ร.บ. การศึกษา และการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) แนวทางการจัดทำดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และการเตรียมความพร้อมในเรื่องการประกันคุณภาพภายในสถาบันของตน

นอกจากนี้ ยังได้สอบถามความคิดเห็นผู้เข้าสัมมนาเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก ซึ่งผลสรุปอยู่ในบทที่ 10

4.4 การประชุมเมื่อ 27 กันยายน 2543

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมครั้งที่ 2 วัตถุประสงค์ของการประชุมเพื่อพิจารณากรอบดัชนีและเกณฑ์ที่ได้จากการสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

ผลการประชุมสรุปว่า ดัชนีประเมินควรใช้ระบบ กลไก และประสิทธิผล เกณฑ์ควรมี 5 ระดับ โดยที่แต่ละระดับจะมีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ ระดับ 5 คือ อุดมคติ ระดับ 3 คือ ส่วนมากทำได้ หรือเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป ระดับ 1 คือ ยังไม่มีคุณภาพ

4.5 การประชุมเมื่อ 14 ตุลาคม 2543

ผู้เข้าประชุมคือ ผู้แทนมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยของสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และ 2 วัตถุประสงค์ก็เพื่อพิจารณาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน โดยมุ่งที่ระดับมหาวิทยาลัยก่อน

ผลการประชุมสรุปได้ว่า ที่ประชุมเห็นด้วยกับดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินที่นำเสนอ โดยมีการแก้ไขบ้าง

4.6 การประชุมเมื่อ 26 ตุลาคม 2543

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมเมื่อ 27 กันยายน 2543 เพื่อพิจารณาหัวข้อในรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report (SAR))

ที่ประชุมได้รับตัวอย่างการเขียน SAR เพื่อนำไปพิจารณาและดัดแปลงให้เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยของตน

4.7 การประชุมเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2543

ผู้เข้าประชุมได้แก่ผู้แทนของมหาวิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 วัตถุประสงค์ก็เพื่อฟังวิทยาลัยพยาบาล กองทัพบก รายงานเรื่องการจัดทำ SAR ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดทำสำหรับอีก 2 สถาบัน ซึ่งสรุปได้ว่า ได้ดัดแปลงดัชนีประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพงานของตน

4.8 การประชุมเมื่อ 26 มกราคม 2544

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2543 วัตถุประสงค์เพื่อฟังมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รายงานเรื่องการจัดทำ SAR และการประเมินตนเอง ซึ่งสรุปได้ว่า ได้ปรับดัชนีประเมินสำหรับมหาวิทยาลัย คณะ และสำนัก นอกจากนี้ยังได้สรุปผลการประเมินตนเองระดับคณะ/สำนัก และโดยกลุ่มผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย

4.9 การประชุมเมื่อ 1 มีนาคม 2544

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมเมื่อ 26 มกราคม 2544 วัตถุประสงค์ก็เพื่อฟังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานเรื่องการประเมินตนเอง สรุปผลได้ว่า ได้ดัดแปลงดัชนีประเมินบ้างเล็กน้อย และเพิ่มดัชนีอีกจำนวนหนึ่ง

4.10 การอบรมเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2544

ผู้เข้าอบรมเป็นนักประเมินจากมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 จำนวน 97 คน ได้จัดอบรมเพื่อฝึกการเป็นนักประเมินคุณภาพภายในสถาบันของตน และใช้อ่าน SAR ของ 2 สถาบันเป็นหลัก

การอบรมครั้งนี้ ดำเนินงานเพียง 1 วัน จึงไม่มีการประเมินในสถานที่จริง (Site Assessment)

4.11 การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การประเมินคุณภาพตนเอง เมื่อ 10 มีนาคม 2544

มีผู้เข้าสัมมนาจำนวน 200 คน ทำให้ได้วิธีประเมินคุณภาพตนเอง นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมศ. ด้วย ผลการวิเคราะห์แบบทดสอบอยู่ในบทที่ 10

โดยสรุป ผลการประชุม สัมมนาทั้งหมดรวม 11 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

- (1) ดัชนีควรใช้ระบบ กลไก และประสิทธิผล เป็นรายองค์ประกอบ
- (2) เกณฑ์ตัดสินคุณภาพ ควรมีมากกว่า 2 ระดับ ส่วนมากเห็นว่า ควรมี 5 ระดับ โดยที่ระดับ 3 คือ ระดับมาตรฐาน
- (3) ดัชนีประเมินมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก และภาควิชา ควรแตกต่างกัน โดยที่ระดับมหาวิทยาลัย ควรเน้นที่ระบบและกลไก ส่วนคณะ สำนัก และภาควิชา ควรเน้นที่ประสิทธิผล
- (4) วิธีประเมินตัวเอง ควรใช้ทั้งตัวเองคู่ตัวเอง และบุคคลอื่นที่สถาบัน/คณะ/สำนัก/ภาควิชาแต่งตั้งขึ้น
- (5) วิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก ควรใช้ผู้ที่มีความสามารถด้านการอุดมศึกษา ด้านการวัด-ประเมิน ผลการศึกษา และเป็นบุคคลภายนอก อีกทั้งเป็นผู้ที่มีใจเป็นกลางและมุ่งกัลยาณมิตร

บทที่ 5

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของสถานอุดมศึกษา

จากการประชุม/สัมมนาผู้แทนจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และราชภัฏ รวม 41 แห่ง ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และครั้งที่ 2 เมื่อ 10 มีนาคม 2544 สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. สมศ. ควรประเมินมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ 9 ข้อหรือไม่		
ควร	76	88.37
ไม่ควร	9	10.46
ไม่ทราบ	1	1.16
ไม่ตอบ	3	3.48
2. ควรประเมินเฉพาะระบบ กลไก และประสิทธิผลเป็นรายองค์ประกอบหรือไม่		
ใช่	79	91.9
ไม่ใช่	3	3.5
ไม่ทราบ	1	1.2
ไม่ตอบ	3	3.4
3. ควรประเมินและตัดสินผลเป็นรายองค์ประกอบหรือรวม 9 องค์ประกอบ		
แยก	65	75.6
รวม	20	23.3
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	1	1.2

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
4. เกณฑ์ประเมินมหาวิทยาลัยโดย สมศ. ควรมีกี่ระดับ		
2 ระดับ	4	4.7
3 ระดับ	27	31.4
4 ระดับ	8	9.3
5 ระดับ	43	50.5
อื่นๆ	3	3.5
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	1	1.2
5. เกณฑ์ระดับกลางคือเกณฑ์มาตรฐานใช่หรือไม่		
ใช่	60	69.8
ไม่ใช่	19	22.1
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	4	4.7
6. เกณฑ์ประเมินควรอิงจากจำนวนดัชนีใช่หรือไม่		
ควร	42	48.8
ไม่ควร	37	4.3
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	4	4.7
7. แนวทางดำเนินงานประเมินมหาวิทยาลัยโดย สมศ. ควรเริ่มเมื่อทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินภายในเรียบร้อยแล้ว		
เห็นด้วย	69	80.2
ไม่จำเป็น	17	19.8
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	0	0.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
8. ถ้าประเมินระบบ กลไก และประสิทธิผลเป็นรายองค์ประกอบ การระบุเกณฑ์มาตรฐานน่าจะใช้เกณฑ์เดียวกันได้สำหรับทุกมหาวิทยาลัย		
เห็นด้วย	55	64.0
ไม่เห็นด้วย	29	33.7
ไม่ทราบ	1	1.2
ไม่ตอบ	1	1.2
9. วิธีประเมินโดยตัวแทนของ สมศ. ควรใช้วิธีการดังนี้		
1) แจ้งข้อคณะกรรมการประเมินให้มหาวิทยาลัยทราบล่วงหน้า		
2) คณะกรรมการประเมินอ่าน SAR ล่วงหน้า		
3) คณะกรรมการไปมหาวิทยาลัย.....วัน เพื่อสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และดูสถานที่ อุปกรณ์ ฯลฯ ตามที่ระบุใน SAR		
4) คณะกรรมการประเมินสรุปและตัดสินผลตามเกณฑ์มาตรฐาน		
5) คณะกรรมการแจ้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับผลการประเมินว่าองค์ประกอบใดอยู่ระดับใด		
เห็นด้วย	74	86.0
ไม่จำเป็น	2	2.3
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	7	8.1

ตารางที่ 5.2 ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 10 มีนาคม 2544

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. ท่านทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ว่าต้องทำอะไรบ้าง		
☐ ทราบ	174	80.6
☐ ไม่ทราบ	37	17.1
☐ ไม่ตอบ	4	1.9
2. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จัดตั้งเมื่อ 4 พ.ย. 43 ตามพระราชกฤษฎีกา		
☐ ทราบ	156	72.2
☐ ไม่ทราบ	58	26.9
☐ ไม่ตอบ	1	0.5
3. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จะเริ่มดำเนินงานประเมินสถานศึกษาได้ในปลายปี 2544		
☐ ทราบ	163	75.5
☐ ไม่ทราบ	50	23.1
☐ ไม่ตอบ	2	0.9
4. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จะต้องประเมินสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภท ประมาณ 45,000 แห่ง ให้แล้วเสร็จในรอบแรกในปี 2548 และจะประเมินทุกๆ 5 ปี		
☐ ทราบ	179	82.9
☐ ไม่ทราบ	32	14.8
☐ ไม่ตอบ	2	0.9
5. ท่านคิดว่า สมศ. ควรประเมินอะไร		
☐ ระบบ กลไก และประสิทธิผล เป็นรายองค์ประกอบ	77	35.6
☐ ระบบ กลไก และประสิทธิผล รวมทั้ง 9 องค์ประกอบ	119	55.1
☐ ไม่ทราบ	9	4.2
☐ ไม่ตอบ	7	3.2

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
6. ท่านคิดว่า สมศ. ควรใช้ 9 องค์ประกอบของทบวงฯ หรือไม่		
☐ ควร	178	82.4
☐ ไม่ควร	8	3.7
☐ ไม่ทราบ	21	9.7
☐ ไม่ตอบ	6	2.8
7. ถ้าใช้ 9 องค์ประกอบ ท่านคิดว่า ควรให้น้ำหนักแต่ละองค์ประกอบเท่ากันหรือไม่		
☐ เท่ากัน	62	28.7
☐ ไม่เท่ากัน	123	56.9
☐ ไม่ทราบ	18	8.3
☐ ไม่ตอบ	7	3.2
8. ท่านคิดว่า สมศ. ควรประเมินระดับใด (พ.ร.บ. การศึกษาระบุว่า ประเมิน “สถานศึกษา”)		
☐ มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน	155	71.8
☐ คณะ/สำนัก (ทุกคณะ/สำนัก)	47	21.8
☐ ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย (ทุกภาควิชา/ศูนย์/หน่วย)	7	3.2
☐ ไม่ทราบ	3	1.4
☐ ไม่ตอบ	1	0.5
9. ท่านคิดว่า สมศ. ควรใช้เกณฑ์ประเมินกี่ระดับ		
☐ 2 ระดับ (ได้-ตก)	12	5.6
☐ 3 ระดับ (ดีมาก-ดี-ตก/ปรับปรุง)	25	11.6
☐ 4 ระดับ (ดีมาก-ดี-ผ่าน-ตก/ปรับปรุง)	42	19.4
☐ 5 ระดับ (ดีเยี่ยม-ดีมาก-ดี-ผ่าน-ตก/ปรับปรุง)	135	62.5

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
10. ท่านคิดว่า เกณฑ์มาตรฐานหมายถึง		
☐ เกณฑ์ที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ (หมายถึง เกณฑ์ระดับกลาง เช่น 3 จาก 5 ช่วง)	178	82.4
☐ เกณฑ์ขั้นต่ำ	22	10.2
☐ เกณฑ์ขั้นสูง เทียบเท่าสากล	13	6.0
11. สมศ. ควรวางแผนทางการประเมินอย่างไร (ตอบได้หลายข้อ)		
☐ จัดหลักสูตรอบรมนักประเมินและขึ้นทะเบียนนักประเมิน	171	79.2
☐ หาหน่วยงานมาจัดอบรมนักประเมิน	105	48.6
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกองค์ประกอบที่ต้องการรับการประเมินได้	61	28.2
☐ ใช้ Internal Auditor มาอบรมเพิ่มเติมและขึ้นทะเบียนเป็นนักประเมิน	125	57.9
☐ พิจารณาองค์กร/บริษัท/เอกชน/คณะบุคคลที่มีความสามารถในการประเมิน ขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทประเมิน	70	32.4
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาสลับกันประเมิน	49	22.7
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกหน่วยงานจากทะเบียนของ สมศ. เพื่อมาประเมิน มหาวิทยาลัยของตน	77	35.6
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษากำหนดวันที่จะรับการประเมินได้เองเมื่อพร้อม	138	63.9
☐ ให้ สมศ. จัดทำแผนประเมินว่า สถาบันอุดมศึกษาใดจะได้รับการประเมิน เมื่อใด	92	42.6
☐ สมศ. ควรเน้นที่การประเมินเพื่อแจ้งสาธารณชน	74	34.3
☐ สมศ. ควรเน้นที่การประเมินเพื่อปรับปรุงมากกว่าการประเมินเพื่อตัดสิน	146	7.6
☐ วิธีการประเมินโดย สมศ. ควรได้รับการประชาพิจารณ์ (Public Review) ที่โปร่งใสก่อนการนำมาประเมินจริง	131	60.6
☐ ผลประเมินสถาบันอุดมศึกษาควรประกาศให้สาธารณชนรู้โดยผ่านสื่อต่างๆ	111	51.4
☐ ผลประเมินสถาบันอุดมศึกษา ถ้า “ตก” สมศ. ต้องเร่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อมาประเมินอีกครั้ง	130	60.2
☐ อื่นๆ	13	6.0

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
12. ท่านเห็นด้วยกับวิธีประเมินภายนอกต่อไปนี้หรือไม่		
12.1 การส่ง Quality Assessment Report (ฉบับสรุปรวม SAR) ให้ สมศ. ล่วงหน้า		
☐ เห็นด้วย	193	89.4
☐ ไม่เห็นด้วย	11	5.1
12.2 ชื่อคณะกรรมการประเมิน		
☐ สถาบันอุดมศึกษาควรทราบล่วงหน้าและมีส่วนให้ความเห็นชอบด้วย	184	85.2
☐ อื่นๆ	24	11.1
12.3 การกำหนดวันมาประเมิน		
☐ สถาบันอุดมศึกษาควรระบุวัน-เดือนที่พร้อม แต่อยู่ภายในปี 2548	197	91.2
☐ อื่นๆ	13	6.0
12.4 การมาทำ Site Assessment คณะผู้ประเมินควรทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
☐ อ่าน QAR แล้วตัดสินใจ ไม่ต้องมาเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา คณะ สำนัก	12	5.6
☐ อ่าน QAR และ SAR มาเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา บางคณะและ สำนัก	89	41.2
☐ อ่าน QAR และ SAR และซักถามตาม QAR/SAR (ซักถามผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา) ทุกคณะและสำนัก	135	62.5
☐ เช็กกับหลักฐานที่ปรากฏใน QAR/SAR เท่านั้น แล้วจึงไปสัมภาษณ์	42	19.4
☐ ประเมินว่าปฏิบัติตามที่เขียน (โดยการซักถาม สังเกต ขอข้อมูล หลักฐานเพิ่ม)	121	55.7
☐ อื่นๆ	2	0.9

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
12.5 การมาทำ Site Assessment ควรประเมินเฉพาะ		
☐ สถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น	38	17.6
☐ สถาบันอุดมศึกษา + คณะ + สำนัก	73	33.8
☐ สถาบันอุดมศึกษา + คณะ + ภาควิชา + สำนัก + ศูนย์ + หน่วย	48	22.2
☐ เน้นที่คณะและสำนัก แล้วสรุปรวมเป็นของสถาบันอุดมศึกษาว่าสถาบันอุดมศึกษาใดมีคุณภาพระดับใด	42	19.4
☐ อื่นๆ	5	2.3
12.6 การตัดสินใจและแจ้งผลของคณะผู้ประเมิน		
☐ ควรแจ้งเฉพาะองค์ประกอบที่ผ่าน	8	3.7
☐ ควรแจ้งทุกองค์ประกอบที่ตัดสิน	198	91.7
☐ ไม่ทราบ	5	2.3
☐ ไม่ตอบ		
12.7 ขั้นตอนการแจ้งผลของคณะผู้ประเมิน		
☐ แจ้งสถาบันอุดมศึกษาก่อนแจ้ง สมศ.	99	45.8
☐ ควรแจ้ง สมศ. ก่อน แล้ว สมศ. แจ้งสถาบันอุดมศึกษา	95	44.0
☐ ไม่ทราบ	7	3.2
☐ ไม่ตอบ	7	3.2

สรุปว่า จากการรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และครั้งที่ 2 เมื่อ 10 มีนาคม 2544 สรุปได้ว่า

- (1) ผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สมศ.
- (2) ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า สมศ. ควรประกัน 9 องค์ประกอบ
- (3) สมศ. ควรประเมินเฉพาะระบบและกลไกเป็นรายองค์ประกอบ และไม่ควรประเมินรวม 9 องค์ประกอบ แต่ควรแยกพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ
- (4) สมศ. ควรประเมินด้วยเกณฑ์ 3 หรือ 5 ระดับ และค่าตรงกลาง (เช่น 2 จาก 3 ระดับ หรือ 3 จาก 5 ระดับ) คือ เกณฑ์มาตรฐาน

- (5) วิธีการประเมิน ควรใช้วิธีเดียวกับที่ทบวงฯ เคยตรวจสอบคณะ นั่นคือ การอ่านรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยก่อน แล้วจึงไปที่มหาวิทยาลัย สุ่มเก็บข้อมูลจากคณะและสำนัก เพื่อให้เกิดความกระจ่างในรายงานการประเมิน การตรวจสอบว่าปฏิบัติจริง สุ่มหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วจึงตัดสินใจตัดสินผลเป็นรายองค์ประกอบ แจ่มมหาวิทยาลัยอย่างไม่เป็นทางการ แล้วจึงทำรายงานให้ สมศ. เพื่อแจ้งรัฐบาลกับประชาชนต่อไป
- (6) สมศ. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมนักประเมิน ซึ่งอาจเป็นการต่อยอดจากผู้ตรวจสอบที่ผ่านการอบรมไปแล้ว ขึ้นทะเบียนนักประเมินและบริษัท/องค์กร/คณะบุคคลที่ประสงค์จะจัดการประเมิน มหาวิทยาลัย

บทที่ 6

การทดลองใช้ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

จากจำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินที่กำหนดขึ้น ของมหาวิทยาลัยและผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนดัชนี เกณฑ์ รูปแบบรายงานการประเมินตนเอง ได้นำไปให้มหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

6.1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีขั้นตอนดำเนินงานและผลดังนี้

6.1.1 ขั้นตอนดำเนินงาน

ผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 2 กลุ่ม คือ

1. คณะผู้บริหาร คณะกรรมการ คณะทำงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน
2. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตท่าพระจันทร์ และวิทยาลัยรังสิต 50 คน จากคณะศิลปศาสตร์ วารสารศาสตร์ รัฐศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี นิติศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บโดย การสัมภาษณ์ การสังเกต และจากเอกสาร ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลทั้ง 3 วิธี หากพบว่าข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษา จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นจาก 3 วิธีที่กำหนดไว้

6.1.2 ผลจากการศึกษา

พบว่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพเมื่อ เมษายน 2541 และมหาวิทยาลัยตัดสินใจเข้าโครงการนำร่องด้วยเหตุผล 3 ข้อ คือ

1. เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเกณฑ์และดัชนีประเมินสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อที่จะได้ทราบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมในโครงการนำร่อง
3. เพื่อเป็นการเตรียมตัวรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

ในระดับมหาวิทยาลัย งานด้านการประกันคุณภาพอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายวิชาการ ส่วนในระดับคณะจะมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ โดยอาจเป็นรองคณบดีฝ่ายวิชาการหรือรองคณบดีฝ่ายวางแผน หรือผู้ใดผู้หนึ่งขึ้นมารับผิดชอบ และผู้รับผิดชอบระดับคณะจะได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ส่วนขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย เมื่อตุลาคม 2541 เพื่อเป็นกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. กำหนดหลักการในการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย โดยเรียกกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระบบ TU4Es ซึ่งสะท้อนเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะของมหาวิทยาลัย 4 ประการ (ปณิธาน 4 ES)
3. กำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ และใช้องค์ประกอบดังกล่าวเป็นฐานในการพัฒนาระบบ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดยเป็นกรอบระดับมหาวิทยาลัยที่เชื่อมโยงกับคณะ/สำนัก/สถาบัน
4. พัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย โดยเป็นดัชนีที่วัดการดำเนินการของมหาวิทยาลัย/คณะตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพ
5. จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) คณะต่างๆ ได้นำเสนอรายงานการศึกษาตนเอง ประจำปีการศึกษา 2542 เมื่อเดือนพฤษภาคม 2543 โดยได้นำเสนอรายงานการศึกษาตนเองตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพ 9 องค์ประกอบ ในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองนี้ฝ่ายวิชาการได้แจ้งให้คณะดำเนินการตั้งแต่มกราคม 2543
6. การตรวจสอบคุณภาพภายในในปี 2543 ได้ตรวจสอบคุณภาพภายในคณะต่างๆ ไปแล้ว 4 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ เมื่อวันที่ 24-28 เมษายน 2543 คณะพยาบาลศาสตร์ เมื่อวันที่ 6-7 กรกฎาคม 2543 คณะวิทยาศาสตร์ เมื่อวันที่ 15-16 สิงหาคม 2543 และคณะวิทยาศาสตร์ เมื่อวันที่ 26-27 กันยายน 2543 และมีเป้าหมายที่จะตรวจสอบคุณภาพภายในคณะต่างๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อนำเสนอในวันที่ 15-16 ธันวาคม 2543 โดยมหาวิทยาลัยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย และคณะต่างๆ จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพของคณะต่างๆ และตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพของ ศ.ดร. อุทุมพร จามรมาน

ผู้บริหาร (ระดับคณะ, ภาควิชา) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จนทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยก้าวหน้าไปเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยมีตัวบ่งชี้ความสำเร็จหลายประการกล่าวคือ

1. มหาวิทยาลัยพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัยที่บ่งชี้การดำเนินงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ทุกคณะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน และผู้รับผิดชอบ
3. คณะต่างๆ มีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองและรายงานการประเมินตนเอง
4. บางคณะได้รับการตรวจสอบคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์
5. คณะแพทยศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้รับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันดำเนินงานมาถึงขั้นตอนที่คณะต่างๆ นำเสนอรายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2542 ต่อสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 1/2544 วันที่ 22 มกราคม 2544

มหาวิทยาลัยยังไม่พร้อมที่จะรับการประเมินโดยภายนอก เนื่องจากการประเมินโดยภายนอกเป็นการประเมินในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งหมายถึงทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพและได้ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่ในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยยังมีความก้าวหน้าในการดำเนินการแตกต่างกัน และถือได้ว่ายังไม่ครบวงจรของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยจึงต้องใช้เวลาในการพัฒนาและสร้างระบบให้เกิดความต่อเนื่อง

6.2 มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

การติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

6.2.1 ขอบเขตการศึกษา

- (1) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนวิธีดำเนินการแก้ไขของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- (2) การศึกษาครั้งนี้ใช้ทั้งข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น ได้แก่ กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/ฝ่าย อาจารย์

เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา และข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

6.2.2 แหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ได้แก่

(1) แหล่งปฐมภูมิ

ผู้ให้ข้อมูลปฐมภูมิ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น จำนวน 10 คน ได้แก่ กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/ฝ่าย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

(2) แหล่งทุติยภูมิ

ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

6.2.3 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่

- (1.1) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
- (1.2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน
- (1.3) แบบสัมภาษณ์อาจารย์และเจ้าหน้าที่
- (1.4) แบบสัมภาษณ์กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา
- (1.5) แบบสัมภาษณ์นักศึกษา

(2) แบบคัดลอกข้อมูล

6.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นมีอาจารย์ประจำ 183 คน อาจารย์พิเศษ 221 คน นักศึกษา 3,143 คน เปิดสอน 6 คณะ

6.2.5 สรุปขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้
 - (1.1) ประชุมกลุ่มดำเนินงานด้านคุณภาพมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดรูปแบบ SSR ของสถาบัน
 - (1.2) เสนอรูปแบบ SSR ในที่ประชุม QRC (Quality Representative Committee) และที่ประชุมคณบดี/อธิการบดี (Steering Committee) เพื่อพิจารณาอนุมัติ
 - (1.3) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
 - (1.4) จัดประชุมร่วมระหว่างกลุ่มดำเนินงานฯ และผู้แทนหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดดัชนีและเกณฑ์ของแต่ละองค์ประกอบ โดยเลือกดำเนินการในองค์ประกอบที่ง่ายต่อการปฏิบัติและมีขอบข่ายงานไม่มากนักเป็นองค์ประกอบแรกไปจนถึงองค์ประกอบที่มีขอบข่ายงานค่อนข้างกว้างและซับซ้อนขึ้น (เริ่มจากองค์ประกอบที่ 6, 5, 4, 3, 1, 8, 9, 2 และ 7 ตามลำดับ)
 - (1.5) กลุ่มดำเนินงานฯ พิจารณา/ทบทวนดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น ในขั้นตอนนี้เป็นดัชนีและเกณฑ์ในระดับมหาวิทยาลัยที่ผู้แทนหน่วยงานและกลุ่มดำเนินงานฯ ร่วมกันสร้างขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการเขียน SSR (ระดับหน่วยงาน)
 - (1.6) เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาว่าดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้าง เมื่อผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบแล้วจึงประชุมชี้แจงข้อมูลแก่ผู้แทนหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป
 - (1.7) ดำเนินการจัดทำ SSR (ระดับหน่วยงาน) โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน SSR ขึ้นเอง ซึ่งอาจจะเป็นผู้บริหารระดับหน่วยงาน อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น
 - (1.8) กลุ่มดำเนินงานฯ รวบรวม SSR₁ ของแต่ละหน่วยงาน ประมวลข้อมูลพิจารณาแต่ละองค์ประกอบและดำเนินการจัดทำ SSR₁ ของมหาวิทยาลัย
 - (1.9) กลุ่มดำเนินงานฯ เสนอ SSR₁ ต่อมหาวิทยาลัย และนำข้อมูลที่ได้จาก SSR₁ รวมทั้งดัชนีและเกณฑ์ในแต่ละองค์ประกอบมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข เพื่อเตรียมการจัดทำ SSR₂ ต่อไป

- (2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้
- (2.1) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดประชุมชี้แจงต่อผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำ SAR รวมทั้งเหตุผลในการเปลี่ยนจาก SSR มาเป็น SAR
 - (2.2) คณะ/หน่วยงานดำเนินการจัดทำ SAR โดยมีคณบดี/ผู้อำนวยการในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยในขั้นตอนนี้ในแต่ละหน่วยงานอาจกำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน SAR ขึ้นเอง
 - (2.3) คณะ/หน่วยงานตรวจประเมินตนเองใน SAR เป็นรายองค์ประกอบ
 - (2.4) คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานฯ ไปตรวจประเมิน SAR ของแต่ละคณะ/หน่วยงานเป็นรายองค์ประกอบ
 - (2.5) กลุ่มดำเนินงานฯ สรุปผลการตรวจประเมิน SAR ของทุกคณะ/หน่วยงาน และเสนอรายงานเข้าที่ประชุมผู้บริหาร
 - (2.6) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดทำ SAR ฉบับมหาวิทยาลัย
 - (2.7) เสนอผลการดำเนินงาน

(3) สรุปผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพ

การดำเนินการของทบวงมหาวิทยาลัยเช่นต้อจ่้นในการจัดทำ SSR ที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาจากทุกองค์ประกอบตามดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น พบว่าการดำเนินการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่ดีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่ จึงดำเนินการจัดทำ SAR โดยแยกเป็นรายองค์ประกอบ มีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- มหาวิทยาลัยมีปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการจัดทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย เผยแพร่ไปยังบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงาน
- ยังไม่มีแผนต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีแผนงานประจำปีของแต่ละคณะ/หน่วยงาน
- แต่ละคณะ/หน่วยงานมีการดำเนินการติดตามและควบคุมแผนงานของตนเอง และมีการจัดทำรายงานประเมินผลกิจกรรม โครงการต่างๆ ด้วย

องค์ประกอบที่ 2

การเรียนการสอน

- มหาวิทยาลัยดำเนินการเรียนการสอนใน 5 คณะวิชา ระดับปริญญาตรี 14 หลักสูตร และปริญญาโท 2 หลักสูตร โดยหลักสูตรทั้งหมดได้ผ่านเกณฑ์ และได้รับรองมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัยแล้ว
- มีระบบการประเมินหลักสูตรเป็นระยะทุกๆ 5 ปี
- มีระบบการผลิตบัณฑิตตาม Business Flow ในระบบคุณภาพ ISO
- มีระบบจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร จัดตารางเรียน/ตารางสอน จัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นส่วนสำคัญ และมีการประเมินการเรียนการสอน
- มีระบบการคัดเลือกนักศึกษา 2 ระบบ คือ คัดเลือกโดยผ่านทบวงมหาวิทยาลัย และสอบคัดเลือกโดยมหาวิทยาลัย
- มีระบบการคัดเลือกอาจารย์แต่ละสาขาแต่ละระดับตามเอกสารคุณภาพของมหาวิทยาลัย มีการระบุนานสอนที่ชัดเจน แต่ไม่มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกอาจารย์อย่างเป็นทางการ
- มีระเบียบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในทุกคณะวิชา
- มีอาคารเรียน/อาคารประกอบ/ห้องปฏิบัติการที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและจำนวนนักศึกษา
- มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2543
- มีบริการด้านคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาและสำนักห้องสมุด
- มีนโยบายให้อาจารย์ใช้สื่อการสอนที่ดี แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ
- โดยตรงในการดำเนินการและให้บริการ

องค์ประกอบที่ 3

กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- มีนโยบายการพัฒนานักศึกษา ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักกิจการนักศึกษา มีการจัดทำแผนกิจกรรมนักศึกษาประจำปี
- มีที่ปรึกษากิจกรรมทุกกิจกรรม โดยแต่งตั้งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาชมรม มีการประชุมสัมมนา แต่ยังไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- มีสำนักแนะแนวและจัดหางาน ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอนและอาชีพ

องค์ประกอบที่ 4**การวิจัย**

- มีนโยบายด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานที่ทำงานด้านนี้โดยตรง คือ สำนักส่งเสริมการวิจัย
- มีข้อมูลแหล่งทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีนโยบายเรื่องภาระงานวิจัย แต่ยังไม่มีการกำหนดแผนงานรองรับที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีผลงานวิจัย และมีนโยบายและแผนที่จะส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัย

องค์ประกอบที่ 5**การบริการทางวิชาการสู่สังคม**

- มหาวิทยาลัยมีนโยบายและแผนงาน มีการจัดกิจกรรมด้านบริการทางวิชาการสู่สังคมโดยให้คณะ/หน่วยงานปฏิบัติตามโครงการที่เสนอ

องค์ประกอบที่ 6**การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

- มีนโยบายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- มีผลงานตามกิจกรรมที่จัดขึ้น โดยศูนย์ศิลปวัฒนธรรม มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

องค์ประกอบที่ 7**การบริหารจัดการ**

- มีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรปกครองสูงสุด มีนโยบายการพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีแผนงานรองรับ
- มีนโยบายการบริหารที่สอดคล้องกับคณะ/สำนัก แต่ยังไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน
- มีการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีสำนักบริหารงานบุคคลทำหน้าที่จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร
- มหาวิทยาลัยขาดนโยบายการสรรหาผู้บริหารระดับสูง
- มีนโยบายและแผนงานในการสรรหาอาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ต่างๆ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้สรรหา

- มีระบบและกลไกในการประเมินบุคลากร
- มีการจัดระบบการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตามระบบมาตรฐานสากล ISO 9002
- มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 8

การเงินและงบประมาณ

- มหาวิทยาลัยมีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับหน่วยงานอื่นและงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย
- มีการจัดทำงบประมาณประจำปีและจัดทำแผนงบประมาณล่วงหน้า
- มีระบบบัญชีและระบบตรวจสอบที่ชัดเจน โดยมีการจ้างบริษัทเข้ามาตรวจสอบระบบบัญชีทุกปี แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและการแจ้งประชาคมให้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 9

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

- มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านคุณภาพและประกาศให้ประชาคมได้รับทราบ
- มีหน่วยงานประกันคุณภาพ และมีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ดำเนินงานด้านคุณภาพโดยเฉพาะ โดยคณะกรรมการมาจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพ คือ สำนักงานคณะกรรมการประกันคุณภาพและข้อมูล
- มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ การจัดอบรมและสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพให้กับหน่วยงานต่างๆ เป็นระยะๆ
- มีระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจน มีกลไกการดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุง
- มีเอกสาร QF 2004 ซึ่งเป็นเอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

6.2.6 สรุปปัญหา อุปสรรค และวิธีการแก้ไข

ในภาพรวมแล้วคณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานการประกันคุณภาพฯ ผู้บริหารหน่วยงาน ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยเช่นด้อยหันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพมาก ถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานในภาพรวมจะอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ โดยคณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานฯ และผู้บริหารหน่วยงานมองว่าเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อที่รับการประเมินภายนอกในอันดับต่อไป และผู้บริหารมหาวิทยาลัยมองว่ากระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีความสมบูรณ์ค่อนข้างมาก ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามโครงการนำร่องฯ มหาวิทยาลัยได้ประสบกับปัญหา อุปสรรค และวิธีการแก้ปัญหา ดังนี้

1. หน่วยงานไม่เข้าใจการประเมินตามเกณฑ์ลำดับขั้น ในกรณีที่ปฏิบัติได้จนถึงเกณฑ์สูงสุด แต่ขาดตัวพื้นฐาน หรือในกรณีที่หน่วยงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่องแต่ขาดลายลักษณ์อักษร จึงประเมินว่าหน่วยงานถึงเกณฑ์สูงสุดมีผลทำให้ผลการประเมินของหน่วยงานสูงกว่าผลการประเมินของคณะผู้ตรวจสอบ (Auditor) มหาวิทยาลัยแก้ปัญหาโดยการประชุมเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจให้ตรงกันและให้มองว่าการประเมินเพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งก็ทำให้หน่วยงานเข้าใจ
2. หน่วยงานยังไม่เข้าใจการเขียนบรรยายผลการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยแก้ปัญหาโดยจัดคณะกรรมการกลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพฯ ชี้แจงผู้ที่รับผิดชอบระดับหน่วยงานและบางหน่วยงานก็เขียนเป็นตัวอย่างให้ดู ซึ่งก็ทำให้หน่วยงานเข้าใจดีขึ้น
3. บุคลากรระดับปฏิบัติบางหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าเวลาดำเนินการค่อนข้างจำกัดประกอบกับบุคลากรมีงานประจำ จึงไม่สามารถดึงบุคลากรมารับผิดชอบการประกันคุณภาพได้มาก หน่วยงานวางแผนแก้ปัญหาโดยจะจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก ให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำงานประกันคุณภาพ เพื่อสร้างความศรัทธาในระบบประกันคุณภาพและสร้างจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ ซึ่งคาดว่าจะทำให้การปฏิบัติงานราบรื่นขึ้น
4. คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานประกันคุณภาพฯ และผู้บริหารหน่วยงานตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่างยอมรับว่า การประกันคุณภาพยังทำงานกันในกลุ่มบุคลากรกลุ่มหนึ่ง ยังมีบุคลากรบางส่วนและนักศึกษาที่ยังไม่เข้าใจ ไม่มีส่วนร่วมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยได้วางแผนทำความเข้าใจกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อไป
5. คัดสรรและเกณฑ์บางตัวไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น ระบบการสรรหาผู้บริหาร เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเอกชน

6.2.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มีรูปแบบการจัดตั้งที่มีลักษณะการรวมกลุ่มจากบุคลากรระดับปฏิบัติในหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มีกลไกในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงาน และหน่วยงานกับหน่วยงาน จึงก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
2. คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานประกันคุณภาพฯ มีแผนงานดำเนินงานอย่างชัดเจนทำงาน เข้มแข็ง เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ และมีความร่วมมือร่วมใจกันอย่างยิ่ง ประกอบกับ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมีความเชื่อถือในระบบประกันคุณภาพ สนใจติดตามการทำงาน อย่างสม่ำเสมอจนทำให้ผลการดำเนินงานในส่วนของการกระบวนการสมบูรณ์ค่อนข้างมาก
3. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นมีพื้นฐานการดำเนินงานการประกันคุณภาพฯ ในส่วนของ ISO 9002 ซึ่งสามารถประยุกต์ให้บางส่วนให้เข้ากันได้ ประกอบการดำเนินการตามโครงการ 5 ส ของมหาวิทยาลัยก็ส่งเสริมการประกันคุณภาพเช่นกัน จึงทำให้ไม่ต้องเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด

6.2.8 ข้อเสนอแนะ

1. ศักดิ์และเกณฑ์ในแต่ละองค์ประกอบควรมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน เช่น ระบบการสรรหาผู้บริหาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับระบบการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัยเอกชน
2. ในภาพรวมศักดิ์และเกณฑ์มีความชัดเจนและเป็นปรนัย แต่ควรมีการทบทวนเกณฑ์ลำดับ ขึ้นบ้างตัว บางเกณฑ์มีระยะห่างกันไม่มากแต่บางเกณฑ์มีระยะห่างกันมาก ทำให้ความ ลำบากในการตีความ เช่น องค์ประกอบการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการจัดทำแผน ปฏิบัติ ระดับ 4 มีการติดตามประเมินผลและนำผลมาปรับปรุง ในขณะที่ระดับ 5 เป็น หน่วยงานสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งในทางปฏิบัติหน่วยงานปฏิบัติได้และมีการประเมินแต่ไม่ ได้นำผลมาปรับปรุง จึงดูเหมือนจะขัดกัน

6.3 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

การติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยกองทัพบกปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตลอดจนวิธีแก้ไข ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และศึกษาเอกสารที่

เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 9 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ผู้อำนวยการกองการศึกษา รองผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองการปกครอง เลขานุการกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ช่วยเลขานุการกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา หัวหน้าภาควิชาศุติศาสตร์ หัวหน้าแผนกธุรการกำลังพล และหัวหน้าแผนกสนับสนุน โดยเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เป็นผู้ประสานงาน กำหนดนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ให้เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยมีแนวคำถามปลายเปิด จำนวน 9 ข้อ ซึ่งมุ่งเน้นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปผลตามประเด็นที่มุ่งศึกษา

ผลการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

1. จัดทำโครงการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
3. จัดประชุม สัมมนาทางวิชาการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับข้าราชการและลูกจ้างวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก 5 ครั้ง
4. จัดประชุมปฏิบัติการเรื่องการตรวจสอบรายงานตนเอง 2 ครั้ง
5. จัดประชุมปฏิบัติการเรื่องการพิจารณาดัชนีและเกณฑ์การตรวจสอบ 1 ครั้ง
6. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก 1 ครั้ง
7. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายใน
8. คณะเลขานุการรวบรวมผลการดำเนินงานและประเมินผลเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
9. ประชุมคณะกรรมการคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เรื่องการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
10. ภาควิชา แผนก กอง และวิทยาลัย จัดทำการเขียนรายงานการประเมินตนเองและนำเสนอการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543
11. จัดประชุมปรับเกณฑ์กลาง
12. นำเสนอการเขียนรายงานการประเมินตนเองฉบับปรับปรุงด้านปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองพบว่า มีความไม่ชัดเจนในการใช้คำต่างๆ ในบางองค์ประกอบ เกณฑ์การประเมินในบางดัชนีไม่ชัดเจน ด้านความร่วมมือของบุคลากร/คณะผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกให้ความร่วมมือดีและทุ่มเทดีมาก ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินการ

ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกมีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับวิทยาลัย กอง แผนก ภาควิชา และงานมีความทุ่มเทงาน อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ความร่วมมือและทุ่มเท เสียสละเวลาส่วนตัว ระบบการบริหารที่มีรูปแบบเฉพาะทางทหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องเสียสละอุทิศเวลา พระราชบัญญัติการศึกษา ความพร้อมด้านสถานที่ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ และวิทยาการให้คำปรึกษา เสียสละเวลา และติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ด้านปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า มีปัญหาเรื่องเวลา ความไม่เข้าใจในการทำดัชนี/เกณฑ์การประเมิน การเขียน SAR บุคลากรมีน้อย นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ชัดเจน

มหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องได้ทดลองใช้ดัชนีและเกณฑ์ประเมินทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ภาควิชา ซึ่งสรุปจำนวนดัชนีและเกณฑ์ประเมิน ได้ดังนี้

ตารางที่ 6.1 สรุปจำนวนดัชนีและเกณฑ์ประเมิน

องค์ประกอบที่	จำนวนดัชนีและเกณฑ์			
	มหาวิทยาลัย	คณะวิชา	สำนัก	ภาควิชา
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	3	5	3	3
2. การเรียนการสอน	10	13	-	15
3. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา	3	3	-	3
4. การวิจัย	4	4	-	4
5. การบริการทางวิชาการสู่สังคม	4	4	-	2
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4	4	-	2
7. การบริหารและจัดการ	10	11	10	10
8. การเงินและงบประมาณ	3	4	4	4
9. ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ	6	6	6	5
รวม	47	54	23	48

บทที่ 7

ดัชนีและเกณฑ์สำหรับการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและโดยองค์กรภายนอก

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เข้าสัมมนา 2 ครั้ง (22 กรกฎาคม 2543 และ 10 มีนาคม 2544) กับผลการทดลองใช้ดัชนี เกณฑ์ หัวข้อในรายงานประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่อง 3 แห่ง สรุปดัชนี เกณฑ์ และรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง ได้ดังนี้

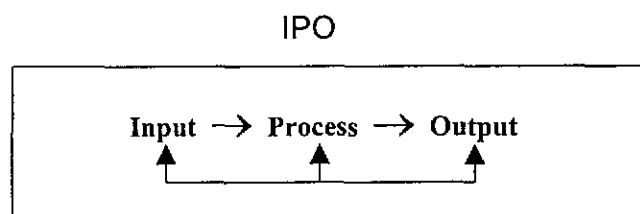
7.1 แนวคิดเกี่ยวกับดัชนีและเกณฑ์ประเมิน

1. ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน 5 ระดับ โดยเกณฑ์ระดับกลางคือเกณฑ์มาตรฐาน
2. ในการจัดทำดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินผลประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ควรมีรายละเอียดและตรงกับที่สถานศึกษาต้องการ และแต่ละแห่งอาจไม่เหมือนกันก็ได้ ในการกำหนดดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินแต่ละแห่ง ควรมีแนวทางดังนี้
 - (1) สอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา
 - (2) ตรงกับปัญหาของสถานศึกษา
 - (3) สอดคล้องกับปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ของสถานศึกษา
 - (4) สามารถหาข้อมูลได้ไม่ยากและไม่ซับซ้อน
 - (5) ยึดหยุ่น ปฏิบัติได้ และปรับเปลี่ยนได้
 - (6) ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน ควรมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณลักษณะ (Qualitative)
 - (7) ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน ควรชี้ทั้งระบบ กลไก และผลสัมฤทธิ์
 - (8) ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน ควรอิง 9 องค์ประกอบของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่ง กรม. รับรองเมื่อ 21 มีนาคม 2543
 - (9) ดัชนีและเกณฑ์สำหรับ สมศ. ควรชี้สิ่งต่อไปนี้ คือ
 - ก. มีระบบหรือไม่ ระบบอะไร ชัดเจนหรือไม่
 - ข. มีกลไกหรือไม่ กลไกอะไร
 - ค. กลไกดำเนินงานไปถึงไหน เท่าไร ถึงเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่

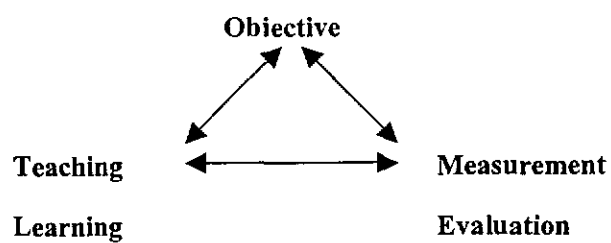
โดยที่ระบบ กลไก และผล หมายถึง

(1) ระบบ (System) คือ ความวงจรและมีส่วนประกอบ (Elements) เชื่อมโยงกัน เช่น

(1.1) ระบบผลิตบัณฑิต

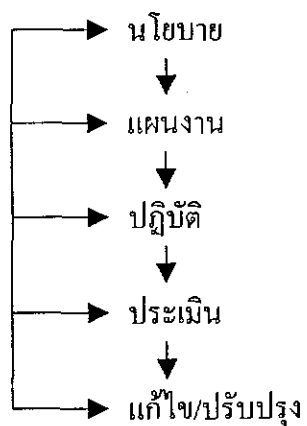


(1.2) ระบบการจัดการเรียนการสอน

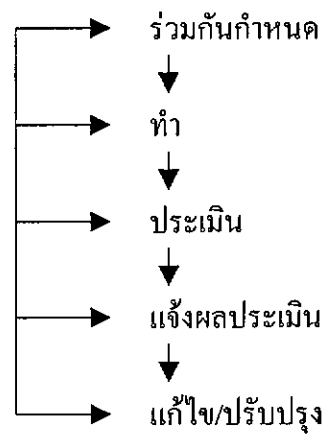


OLE

(1.3) ระบบการปฏิบัติงานตามนโยบาย

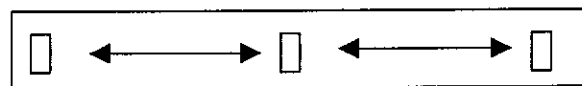


หรือ

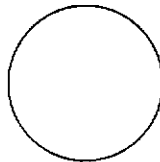


รูปแบบของระบบโดยทั่วไป ได้แก่

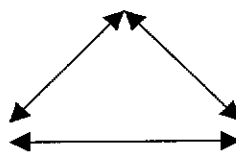
Pipeline System



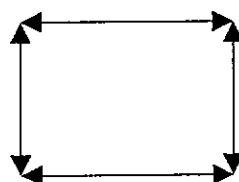
Circular System



Triangular System



Square System



- (2) กลไก (Mechanism) หมายถึง คน เงิน ของ ภารกิจ ระเบียบ ประกาศ สิ่งที่ทำให้ระบบเคลื่อนที่ กลไกการดำเนินการในการประกันคุณภาพ ได้แก่
- หน่วยงานประกันคุณภาพ
 - คณะกรรมการประกันคุณภาพ
 - เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ
 - เงินและปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ
 - ฐานข้อมูล
 - นโยบาย
 - ประกาศ คำสั่ง มาตรการ
- (3) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ในการประกันคุณภาพ หมายถึง ปริมาณ/คุณภาพที่เป็นผลการปฏิบัติงาน เช่น
- | | |
|-----------------|----------------------|
| องค์ประกอบที่ 2 | สอนดีอย่างน้อยเท่าไร |
| องค์ประกอบที่ 4 | วิจัยอย่างน้อยเท่าใด |

7.2 การกำหนดดัชนีประเมิน

ในการกำหนดดัชนี ควรมุ่งที่คำถามเป็นรายองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ดัชนี	คำถามเพื่อสร้างดัชนี
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	1.1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ ขององค์กร 1.2 แผนงาน 1.3 การประเมินแผนงานและ โครงการ	(1) มีระบบในการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์หรือไม่ (2) มีกลไกในการดำเนินงานตาม ข้อ (1) หรือไม่ (3) กลไกการดำเนินงานอย่างไร ถึงไหน ได้ผลเท่าไร เช่น - มีการประเมินครึ่งแผน และ ปลายแผน - มีผู้รับรู้มากกว่า 60% - ผลการประเมินสรุปได้คือ...
2. การเรียนการสอน	2.1 หลักสูตร 2.2 อาจารย์ 2.3 กระบวนการเรียนการสอน 2.4 นักศึกษา 2.5 การวัดและประเมินผล 2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน	(1) มีระบบที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง - ระบบผลิตบัณฑิต - ระบบการจัดการเรียนการสอน - ระบบการรับนิสิตนักศึกษา/ อาจารย์ - ระบบการวัด-ประเมินผล การเรียนของนักศึกษา/การสอนของอาจารย์ - ระบบการสนับสนุนการเรียน การสอน (2) กลไกของระบบดังกล่าวคือ อะไร ทำงานอย่างไร (3) ได้อะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร
3. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา	3.1 นโยบาย เป้าหมาย ของการ พัฒนานิสิตนักศึกษา 3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา 3.3 การให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับ อาชีพ	(1) มีนโยบาย แผนงาน ในการจัด กิจกรรมนิสิตนักศึกษาหรือไม่ มาได้อย่างไร (2) มีกลไกดำเนินงานอะไรบ้าง อย่างไร

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ดัชนี	คำถามเพื่อสร้างดัชนี
4. การวิจัย	4.1 นโยบาย แผนงาน และระบบ การสนับสนุนการวิจัย 4.2 การเผยแพร่งานวิจัย 4.3 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย	(3) ได้ผลอะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร (1) มีนโยบาย แผนงาน ในการ วิจัยของสถาบัน คณะ สำนัก หรือไม่ ได้มาอย่างไร (2) มีกลไกดำเนินงานอะไรบ้าง อย่างไร (3) ได้ผลอะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร
5. การบริการทางวิชาการสู่สังคม	5.1 นโยบายและแผนงาน 5.2 การดำเนินงานและติดตาม	(1) มีนโยบาย แผนงาน ตาม บริการทางวิชาการสู่สังคม หรือไม่ (2) มีกลไกดำเนินงานอะไรบ้าง อย่างไร (3) ได้ผลว่าอะไร มากน้อยเท่าไร
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	6.1 นโยบาย วัตถุประสงค์ และ แผนงาน 6.2 การดำเนินงานและติดตาม	(1) มีนโยบาย แผนงาน ด้านการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หรือไม่ (2) มีกลไกดำเนินงานอะไรบ้าง อย่างไร (3) ได้ผลอะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร
7. การบริหารและการจัดการ	7.1 โครงสร้างและระบบ การบริหารงาน 7.2 บุคลากร 7.3 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ 7.4 การมีส่วนร่วมในการบริหาร งาน	(1) มีระบบบริหารจัดการหรือไม่ ระบบอะไร (2) มีกลไกในการบริหารจัดการ อะไรบ้าง อย่างไร (3) กลไกดำเนินงานด้านบริหาร คน งาน ได้ผลว่าอะไร (4) ได้ผลอะไร มากน้อยเท่าไร

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ดัชนี	คำถามเพื่อสร้างดัชนี
8. การเงินและงบประมาณ	8.1 แหล่งเงิน 8.2 การจัดสรรและตรวจสอบ	(1) บริหารการเงิน การบัญชี การตรวจสอบหรือไม่ (2) มีกลไกการดำเนินงานตามระบบดังกล่าวหรือไม่ (3) กลไกดำเนินงานได้ผลอะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร
9. ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ	9.1 นโยบายคุณภาพคนและงาน 9.2 การประกันคุณภาพภายใน 9.3 การประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก	(1) มีนโยบาย แผนงาน เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต 4 อย่างหรือไม่ (2) มีระบบในการกำหนดนโยบาย แผนงานต่างๆ หรือไม่ (3) มีกลไกดำเนินงานด้าน QA หรือไม่ กลไกอะไร ดำเนินงานอย่างไร (4) ได้ผลว่าอะไรบ้าง
รวม	9 องค์ประกอบหลัก	28 องค์ประกอบย่อย/ดัชนี

7.3 ตัวอย่างดัชนีเชิงคุณลักษณะ (Qualitative)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- (1) มีปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ ว่าอะไร และทั้ง 3 คำ มีความเชื่อมโยงกันมากน้อยเพียงใด มีกระบวนการปรับปรุงหรือไม่ ทำหรือยัง ได้ผลว่าอะไร
- (2) มีแผนกี่แผน (เช่น แผนงาน แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนระยะยาว แผนระยะสั้น) และแผนดังกล่าวเชื่อมโยงกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์อย่างไร มากน้อยเท่าไร
- (3) มีการแจ้งปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ ให้คนในหน่วยงานทราบหรือไม่ โดยวิธีใด และคนในหน่วยงานเข้าใจและปฏิบัติตามหรือไม่
- (4) มีการประเมินแผนทุกแผนหรือไม่ ได้ผลประเมินว่าอะไร นำผลประเมินไปปรับปรุงหรือไม่ โดยวิธีใด ใครทำ
- (5) ในการกำหนดนโยบายต่างๆ คนในหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบที่ 2**การเรียนรู้การสอน**

- (1) มีการผลิตบัณฑิตเป็นระบบหรือไม่ อธิบาย
- (2) หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการ วิชาชีพ และอนาคตของประเทศหรือไม่ มีการปรับให้ทันสมัยหรือไม่ ถ้าจริง โดยวิธีใด
- (3) การบริหารจัดการหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
- (4) มีอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถทั้งเนื้อหาและวิธีสอนกี่คน
- (5) อาจารย์มีการเตรียมตัวสอนหรือไม่ ทุกคน ทุกวิชาหรือไม่
- (6) อาจารย์มีวุฒิและความรู้ตรงกับวิชาที่สอนหรือไม่
- (7) มีนักศึกษาที่มีความรู้พื้นฐาน ความสนใจ และศักยภาพในการเรียนกี่คน ในแต่ละหลักสูตร และได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- (8) มีบัณฑิตที่จบในแต่ละหลักสูตรกี่คน มีคุณภาพกี่คน (คุณภาพตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร) ได้ทั้งคนดีและคนเก่งหรือไม่
- (9) มีการใช้สื่อการสอนอะไรบ้าง ตรงกับความต้องการหรือไม่
- (10) มีปัจจัยเกื้อหนุนให้สามารถจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพอะไรบ้าง เคยประเมินผลหรือไม่ ได้ผลว่าอะไร ประชาคมทราบหรือไม่

องค์ประกอบที่ 3**กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา**

- (1) มีนโยบายพัฒนานิสิตนักศึกษาทุกด้าน (ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญา) หรือไม่ ชัดเจนหรือไม่ สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (2) มีการนำนโยบายมาสู่ภาคปฏิบัติหรือไม่ ได้ผลอะไร มากน้อยเพียงใด
- (3) มีหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการพัฒนานิสิตนักศึกษาหรือไม่ หน่วยงานทำงานอะไร ได้ผลว่าอะไร
- (4) มีกิจกรรมแนะแนวการเรียน อาชีพส่วนตัวหรือไม่ แนะนำได้ผลอะไร และเคยนำผลมาปรับปรุงงานหรือไม่

องค์ประกอบที่ 4**การวิจัย**

- (1) มีนโยบายการวิจัยว่าอะไร สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (2) มีการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร ได้ผลว่าอะไร
- (3) มีหน่วยงานรองรับเพื่อให้งานเดินหน้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

- (4) คนในหน่วยงานปฏิบัติงานด้านการวิจัยที่คน (มีนักวิจัยที่คน มีงานวิจัยที่เรื่อง) และเป็นงานวิจัยที่ตรงกับนโยบายหรือไม่ เป็นงานวิจัยที่มีคุณภาพหรือไม่

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม

- (1) มีนโยบายการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ตรงกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่ นโยบายว่าอะไร
- (2) ประชาคมทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามหรือไม่
- (3) มีการจัดกิจกรรมอะไรบ้าง (ใน-นอก) ตรงกับความเชี่ยวชาญของบุคลากรหรือไม่ และตรงกับนโยบายหรือไม่
- (4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกิจกรรมต่างๆ หรือไม่

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- (1) มีนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมว่าอะไร ตรงกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (2) ประชาคมทราบและเข้าใจ ตลอดจนปฏิบัติตามหรือไม่
- (3) มีการจัดกิจกรรมอะไรบ้าง ตรงกับปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกิจกรรมหรือไม่ นำผลประเมินมาแจ้งประชาคมหรือไม่ และนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานหรือไม่
- (5) คนในหน่วยงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมจัด ร่วมประเมินผลหรือไม่

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

- (1) มีโครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน ตลอดจนกิจกรรมและอำนาจหน้าที่ (Organization Chart, Admin. Chart, Activity Chart, Authority Chart) ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (2) ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถทั้งในด้านการบริหารจัดการหรือไม่ และมีความเป็นผู้นำอีกทั้งมีวิสัยทัศน์หรือไม่
- (3) กระบวนการคัดเลือก/สรรหาผู้บริหารอย่างไร โปร่งใสหรือไม่ ได้คนที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ และมีวิธีตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือไม่

- (4) กระบวนการคัดเลือก/สรรหาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร เช่น กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการคณะ กรรมการบริหาร ฯลฯ ทำอย่างไร ได้นุคคลที่ตรงกับที่ต้องการหรือไม่
- (5) กระบวนการคัดเลือก/สรรหาบุคลากรทำอย่างไร โปร่งใสหรือไม่ และได้คนตรงกับที่ต้องการหรือไม่
- (6) ผู้บริหารมีการแข่งขันนโยบายการบริหารงานที่มุ่งคุณภาพของผลผลิต 4 อย่าง ของหน่วยงานหรือไม่ วิธีใด มีผู้เข้าใจมากน้อยเพียงใด ระดับใด
- (7) ผู้บริหารบริหารและจัดการโดยอาศัยข้อมูลหรือไม่ มีฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการหรือไม่ ฐานข้อมูลอะไร ใช้ได้ตามที่ต้องการหรือไม่
- (8) เคยมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้บริหารหรือไม่ ผลว่าอะไร และนำไปแก้ไขการบริหารจัดการหรือไม่
- (9) มีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารและบุคลากรหรือไม่ โปร่งใสหรือไม่
- (10) กระบวนการบริหารจัดการมีคนที่มีส่วนร่วมกี่คน ในเรื่องอะไร ได้ผลอะไรบ้าง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

- (1) มีนโยบายการหาเงินและใช้เงินหรือไม่ ถ้ามีระบุ
- (2) นโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (3) มีแผนการใช้จ่ายเงินที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวหรือไม่ และโปร่งใสหรือไม่
- (4) มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินหรือไม่ ผลการตรวจสอบว่าอะไร แจ้งประชาคมหรือไม่
- (5) มีการวิเคราะห์การใช้จ่ายเงินตามกิจกรรม/ผลผลิต 4 อย่างหรือไม่ ถ้ามีได้ค่าอะไร สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่
- (6) มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการผลิตบัณฑิตต่อคนต่อปีหรือไม่ ได้ค่าอะไร วิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าหรือไม่ แจ้งค่าต่างๆ ให้ประชาคมทราบหรือไม่

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

- (1) มีการประกาศนโยบายคุณภาพหรือไม่ นโยบายว่าอะไร สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (2) มีการวางแผนระบบประกันคุณภาพหรือไม่ ระบบอะไร สอดคล้องกับธรรมชาติของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- (3) มีกลไกที่ทำให้ระบบเดินหน้าหรือไม่ กลไกอะไรบ้าง มีการประเมินผลกลไกหรือไม่ และนำผลมาปรับปรุงการทำงานของกลไกหรือไม่

- (4) มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพของหน่วยงานหรือไม่ ก็ครั้ง ทำโดยวิธีใด ได้ผลว่าอะไร
- (5) มีการตรวจสอบ/ประเมินตนเองกี่ครั้ง ใครทำ ทำอย่างไร ได้ผลว่าอะไร และนำผลไปปรับปรุงวิธีทำงานของคน 3 กลุ่ม (ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร ข้าราชการ) หรือไม่ ถ้าทำได้ผลว่าอะไร
- (6) มีการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต 4 อย่าง ของมหาวิทยาลัยถึงระดับคุณภาพหรือไม่
- (7) มีการเตรียมตัวรับการประเมินโดยองค์กรภายนอกหรือไม่ เตรียมตัวอะไรบ้าง
- (8) ได้รับการประเมินโดยองค์กรภายนอกหรือยัง ได้ผลว่าอะไร

7.4 ตัวอย่างดัชนีเชิงปริมาณ (Quantitative)

ดัชนีเหล่านี้ได้แก่ จำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่ามัธยฐาน, ค่าร้อยละ, ค่าอัตราส่วน, ค่าสัดส่วน, ความถี่ ต่อไปนี้เป็นดัชนีรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1

ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- 1.1 จำนวนครั้งที่ปรับ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์
- 1.2 จำนวนแผนงานทั้งหมด (แผนระยะยาว แผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ แผนประจำปี ฯลฯ)
- 1.3 จำนวนครั้งที่ประชุมเพื่อจัดทำแผนแต่ละแผนและค่าใช้จ่าย ตลอดจนจำนวนคน
- 1.4 ผลการประเมินแผน (แต่ละแผน)

องค์ประกอบที่ 2

การเรียนการสอน

2.1 หลักสูตร

- 2.1.1 จำนวนครั้งที่ปรับหลักสูตร
- 2.1.2 ลักษณะการปรับหลักสูตร (ใหญ่ เล็ก)
- 2.1.3 จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน/ทั้งหมด
- 2.1.4 จำนวนหลักสูตรทั้งหมด : หลักสูตรนอกเวลา : นานาชาติ
- 2.1.5 จำนวนวิชาในแต่ละหลักสูตร
- 2.1.6 จำนวนวิชาที่เปิดสอน/ที่ระบุในหลักสูตร
- 2.1.7 จำนวนวิชาบังคับ : เลือก
- 2.1.8 หน่วยกิต/วิชา (แยกตามจำนวนหน่วยกิต)

2.2 อาจารย์

- 2.2.1 วุฒิการศึกษา (ตรี : โท : เอก)
- 2.2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ (อ. : ผศ. : รศ. : ศ.)
- 2.2.3 จำนวนเกษียณ/ทั้งหมด/ปี/สาขา
- 2.2.4 โครงสร้างอายุ
- 2.2.5 ผลงานทางวิชาการ (ตำรา บทความ) /ปี/คน
- 2.2.6 ภาระงานสอนของอาจารย์/คน/สัปดาห์
- 2.2.7 จำนวนการเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ/ปี
- 2.2.8 จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง/สัปดาห์
- 2.2.9 ภาระงานกับปริมาณชั่วโมงที่ทำ/สัปดาห์
- 2.2.10 จำนวนกรรมการที่เป็น (เฉลี่ย) (เป็นประธาน กรรมการ เลขานุการ)
- 2.2.11 จำนวนชั่วโมงที่ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

2.3 นิสิตนักศึกษา

- 2.3.1 จำนวนสมัคร : รับจริง
- 2.3.2 คะแนนที่สอบเข้าได้เฉลี่ย/สาขา
- 2.3.3 ผลการเรียน (grade) รายวิชา รายภาคการศึกษา
รายปีการศึกษา รายหลักสูตร
- 2.3.4 จำนวนบัณฑิตที่ทำงานได้ใน 6 เดือน
- 2.3.5 จำนวนนักศึกษาที่ออกกลางคัน/ทั้งหมด
- 2.3.6 จำนวนบัณฑิตเกียรตินิยม/ทั้งหมด/ปี/สาขา
- 2.3.7 จำนวนจบ/รุ่น
- 2.3.8 ภูมิหลังของนักศึกษา (แยกตามอาชีพพ่อแม่ โรงเรียน จังหวัด ฯลฯ)

2.4 การเรียนการสอน

- 2.4.1 ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการสอน
- 2.4.2 Grade Distribution/สาขา
- 2.4.3 นักศึกษา : Computer
- 2.4.4 นักศึกษา : อ. : สาย ข + ค
- 2.4.5 นักศึกษา ตรี : โท : เอก
- 2.4.6
$$\frac{\text{Output}}{\text{Input}} \times 100/\text{รุ่น}$$

- 2.4.7 จำนวนนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุด/ปี
- 2.4.8 จำนวนประมวลการสอนรายวิชาที่เผยแพร่/ทั้งหมด

2.5 ปัจจัยเกื้อหนุน

- 2.5.1 สาย ข + ค : นักศึกษา/ปี
- 2.5.2 จำนวนครุภัณฑ์ : นักศึกษา
- 2.5.3 จำนวนเอกสาร : สาขา
- 2.5.4 ขนาดของพื้นที่/คน

องค์ประกอบที่ 3

กิจกรรมนิสิตนักศึกษา

- 3.1 จำนวนโครงการที่จัดให้นักศึกษาแยกประเภท/ปี
- 3.2 จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม
- 3.3 จำนวนเงินที่จัดให้กับกิจกรรมของนักศึกษา
- 3.4 ผลประเมินกิจกรรมที่จัด

องค์ประกอบที่ 4

การวิจัย

- 4.1 จำนวนเงินที่ใช้กับการวิจัย (แยกบริหารจัดการออกจากทุนวิจัย)
- 4.2 จำนวนเงินที่มหาวิทยาลัย/คณะ/สำนัก ได้รับจากแหล่งทุนภายนอกเพื่อทำวิจัย/ปี
- 4.3 จำนวนเงินวิจัย/อาจารย์/ปี
- 4.4 จำนวนงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่/ปี
- 4.5 จำนวนวารสารที่รับ/อาจารย์/ปี

องค์ประกอบที่ 5

ทำบริการทางวิชาการสู่สังคม

- 5.1 จำนวนชั่วโมงที่ไปบริการทางวิชาการสู่สังคม/สัปดาห์
- 5.2 จำนวนครั้งที่บริการภายนอก
- 5.3 จำนวนครั้งที่จัดภายในสถาบัน
- 5.4 จำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด/ปี
- 5.5 ค่าเฉลี่ยจากผลประเมิน/ครั้งที่จัด

องค์ประกอบที่ 6**การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

- 6.1 จำนวนชั่วโมงในการจัด/ปี
- 6.2 จำนวนครั้งที่จัดและประเภท
- 6.3 จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม
- 6.4 ค่าเฉลี่ยผลประเมินการจัด

องค์ประกอบที่ 7**การบริหารจัดการ**

- 7.1 จำนวนครั้งที่ประชุมคนในองค์กร/หน่วยงาน
- 7.2 จำนวนครั้งที่ประชุมคณะกรรมการ/ปี ชุดต่างๆ
- 7.3 จำนวนกรรมการ/คนในหน่วยงาน
- 7.4 ค่าเฉลี่ยเวลาประชุม/สัปดาห์
- 7.5 จำนวนกรรมการที่ผู้บริหารเป็นประธาน
- 7.6 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการประชุมของผู้บริหารระดับต่างๆ
- 7.7 ภาระงาน + ปริมาณงานของคนกลุ่มต่างๆ
- 7.8 ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารระดับต่างๆ
- 7.9 ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคนกลุ่มต่างๆ
- 7.10 จำนวนรายงานการประชุม/วารสาร/จุลสาร/ข่าวที่เผยแพร่ภายในหน่วยงาน (Circulating และผลประเมินการรับรู้)

องค์ประกอบที่ 8**ค่าใช้จ่าย งบประมาณ เงิน**

- 8.1 ค่าใช้จ่าย/หัว/ปี ในการผลิตบัณฑิตในสาขาต่างๆ
- 8.2 เงินเดือนเฉลี่ย/ปี/คน
- 8.3 เงินเดือนผู้บริหาร : อาจารย์ : สาย ข, ค
- 8.4 ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมบริการทางวิชาการสู่สังคม/ปี/ครั้ง
- 8.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม/ปี/ครั้ง
- 8.6 ค่าใช้จ่ายในการประชุมของหน่วยงาน/ปี/ครั้ง
- 8.7 ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ/ปี/ครั้ง
- 8.8 ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาหลักสูตร/ปี
- 8.9 งบประมาณ (ใน + นอก) ระดับมหาวิทยาลัย/สถาบัน/คณะ/สำนัก/ภาควิชา

- 8.10 ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ คือ การผลิตบัณฑิต : วิจัย : บริการทาง
วิชาการ : ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 8.11 เงินงบประมาณ : เงินนอก

องค์ประกอบที่ 9

การประกันคุณภาพ

- 9.1 จำนวนคู่มือการประกันคุณภาพที่ตีพิมพ์เผยแพร่
- 9.2 จำนวนกรรมการ QA (กลุ่มและคณะ)
- 9.3 จำนวนครั้งที่ประชุม QA และผล
- 9.4 จำนวนดัชนีที่ชี้ผลการปฏิบัติงาน (มาก/น้อย)
- 9.5 จำนวนครั้งที่ประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ
- 9.6 จำนวน SAR (หน่วยงานและช่วงเวลา)
- 9.7 จำนวนครั้งที่ประชุมเพื่อวิเคราะห์ตัวเองและผลการประชุม
- 9.8 จำนวนครุภัณฑ์ อุปกรณ์ เงิน เวลา ที่ใช้ในงาน QA

7.5 เกณฑ์

เกณฑ์ คือ ตัวเทียบเพื่อการตัดสิน ตัวเทียบในที่นี้เป็นตัวเลขหรือเป็นเนื้อหาสาระก็ได้ เกณฑ์ควรเกี่ยวข้องกับอะไร

- ระดับที่ต้องการตัดสินใจ
- มีหลายระดับ จากต่ำ-สูง แต่ละช่วงควรเท่าๆ กัน
- ต่ำคือพอทำได้ สูงคือระดับอุดมคติ
- ระดับมาตรฐานคือระดับกลาง
- ระดับมาตรฐานมีหลายลักษณะ เช่น มาตรฐานท้องถิ่น มาตรฐานระดับชาติ ระดับนานาชาติ ระดับสากล ระดับโลก

เกณฑ์ (Criterion, Criteria) มีหลายระดับได้ การกำหนดเกณฑ์ในการประกันคุณภาพมี 2 ชนิด คือ

(1) เกณฑ์รายดัชนี (ค่า/ระดับที่ใช้เทียบ) (2) เกณฑ์รายองค์ประกอบ

การกำหนดเกณฑ์ตัดสินระยะแรกอาจกำหนดให้ต่ำ แต่เพิ่มให้สูงขึ้นเรื่อยๆ เกณฑ์ตัดสินรวมขององค์ประกอบแต่ละตัว อาจพิจารณาจาก

- (1) อิงดัชนีทั้งหมด + หลักฐาน
- (2) อิงดัชนีบางตัว + หลักฐาน
- (3) อิงค่าของดัชนี
- (4) อิง Output
- (5) อิงการเปลี่ยนแปลงของ Input
- (6) อิง Impact

เกณฑ์ตรวจสอบกับเกณฑ์ประเมินต่างกันดังนี้

เกณฑ์ตรวจสอบ (Audit) ควรมี 2 ระดับ คือ รับรอง กับ ไม่รับรอง

รับรอง	หมายถึง	ทำจริงและมีหลักฐาน
ไม่รับรอง	หมายถึง	ขาดหลักฐาน

เกณฑ์ประเมิน (Assessment) ควรมีมากกว่า 2 ระดับ เช่น 3 ระดับ ได้แก่ มีคุณภาพมาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

7.6 ตัวอย่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินระดับมหาวิทยาลัย (เชิงปริมาณ) *

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน		
ปรัชญา ปณิธาน และ วัตถุประสงค์	<i>Revealed Comparative Advantage (RCA)</i> - Academic Reputation	ลำดับที่ต้นๆ แปลว่าดี เมื่อเทียบกับ มหาวิทยาลัยอื่นในและต่างประเทศ
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน		
2.1 หลักสูตร	2.1.1 มีมาตรฐานหลักสูตร (1) หลักสูตรที่เป็นนานาชาติ/หลักสูตร ทั้งหมด (2) ปรับปรุงหลักสูตรกระทบ โครงสร้าง (หลักสูตร) (3) ปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย (หลักสูตร) (4) เปิดหลักสูตรใหม่ (หลักสูตร)	ร้อยละ 50 แปลว่าดี ค่ามากแปลว่าดี ค่าแสดงว่าไม่ดี
2.2 อาจารย์	2.2.1 คุณภาพ (1) อาจารย์วุฒิปริญญาเอก/อาจารย์ ทั้งหมด (2) ศาสตราจารย์/รองศาสตราจารย์ (3) รองศาสตราจารย์/อาจารย์ทั้งหมด 2.2.2 ผลงานทางวิชาการ (1) บทความทางวิชาการที่ตีพิมพ์/ อาจารย์ (ชิ้น/ 1 คน) (2) จำนวนตำราที่ผลิตในแต่ละปี/ อาจารย์ 2.2.3 ภาระงานสอน (1) วิชา (Section) ที่เปิดสอนในแต่ละปี/ อาจารย์ (Section/คน) 2.2.4 การลงทุนในทรัพยากรบุคคล (1) อาจารย์ที่กำลังศึกษาต่อ/อาจารย์ ทั้งหมด 2.2.5 ความรับผิดชอบในหน้าที่ของอาจารย์ (1) วิชาที่ส่งเกรดต่ำ/วิชาที่เปิดสอน (NPL : Non-Performing Lecturer) (ร้อยละ)	ค่ามากแปลว่าดี ค่ามากแปลว่าดี ค่ามากแปลว่าดี ค่ามากแปลว่าดี ค่ามากแปลว่าดี หาค่าที่เหมาะสม หาค่าที่เหมาะสม ค่ามากแปลว่าไม่ดี

* จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2544

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
2.3 การเรียนการสอน	(2) การส่งผลงานหลังการลาไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ (3) NPR (Non-Performing Researcher)	ค่ามากแปลว่าไม่ดี
	2.2.6 มีการกำหนดเกณฑ์ภาระงานของ อาจารย์	ค่ามากแปลว่าไม่ดี
	(1) นักศึกษาต่ออาจารย์ 1 คน	ค่าที่เหมาะสม
	2.2.7 มีระบบการพัฒนาอาจารย์ (1) ทุนการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ (จำนวนทุน)	ค่ามากแปลว่าดี
2.4 นักศึกษา	2.3.1 การให้บริการสหวิทยาการ (1) จำนวนนักศึกษานอกคณะที่ให้ บริการ/นักศึกษาในคณะที่ให้ บริการ	ค่าที่เหมาะสม
2.4 นักศึกษา	2.4.1 ความซื่อสัตย์สุจริตของนักศึกษา (1) นักศึกษาที่ทุจริตการสอบ (คน)	ค่ามากแปลว่าไม่ดี
	2.4.2 มีระบบการได้มาซึ่งนักศึกษาที่มี คุณภาพ	ค่ามากแปลว่าดี
	(1) Revealed Comparative Advantage (RCA) - Student Selectivity	ค่ามากแปลว่าดี
	2.4.3 ความเข้มข้นในการแข่งขัน (1) นักศึกษาที่สมัครเข้าศึกษาในคณะ/ จำนวนที่รับได้ (คน)	ค่ามากแปลว่าดี
2.4 นักศึกษา	2.4.4 การเปิดโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส (1) นักศึกษาข้างเผือก (คน)	ค่าที่เหมาะสม
	2.4.5 ความตั้งใจเข้าศึกษา (1) ร้อยละของผู้เลือกอันดับ 1	ค่ามากแปลว่าดี
	(2) จัดบรรยากาศและกิจกรรมการเรียน การสอนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้	ค่ามากแปลว่าดี
	2.4.3 มีระบบการประเมินผลการจัดการเรียน การสอน (1) ประเมินผลการจัดการเรียนการสอน โดยนักศึกษา	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
2.5 การวัดและประเมินผล	2.4.4 มีระบบการได้มาซึ่งนักศึกษาที่มีคุณภาพ (1) การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาไว้ชัดเจน (2) วิธีการคัดเลือกนักศึกษาที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม (3) โครงการคัดเลือกนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ 2.4.5 คุณภาพบัณฑิตของภายนอก (1) ความพอใจของผู้จ้างงาน 2.4.6 มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต (1) การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง 2.5.1 มีระบบการวัดผลการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ (1) การกำหนดเกณฑ์การวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้ล่วงหน้า (2) การแจ้งวิธีการประเมินผลให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า (3) การประเมินวิธีการวัดและการประเมินผล (4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี
2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน	2.6.1 มีอาคารเรียนและห้องเรียนเอื้อต่อการสอน (1) ห้องเรียนเพียงพอ (2) ห้องเรียนมีอุปกรณ์โต๊ะฯ ประจำและอยู่ในสภาพดีให้ใช้ตลอดเวลา (3) แผนการใช้ห้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร (4) ผู้รับผิดชอบระบบการใช้ห้องเรียน	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
	2.6.2 มีหอพักนักศึกษาที่ปลอดภัย เอื้อต่อ การเรียนรู้และการทำกิจกรรมนอกเวลา (1) หอพักมีครุภัณฑ์สำหรับการอยู่ อาศัยและการศึกษานอกเวลาเป็น สัดส่วน (2) อาจารย์ผู้ปกครอง/ดูแลหอพัก (3) ระเบียบปฏิบัติเพื่อรักษาความ ปลอดภัยและการทำความสะอาด 2.6.3 ห้องสมุดขนาดเหมาะสมและส่งเสริม การเรียนรู้ของนักศึกษา (1) งบประมาณจัดซื้อหนังสือและ วารสาร/นักศึกษา (บาท/คน) (2) ชั่วโมงที่ห้องสมุดเปิดใน 1 สัปดาห์ (ชม.)	ถ้าทำได้ครบหมายถึงดี ถ้าทำได้ครบหมายถึงดี
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา		
3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริม พัฒนาการของนักศึกษา	3.1.1 มีนโยบายและแผนงานพัฒนานักศึกษา (1) งบประมาณสนับสนุน (ล้านบาท) (2) จำนวนกิจกรรมนักศึกษา	ถ้าทำได้หมายถึงดี
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
4.1 นโยบาย แผนงาน และ ระบบการสนับสนุนการ วิจัย 4.2 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย 4.3 ผลงานการวิจัย	4.1.1 ความสำคัญที่ให้การวิจัย (1) งบประมาณที่ให้การวิจัย/งบ ประมาณทั้งหมด 4.2.2 ความสามารถในการหาทุนวิจัย (1) งบประมาณการวิจัยจากหน่วยงาน ภายนอก/จำนวนอาจารย์ (บาท/คน) 4.3.1 ประสิทธิภาพในการทำวิจัย (1) งานวิจัยที่ไม่ส่งตามกำหนด (2) งานวิจัยที่แล้วเสร็จ/จำนวนอาจารย์ (ชิ้น/ 1 คน) 4.3.2 Revealed Comparative Advantage (RCA) (1) Research Output	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม		
5.2 การดำเนินงาน	5.2.1 จำนวนกิจกรรมการบริการทางวิชาการ (1) จำนวนครั้งการจัดอบรมทางวิชาการ (ครั้ง) (2) กิจกรรมมอบคืนประโยชน์แก่สังคม (ครั้ง)	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
6.2 การดำเนินงาน	6.2.1 กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (1) งบประมาณการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บาท) (2) กิจกรรมเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (กิจกรรม) 6.2.2 ความสนใจวิชาการทางด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (1) วิชาที่เปิดสอนด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (วิชา)	ถ้าทำได้ครบทุกข้อหมายถึงดี
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ		
	7.1 สัดส่วนข้าราชการสายบริการวิชาการ (1) สาย ก ต่อ สาย ข, ค	ค่าที่เหมาะสมคือ 1 : 4 : 8
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ		
8.1 แหล่งเงินงบประมาณ	8.1.1 การพึ่งงบประมาณของตนเอง (1) รายได้ของคณะ/งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ (2) งบพิเศษ/งบคลัง 8.1.2 ต้นทุนทรัพยากรมนุษย์ในการผลิตบัณฑิตต่อหัว (1) ค่าใช้จ่ายหมวดเงินเดือนในการผลิตบัณฑิต (บาท/คน) 8.1.3 Revealed Comparative Advantage (RCA) (1) Financial Resource	ถ้าคำนวณค่าได้หมายถึงดีและต้องหาค่าที่เหมาะสมต่อไป

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์และความหมาย
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ		
9.1 การประกันคุณภาพภายใน	<i>9.1.1 Awareness of Quality Assurance</i> (1) งบประมาณที่ใช้ในการประกันคุณภาพ/อาจารย์ (2) การตื่นตัวของคณะ (3) การรับรู้ของผู้บริหาร (4) ความคืบหน้าในการประกันคุณภาพ <i>9.1.2 คะแนน SSR/SAR (การประเมินซึ่งกันและกัน)</i>	

7.7 ตัวอย่างดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินระดับมหาวิทยาลัย (เชิงคุณภาพ) *

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		
1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์	1.1.1 การกำหนดปรัชญา/ปรัชญา วัตถุประสงค์ (1) กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) ชัดเจน นำไปปฏิบัติได้ (3) สอดคล้องกับองค์กรหลัก (4) ครอบคลุมวัตถุประสงค์และภารกิจหลัก ทั้ง 4 ด้าน	5 หมายถึง ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมหลักฐาน
1.2 แผนงาน	1.1.2 การกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงาน ของสถาบัน (1) นโยบายครอบคลุมภารกิจหลักของสถาบัน ที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้อง กับนโยบายขององค์กรหลัก (2) การจัดทำแผนการดำเนินการครอบคลุม ภารกิจหลักที่สอดคล้องกับนโยบายของ สถาบัน (3) หน่วยงาน/บุคลากรรับผิดชอบ	
1.3 การประเมินแผนงานและ โครงการ	1.3.1 การประเมินแผนงานและ โครงการ (1) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน		
2.1 หลักสูตร	2.1.1 มีมาตรฐานหลักสูตร (1) ตามเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาของทบวง มหาวิทยาลัยและองค์กรวิชาชีพ 2.1.2 มีระบบการบริหารหลักสูตร (1) คณะกรรมการบริหารหลักสูตร (2) องค์ประกอบของกรรมการเป็นผู้ที่มี คุณสมบัติเหมาะสม มีประสบการณ์ทั้งด้าน บริหารและด้านปฏิบัติการทางการเรียน การสอน (3) คู่มือการบริหารหลักสูตรเขียนเป็นลายลักษณ์ อักษร มีความชัดเจน	5 หมายถึง ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน

* จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2544

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
2.2 อาจารย์	2.1.3 มีกระบวนการประเมินหลักสูตรเพื่อพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (1) เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) ประเมินหลักสูตรอย่างน้อยทุก 5 ปี (3) นำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2.2.1 มีระบบการคัดเลือกที่เหมาะสม (1) กำหนดวิธีการคัดเลือกอาจารย์อย่างชัดเจนและโปร่งใส 2.2.2 มีการกำหนดเกณฑ์ภาระงานของอาจารย์ (1) กำหนดภาระงานครอบคลุมภารกิจหลักของสถาบันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร 2.2.3 มีระบบการพัฒนาอาจารย์ (1) นโยบายที่ชัดเจนและกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) หน่วยงาน/บุคลากรรับผิดชอบ (3) แผนงานสอดคล้องกับภารกิจ (4) การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน (5) อาจารย์มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาอาจารย์ (6) วิธีการพิจารณาอาจารย์เพื่อการพัฒนาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม (7) จัดเวลาให้เอื้อต่อการพัฒนาอาจารย์อย่างเพียงพอต่อเนื่องและกระจายอย่างทั่วถึง (8) การติดตาม ประเมินผลที่เป็นไปตามเป้าหมายและคุ้มค่าแก่การลงทุน (9) การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ตามภาระงาน (10) ระบบพี่เลี้ยงสำหรับอาจารย์ใหม่ 2.2.4 มีระบบการประเมินผลอาจารย์ (1) นโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร (2) แบบฟอร์มการประเมินผลอาจารย์ (3) วิธีการประเมิน โปร่งใสและเป็นธรรม (4) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข	
2.3 กระบวนการเรียนการสอน	2.3.1 มีการเตรียมการสอนที่มีประสิทธิภาพ (1) อาจารย์จัดทำเค้าโครงการสอน	

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน	(2) คำรา/เอกสารประกอบการเรียนการสอน/ เอกสารคำสอนครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย เข้าใจง่าย	
	(3) การประสานงานระหว่างอาจารย์ผู้สอนและ ผู้รับผิดชอบ	
	2.3.2 การดำเนินการสอนที่มีประสิทธิภาพ	
	(1) วิธีการสอนเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุ- ประสงค์ เนื้อหา/แนวคิดและผู้เรียน	
	(2) เลือกใช้สื่อที่ส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่าง เหมาะสม	
	2.3.6 การให้โอกาสผู้ด้อยโอกาสทางการเงิน	
	(1) เงินทุนการศึกษาของ มธ./เงินรวมค่าหน่วยกิต	
	2.3.7 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	
	(1) คะแนนเฉลี่ยวิชา สข 171	
	(2) คะแนนเฉลี่ย TU-GET (คะแนน)	
	2.3.8 ความสามารถในการใช้ภาษาไทย	
	(1) คะแนนเฉลี่ย ท 161 การใช้ภาษาไทย 1	
	2.3.9 คุณภาพชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย	
	(1) ดัชนีวัดความเครียด (นศ. ที่เครียด/นศ. ที่ลาพัก)	
	2.3.10 มีผลลัพธ์ทางการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	
	(1) ผู้สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	
	(2) ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	
	2.3.11 คุณภาพของบัณฑิต	
	(1) นักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยม/บัณฑิต	
	2.3.12 ประสิทธิภาพการผลิตบัณฑิต	
	(1) บัณฑิต/จำนวนอาจารย์ (1 คน)	
	2.6.1 ความเพียงพอของปัจจัยเกื้อหนุน	
	(1) Revealed Comparative Advantage - Faculty Resource	
	(2) คอมพิวเตอร์/นักศึกษา (คน/เครื่อง)	
	2.6.3 มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อ/ส่งเสริมการเรียนรู้ของ นักศึกษา	
	(1) สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ ปลอดภัยและ สวยงาม	

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
	(2) สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ที่มีคุณภาพและเพียงพอ (3) สถานที่สำหรับกิจกรรมพิเศษ และออกกำลังกาย (4) ระบบสุขาภิบาลที่ถูกสุขลักษณะ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดและเพียงพอ 2.6.4 สื่อการศึกษาที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วย ตนเองอย่างเพียงพอและเหมาะสม 2.6.5 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา		
3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริม พัฒนาการของนักศึกษา	3.1.1 มีนโยบายและแผนงานพัฒนานักศึกษา (1) นโยบายชัดเจนกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) หน่วยงาน/บุคลากรรับผิดชอบ (3) แผนงาน/โครงการส่งเสริมนักศึกษาตาม มาตรฐานกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาของ ทบวงฯ 3.1.2 มีระบบและกลไกการบริหารจัดการนักศึกษา (1) อาจารย์ที่ปรึกษา (2) องค์กนักศึกษา (3) คณะกรรมการกิจการนักศึกษา (4) โครงการส่งเสริมอาจารย์ให้มีทักษะและ ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษานักศึกษา (5) ระบบการประเมินผลกิจกรรม (6) ระบบการจัดสรร/ทุนการศึกษา 3.1.3 มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนา นักศึกษา (1) กิจกรรมส่งเสริมการพัฒนานักศึกษา (2) นักศึกษามีส่วนร่วมในการริเริ่มจัดกิจกรรม (3) การประเมินผลการจัดกิจกรรม	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน
3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	3.2.1 มีการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา 3.2.2 มีการติดตาม ประเมินผลระบบอาจารย์ที่ปรึกษา (1) การประเมินผลระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นระยะ (2) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	
3.3 การให้บริการแนะนำ เกี่ยวกับอาชีพ	3.3.1 มีระบบการให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ 3.3.2 มีการจัดกิจกรรมแนะนำอาชีพ (1) การจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศให้นักศึกษา	

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
	(2) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงาน	
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
4.1 นโยบาย แผนงาน และระบบการสนับสนุน การวิจัย	4.1.1 นโยบายและระบบสนับสนุนการวิจัยและการผลิต ผลงานวิชาการ (1) นโยบายชัดเจนกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) โครงการพัฒนาศักยภาพการวิจัยของบุคลากร (วิจัยสถาบันและนักวิจัยรุ่นใหม่) (3) หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการวิจัย (4) ความเชื่อมโยงกับนักวิจัยต่างสถาบันและ ต่างประเทศ	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน
4.2 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย	4.2.1 ความสามารถในการหาทุนวิจัย (1) หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อ สนับสนุนการวิจัยและการผลิตผลงานทาง วิชาการอย่างชัดเจน	
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม		
5.1 วัตถุประสงค์ และแผนงาน	5.1.1 มีนโยบายและแผนการบริการวิชาการ (1) นโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน (2) โครงการให้บริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชา (3) ระบบการประเมินกิจกรรมที่ให้บริการเป็น ลายลักษณ์อักษร	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน
5.2 การดำเนินงาน	5.2.1 มีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่คุณภาพและ เป็นที่ยอมรับ (1) ผลงานการให้บริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชา (2) กิจกรรมบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์	
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
6.1 วัตถุประสงค์ และแผนงาน	6.1.1 มีนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม (1) นโยบายที่ชัดเจนกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์ อักษร (2) บุคลากร/หน่วยงานรับผิดชอบ (3) แผนงาน/โครงการกำหนดไว้อย่างชัดเจน (4) การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
6.2 การดำเนินงาน	6.2.1 กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (1) นักศึกษาที่เรียนวิชาทางด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 6.2.2 มีการปฏิบัติเพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (1) การทำกิจกรรม/ร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ (2) กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นวัฒนธรรมและวิถีชีวิตไทย	
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ		
7.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร	7.1.1 มีการจัดโครงสร้างสถาบัน (1) โครงสร้างองค์กร (2) โครงสร้างการบริหารงาน (3) แผนปฏิบัติงาน 7.1.2 มีการกำหนดภารกิจของหน่วยงานชัดเจน (1) คู่มือการบริหารสถาบันและการปฏิบัติของหน่วยงาน	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อ พร้อมทั้งมีหลักฐาน
7.2 อำนาจหน้าที่ของบุคลากร	7.2.1 การกำหนดคุณวุฒิและคุณสมบัติของผู้บริหาร (1) การกำหนดคุณวุฒิและคุณสมบัติของผู้บริหาร 7.2.2 การกำหนดอำนาจหน้าที่และภาระงานผู้บริหาร (1) การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน (2) การกำหนดภาระงานของผู้บริหาร 7.2.3 มีการกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติของบุคลากรเหมาะสมกับภาระงาน (1) คุณวุฒิ คุณสมบัติของบุคลากรเป็นไปตามการกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่ง	
7.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร	7.3.1 ระบบการได้มาของผู้บริหาร (1) ระบุว่าด้วยการสรรหาผู้บริหารเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของมหาวิทยาลัย/คณะ 7.3.2 มีระบบคัดเลือกที่เหมาะสม (1) กำหนดวิธีการคัดเลือกบุคลากรอย่างชัดเจนและโปร่งใส 7.3.3 มีระบบการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร (1) นโยบายที่ชัดเจนและกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) หน่วยงาน/บุคลากรรับผิดชอบ (3) แผนงานสอดคล้องกับภารกิจ	

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	(4) การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน (5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (6) วิธีการพิจารณาบุคลากรเพื่อการพัฒนาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม (7) จัดเวลาให้เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอต่อเนื่องและกระจายอย่างทั่วถึง (8) การติดตาม ประเมินผลที่เป็นไปตามเป้าหมายและคุ้มค่าแก่การลงทุนใหม่ (9) การปฐมนิเทศบุคลากรตามภาระงาน 7.3.4 มีระบบการประเมินผลบุคลากร (1) นโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร (2) แบบฟอร์มการประเมินผลบุคลากรสนับสนุนครอบคลุมภาระงาน (3) วิธีการประเมินที่โปร่งใสและเป็นธรรม (4) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข 7.4.1 มีการจัดวางระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการดำเนินการ การวางแผนและการตัดสินใจ (1) การวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ (2) การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร (3) การปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นระยะ	
7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร	7.5.1 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร 7.5.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจในการบริหาร	
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ		
8.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ	8.2.1 มีการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามนโยบายวัตถุประสงค์และแผนงานขององค์การ (1) แผนงบประมาณรายรับ รายจ่ายประจำปี (2) การจัดสรรงบประมาณครอบคลุมพันธกิจทุกด้านของสถาบัน (3) การกำหนดค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักศึกษาทุกหลักสูตร	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อพร้อมทั้งมีหลักฐาน

องค์ประกอบ	ดัชนี	เกณฑ์
	(4) การนำ Unit Cost ไปใช้ในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงาน 8.2.2 มีระบบติดตามตรวจสอบการใช้งบประมาณ (1) หลักฐานการเงินการบัญชีเป็นปัจจุบัน (2) ระบบการตรวจสอบระบบการเงินและบัญชี (3) การวิเคราะห์ติดตามผลการใช้เงินงบประมาณ	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ		
9.1 การประกันคุณภาพภายใน	9.1.1 มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน (1) นโยบายชัดเจนกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (2) หน่วยงาน/ตระบุคคลรับผิดชอบ (3) เกณฑ์การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพที่สอดคล้องกับดัชนีชี้วัด (4) คู่มือประกันคุณภาพ (5) ระบบการตรวจสอบภายในที่ชัดเจนและปฏิบัติได้ 9.1.2 มีการปฏิบัติตามระบบตรวจสอบที่กำหนดไว้ (1) การปฏิบัติตามระบบตรวจสอบที่กำหนดไว้ (2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อการตรวจสอบที่ชัดเจน (3) วิธีการที่ชัดเจนในการป้อนกลับข้อมูล/ผลการประเมินสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนา	5 หมายถึงดี ทำได้ครบทุกข้อพร้อมทั้งมีหลักฐาน
9.2 การประกันคุณภาพภายนอก	9.2.1 มีการเตรียมรับการประเมินโดยองค์กรภายนอก	

7.8 สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีและเกณฑ์

1. การกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์

- (1) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ แต่ไม่ชัดเจน/ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ที่สอดคล้องกันและเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
ชัดเจน
- (3) มี (2) + บุคลากรส่วนใหญ่ (มากกว่า 60%) รับทราบ
- (4) มี (3) + มีการเผยแพร่ให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้ทราบและรู้สึกมีส่วนร่วม
- (5) มี (4) + มีกลไกที่เอื้อให้เกิดการปรับให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์

2. การจัดทำแผนงานที่คลุมภาระกิจทุกด้าน

- (1) มีแผนงานอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน/และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่ต้องการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและสอดคล้อง
กับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำแผน
- (4) มี (3) + มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ปฏิบัติได้
- (5) มี (4) + มีการเผยแพร่ให้คนในมหาวิทยาลัยทราบ

3. การติดตามและควบคุมแผนงาน

- (1) มีวิธีการปฏิบัติงานและติดตามการปฏิบัติงานตามแผนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีหน่วยงาน คณะบุคคล และปัจจัยดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีการติดตามการปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการรายงานผลการติดตามและนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
- (5) มี (4) + มีการรายงานผลการติดตามให้คนในมหาวิทยาลัยทราบ

องค์ประกอบที่ 2

การเรียนการสอน

ดัชนีและเกณฑ์

1. หลักสูตร

- (1) มีหลักสูตรที่ผ่านขั้นตอนการพัฒนาตามเกณฑ์ที่ได้มาตรฐาน
- (2) มี (1) + ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + สอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
- (4) มี (3) + มีความพร้อมของบุคลากรเชิงวิชาการและเชิงบริหารหลักสูตร
- (5) มี (4) + มีระบบการประเมินหลักสูตรอย่างเป็นระยะ และนำผลมาปรับปรุง

2. ระบบผลิตบัณฑิต

- (1) มีการผลิตบัณฑิต
- (2) มี (1) + การประเมิน ติดตามผลการผลิตบัณฑิตบ้างเป็นบางครั้ง
- (3) มี (2) + มีการติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และมีเอกสารเผยแพร่
- (4) มี (3) + มีการนำผลประเมินและติดตามบัณฑิตมาใช้ปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
- (5) มี (4) + มีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบ (Impact) ของการผลิตบัณฑิตต่อสังคม และนำผลมาปรับปรุงการผลิตบัณฑิตทั้งระบบ (Input Process Output และ Impact)

3. กระบวนการเรียนการสอน

- (1) มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร
- (2) มีกลไกในการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีกลไกในการบริหารจัดการเรียนการสอนทุกวิชาที่เป็นระบบ สะดวกแก่ การตรวจสอบ ตลอดจนเน้นผู้เรียนเป็นคนสำคัญ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการสอนครบทุกวิชา และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน
- (5) มี (4) + มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

4. นิสิตนักศึกษา

- (1) มีนิสิตนักศึกษาตามจำนวนที่ต้องการและตามคุณสมบัติที่ระบุไว้
- (2) การกำหนดคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และตรงกับความต้องการของประเทศและการเปลี่ยนแปลงของสังคม
- (3) มี (2) + มีระบบการคัดเลือกที่โปร่งใสและได้นิสิตนักศึกษาที่มีศักยภาพในการเรียนสูง
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาทุกปี
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขทุกปี

5. อาจารย์

- (1) มีอาจารย์ผู้สอน
- (2) มี (1) + มีระบบการคัดเลือกอาจารย์ที่โปร่งใส และได้อาจารย์ตรงกับปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ภาระงานของอาจารย์ชัดเจน และอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่มีคุณค่าอย่างน้อย 50% ของอาจารย์
- (4) มี (3) + มีระบบและกลไกในการพัฒนาอาจารย์
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกและพัฒนาอาจารย์ ตลอดจนนำไป ปรับปรุงคุณภาพอาจารย์ให้สูงขึ้นเรื่อยๆ

6. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

- (1) มีระบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (2) มีกลไกกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงการสอนของอาจารย์และการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็นรายหลักสูตร
- (5) มี (4) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงระบบและระเบียบ การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาและการสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง

7. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ

- (1) มีอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา
- (2) มี (1) + มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน
- (3) มี (2) + มีระบบการบริหารและจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการ

8. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า

- (1) มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (2) มี (1) + มีตำรา วารสาร ที่ทันสมัย พอเพียง ครบถ้วนตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบบริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

9. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านระบบสารสนเทศ

- (1) มีบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (2) มี (1) + มีระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและบริการสารสนเทศ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

10. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านสื่อการสอนและวัสดุการสอน

- (1) มีสื่อการสอนและวัสดุการสอน
- (2) มี (1) + มีบริการสื่อการสอนและวัสดุการสอนที่สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอกับความต้องการ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการของหน่วย
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

ดัชนีและเกณฑ์

1. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- (1) มีนโยบายการพัฒนานิสิตนักศึกษาครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม
- (2) มี (1) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลทำงานตามนโยบายดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย/คณะ
- (4) มี (3) + มีองค์กรนิสิตนักศึกษาดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ และนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. อาจารย์ที่ปรึกษา

- (1) มีที่ปรึกษากิจกรรม/ชมรม
- (2) มีการกำหนดภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาและประกาศให้ทราบ
- (3) มี (1) + มีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่
- (4) มี (3) + มีการประเมินและพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การแนะแนวอาชีพ

- (1) มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลในการแนะแนวอาชีพ
- (2) มีการกำหนดแผนดำเนินงานตามนโยบาย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงาน

- (1) ยังไม่มีนโยบายการวิจัยของมหาวิทยาลัย
- (2) มีนโยบายการวิจัยที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับที่ชัดเจน และมีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคลากร ที่ทำงานด้านนี้
- (4) มี (3) + มีการประเมินการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. แหล่งทุนวิจัย

- (1) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแสวงหาแหล่งทุน และการบริหารทุนวิจัย
- (2) มีระบบข้อมูลแหล่งทุนวิจัย
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานและกลไกบริหารที่มีเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งทุนภายในและภายนอก
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง
- (5) มี (4) + มีการขยายแหล่งทุนต่างๆ ตลอดจนพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง

3. นักวิจัย

- (1) มีนักวิจัยอย่างน้อย 10% ของอาจารย์และบุคลากร
- (2) มีนโยบายเรื่องภาระงานวิจัยของอาจารย์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับ
- (4) มี (3) + มีการพัฒนาอาจารย์ด้านวิจัยและนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีนักวิจัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสากล

4. ผลงานวิจัย

- (1) มีผลงานวิจัยอย่างน้อย 10% ของจำนวนอาจารย์และบุคลากร
- (2) มี (1) + นโยบายและแผนงานที่ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัย ตลอดจนนำผลวิจัย ไปใช้
- (3) มี (2) + มีแผนงานที่ส่งเสริมคุณภาพงานวิจัย
- (4) มี (4) + มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- (5) มี (3) + มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ยอมรับได้ในแต่ละสาขา อย่างน้อยร้อยละ 50 ของผลงานทั้งหมด

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + ที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีนโยบายที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินนโยบายและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงนโยบาย

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์ แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการ และสอดคล้องกับปณิธานและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขแผน

3. การถ่ายทอดแผนงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ

- (1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ
- (2) มี (1) + แผนมีความสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา และงบประมาณชัดเจน และมีหน่วยงานดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

4. กิจกรรมและโครงการ

- (1) ไม่มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนในแผนงาน
- (2) มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนงานและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินความคุ้มค่าทั้งผู้จัดและผู้รับบริการและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + นโยบายที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานและกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + การประเมินผล และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการเพื่อนำมาทำแผน
- (3) มี (2) + สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง

3. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน

- (1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน
- (2) มี (1) + สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา งบประมาณ และวิธีประเมินผลอย่างชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน และแจ้งประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง

4. การดำเนินกิจกรรมและโครงการ

- (1) มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการ แต่ไม่เป็นระบบ
- (2) มี (1) + มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการทุกอย่าง
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการแจ้งผลประเมินให้ทั้งผู้จัดและผู้รับบริการทุกโครงการและ/กิจกรรม และนำผลประเมินมาปรับปรุงทุกกิจกรรมและโครงการ

องค์ประกอบที่ 7

การบริหารและการจัดการ

ดัชนีและเกณฑ์

1. บทบาทขององค์กรบริหารปกครองสูงสุด (สภามหาวิทยาลัย)

- (1) องค์กรบริหารปกครองสูงสุดมีนโยบายในการพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัย แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีแผนงานรองรับ
- (3) มี (2) + มีกลไก เพื่อเป็นหลักประกันว่าปฏิบัติได้
- (4) มี (3) + มีการสื่อสารระหว่างสภามหาวิทยาลัยกับคนในประชาคมเป็นระยะ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัย และแจ้งให้ประชาคมและประชาชนทราบ

2. นโยบายการบริหาร

- (1) มีนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย/คณะ/สำนักที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน
- (2) มี (1) + มีการนำนโยบายสู่แผนงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสอดคล้อง
- (3) มี (2) + มีการนำแผนงานสู่ภาคปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานอย่างสอดคล้อง
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

3. ระบบบริหาร

- (1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน แต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาคมในแต่ละหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการบริหารงานและแจ้งประชาคมให้ทราบถึงผลประเมิน
- (5) มี (4) + มีการปรับปรุงระบบบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคล (อาจารย์และบุคลากร)

- (1) มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการกำหนดปริมาณและคุณสมบัติทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- (4) มี (3) + มีวัฒนธรรมการยอมรับจุดอ่อนเสริมจุดแข็งของคนในประชาคม
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากร และนำผลมาปรับปรุงการทำงาน

5. ระบบการสรรหาผู้บริหาร (อธิการบดี)

- (1) มีการสรรหาผู้บริหาร แต่ไม่เป็นระบบและไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาผู้บริหารระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบและกลไกการประเมินผู้บริหารที่โปร่งใสและชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบและกลไก

6. ระบบการสรรหาอาจารย์

- (1) มีการสรรหาอาจารย์ แต่ไม่เป็นระบบและไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีนโยบายและแผนงานการสรรหาอาจารย์ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไกการประเมินอาจารย์
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลอาจารย์และนำผลประเมินแจ้งประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

7. ระบบการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่

- (1) มีการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ แต่ไม่เป็นระบบและไม่โปร่งใส
- (2) มี (1) + มีนโยบายและแผนงานของมหาวิทยาลัยในการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไกการประเมินบุคลากรและเจ้าหน้าที่
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง แก้ไข

8. สภาพทางกายภาพและสภาพแวดล้อม

- (1) มีนโยบาย แต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีนโยบายด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับแผนงานและนโยบาย
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงานและแจ้งประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม

9. การสื่อสารภายในองค์กร

- (1) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนและโปร่งใส
- (2) มีนโยบายและจัดระบบการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงเป็นระบบ
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลการสื่อสารภายในทุกระดับและทุกรูปแบบ และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร

10. การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

- (1) ไม่มีนโยบายการประเมินผู้บริหาร
- (2) มี (1) + มีระบบการประเมินผลการบริหารและปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- (3) มี (2) + ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินความพึงพอใจในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง แก้ไข

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีและเกณฑ์

1. การสรรหาแหล่งเงิน

- (1) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มหาวิทยาลัยมีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนงาน ด้านอื่นๆ
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผนและมีแหล่งเงิน
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลและแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลมาปรับปรุง

2. จัดสรรงบประมาณ

- (1) มีการจัดทำงบประมาณประจำปี
- (2) มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า
- (3) มี (2) + มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณแยกตามกิจกรรม 4 อย่าง ของมหาวิทยาลัยและตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการนำข้อมูลความต้องการจากทุกหน่วยงานมาใช้ในการวางแผน มีการแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

3. ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

- (1) มีระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- (2) มี (1) + มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามกิจกรรมและภาระกิจ
- (3) มี (2) + มีการแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (4) มี (3) + มีระบบบัญชีและการตรวจสอบภายในและภายนอกที่สะดวกและรวดเร็ว
- (5) มี (4) + มีการประเมิน และนำผลประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบายคุณภาพ

- (1) มีนโยบายที่เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต 4 อย่าง แต่ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายและแผนงานชัดเจน
- (3) มี (2) + มีนโยบายและแผนงานมาจากประชาคม
- (4) มี (3) + มีการดำเนินงานตามแผนและนโยบาย และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการปรับนโยบายเป็นระยะๆ เพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้น

2. กลไกดำเนินงาน

- (1) มีหน่วยงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมิน และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง แก้ไข

3. กิจกรรมประกันคุณภาพ

- (1) มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ
- (2) มีการแจกเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (3) มี (2) + มีการประชุมภายในหน่วยงาน
- (4) มี (3) + มีบรรยากาศของกัลยาณมิตร คอยช่วยกันทำงานให้ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสนอแนะทางเลือกใหม่ๆ

4. ผลลัพธ์ต่อองค์กร

- (1) องค์กรอยู่ในสภาพนิ่ง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- (2) เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านที่เป็นกายภาพ เช่น ความสะดวกของอาคารสถานที่
- (3) มี (2) + เริ่มมีการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + หน่วยงานมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (5) มี (4) + ทุกคนในประชาคมมีสำนึกเรื่อง “คุณภาพ”

5. การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

- (1) มีคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการหลายชุดที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่มีการทำงานที่เห็นผลงาน
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (5) มี (4) + คุณภาพของผลผลิตของมหาวิทยาลัยสูงขึ้นเทียบเท่าสากล

6. การประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

- (1) มีการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานย่อยทุกหน่วย
- (2) มี (1) + มีหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ
- (3) มี (2) + มีการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีหลักฐานแสดงพัฒนาการที่ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

7.9 สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับคณะวิชา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีและเกณฑ์

1. มีการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์

- (1) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ แต่ไม่ชัดเจน/ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ที่สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยและเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (3) มี (2) + บุคลากรส่วนใหญ่มากกว่า 60% รับทราบ
- (4) มี (3) + มีการเผยแพร่ให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้ทราบและรู้สึกมีส่วนร่วม
- (5) มี (4) + มีกลไกที่เอื้อให้เกิดการปรับให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์

2. มีการจัดทำแผนงานที่คลุมภาระกิจทุกด้าน

- (1) มีแผนงานอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน/และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่ต้องการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำแผน
- (4) มี (3) + มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ปฏิบัติได้
- (5) มี (4) + มีการเผยแพร่ให้คนในคณะทราบ

3. มีการติดตามและควบคุมแผนงาน

- (1) มีวิธีการปฏิบัติงานและติดตามการปฏิบัติงานตามแผนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีหน่วยงาน คณะบุคคล และปัจจัยดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีการติดตามการปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการรายงานผลการติดตามและนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
- (5) มี (4) + มีการรายงานผลการติดตามให้คนในคณะทราบ

4. ชื่อเสียงของคณะ $\left(\frac{\text{ผู้เข้าได้}}{\text{ผู้สมัคร}} \times 100 \right)$ ระดับปริญญาตรี

(1) 81-100

(2) 61-80

(3) 41-60

(4) 21-40

(5) 0-20

5. ชื่อเสียงของคณะ $\left(\frac{\text{ผู้เข้าได้}}{\text{ผู้สมัคร}} \times 100 \right)$ ระดับบัณฑิตศึกษา

(1) 81-100

(2) 61-80

(3) 41-60

(4) 21-40

(5) 0-20

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีและเกณฑ์

1. หลักสูตร

(1) มีหลักสูตรที่ผ่านขั้นตอนการพัฒนาตามเกณฑ์ที่ได้มาตรฐาน

(2) มี (1) + ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย

(3) มี (2) + สอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

(4) มี (3) + มีความพร้อมของบุคลากรเชิงวิชาการและเชิงบริหารหลักสูตรทุกหลักสูตร

(5) มี (4) + มีระบบการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรอย่างเป็นระยะ และนำผลมาปรับปรุง

2. ระบบผลิตบัณฑิต

- (1) มีการผลิตบัณฑิต
- (2) มี (1) + การประเมิน ติดตามผลการผลิตบัณฑิตบ้างเป็นบางครั้ง
- (3) มี (2) + มีการติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และมีเอกสารเผยแพร่
- (4) มี (3) + มีการนำผลประเมินและติดตามบัณฑิตมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนรายวิชา ทุกวิชา
- (5) มี (4) + มีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบ (Impact) ของการผลิตบัณฑิตต่อสังคม และนำผลมาปรับปรุงการผลิตบัณฑิตทั้งระบบ (Input Process Output และ Impact)

3. กระบวนการเรียนการสอน

- (1) มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร
- (2) มีกลไกการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ของคณะ และมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการจัดการเรียนการสอนทุกวิชาที่เป็นระบบ สะดวกแก่การตรวจสอบ ตลอดจนเน้นผู้เรียนเป็นคนสำคัญ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการสอนครบทุกวิชา และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน
- (5) มี (4) + มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

4. นิสิตนักศึกษา

- (1) มีนิสิตนักศึกษาตามจำนวนที่ต้องการและตามคุณสมบัติที่ระบุไว้
- (2) การกำหนดคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย และตรงกับความต้องการของประเทศ ; และการเปลี่ยนแปลงของสังคม
- (3) มี (2) + มีระบบการคัดเลือกที่โปร่งใสและได้นิสิตนักศึกษาที่มีศักยภาพในการเรียนสูง
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาทุกปี
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขทุกภาคการศึกษา

5. อาจารย์

- (1) มีอาจารย์ผู้สอน
- (2) มี (1) + มีระบบการคัดเลือกอาจารย์ที่โปร่งใส และได้อาจารย์ตรงกับปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ภาระงานของอาจารย์ชัดเจน และมีผลงานทางวิชาการ (ตำรา/บทความ) ที่มี คุณค่าน้อย 50% ของอาจารย์
- (4) มี (3) + มีระบบและกลไกการพัฒนาอาจารย์
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกและพัฒนาอาจารย์ ตลอดจนนำไป ปรับปรุงคุณภาพอาจารย์ให้สูงขึ้นเรื่อยๆ

6. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

- (1) มีระเบียบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (2) มีกลไกกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงการสอนของอาจารย์และ การเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็น ราย วิชาที่สอดคล้องกันและโปร่งใส
- (5) มี (4) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงระบบและระเบียบ การ วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาและการสอนของอาจารย์อย่าง ต่อเนื่อง

7. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ

- (1) มีอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา
- (2) มี (1) + มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน
- (3) มี (2) + มีระบบการบริหารและจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการ

8. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า

- (1) มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (2) มี (1) + มีตำรา วารสาร ที่ทันสมัย พอเพียง ครบถ้วนตามนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบบริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

9. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านระบบสารสนเทศ

- (1) มีบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (2) มี (1) + มีระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและบริการสารสนเทศ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

10. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านสื่อการสอนและวัสดุการสอน

- (1) มีสื่อการสอนและวัสดุการสอน
- (2) มี (1) + มีบริการสื่อการสอนและวัสดุการสอนที่สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอกับความ ต้องการ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการของหน่วย
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

11. วุฒิการศึกษาของอาจารย์ (ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี)

- (1) ปริญญาโทส่วนน้อยและปริญญาตรีส่วนใหญ่
- (2) ปริญญาโทและตรี
- (3) ปริญญาเอกและโทเป็นส่วนใหญ่ มีปริญญาตรีบ้าง
- (4) ปริญญาเอกและโทเท่านั้น
- (5) ปริญญาเอกเท่านั้น

12. ตำแหน่งทางวิชาการ (ศ. รศ. ผศ. และ อ.)

- (1) อาจารย์เป็นส่วนใหญ่
- (2) ผศ. และอาจารย์
- (3) ศ. รศ. แต่ ผศ. และ อ. เป็นส่วนใหญ่
- (4) ศ. และ รศ. มี ผศ. บ้างเป็นส่วนน้อย
- (5) ศ. เท่านั้น

13. ผลงานทางวิชาการของอาจารย์

- (1) ไม่มีตำรา บทความ เลข
- (2) มีตำราและบทความบ้าง
- (3) มีตำราครบเกือบทุกวิชาและมีบทความพิมพ์ลงวารสารไทย/ต่างประเทศ
- (4) มีตำราครบทุกวิชาและมีบทความพิมพ์ลงวารสารไทย/ต่างประเทศ
- (5) มีตำราที่อยู่ระดับสากลและมีบทความพิมพ์ลงวารสารต่างประเทศ

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

ดัชนีและเกณฑ์

1. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- (1) มีนโยบายการพัฒนานิสิตนักศึกษาครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย
- (2) มี (1) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลทำงานตามนโยบายดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและคณะ
- (4) มี (3) + มีองค์กรนิสิตศึกษาดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ และนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. อาจารย์ที่ปรึกษา

- (1) มีที่ปรึกษากิจกรรม/ชมรม
- (2) มีการกำหนดภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาและประกาศให้ทราบ
- (3) มี (1) + มีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่
- (4) มี (3) + มีการประเมินและพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การแนะแนวอาชีพ

- (1) มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลในการแนะแนวอาชีพ
- (2) มีการกำหนดแผนดำเนินงานตามนโยบาย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงาน

- (1) ยังไม่มีนโยบายการวิจัยของคณะ
- (2) มีนโยบายการวิจัยที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับที่ชัดเจน และมีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคลากร ที่ทำงานด้านนี้
- (4) มี (3) + มีการประเมินการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. แหล่งทุนวิจัย

- (1) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแสวงหาแหล่งทุน และการบริหารทุนวิจัย
- (2) มีระบบข้อมูลแหล่งทุนวิจัย
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานและกลไกบริหารที่มีเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งทุนภายในและภายนอก
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง
- (5) มี (4) + มีการขยายแหล่งทุนต่างๆ ตลอดจนพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาแหล่งทุนและเงินทุน

3. นักวิจัย

- (1) มีนักวิจัยอย่างน้อย 10% ของอาจารย์และบุคลากร
- (2) มีนโยบายเรื่องภาระงานวิจัยของอาจารย์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับ
- (4) มี (3) + มีการพัฒนาอาจารย์ด้านวิจัยและนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีนักวิจัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสากลมากกว่า 30% ของอาจารย์และบุคลากร

4. ผลงานวิจัย

- (1) มีผลงานวิจัยอย่างน้อย 10% ของอาจารย์และบุคลากร
- (2) มี (1) + นโยบายและแผนงานที่ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัย ตลอดจนนำผลวิจัยไปใช้
- (3) มี (2) + มีแผนงานที่ส่งเสริมคุณภาพงานวิจัย
- (4) มี (4) + มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- (5) มี (3) + มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ยอมรับได้ในแต่ละสาขา อย่างน้อย 50% ของผลงานทั้งหมด

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + นโยบายที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีนโยบายที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินนโยบายและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงนโยบาย

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์ แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการ และสอดคล้องกับปณิธานและวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัยเพื่อมาทำแผนของคณะ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขแผน

3. การถ่ายทอดแผนงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ
- (2) มี (1) + แผนมีความสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา และงบประมาณชัดเจน และมีหน่วยงานดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน ตลอดจนนำผลติดตามและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินแผนงาน/แผนกลยุทธ์มาปรับปรุง

4. กิจกรรมและโครงการ

- (1) ไม่มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนในแผนงาน
- (2) มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนงานและบทบาทหน้าที่ของคณะและทุกหน่วยงานในคณะ
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินความคุ้มค่าให้ทั้งผู้จัดและผู้รับบริการและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + นโยบายที่สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยและคณะ
- (3) มี (2) + แผนงานและกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการเพื่อมาทำแผน
- (3) มี (2) + สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุง

3. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน

- (1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน
- (2) มี (1) + สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา งบประมาณ และวิธีการประเมินผลอย่างชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน และแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุง

4. การดำเนินงานกิจกรรมและโครงการ

- (1) มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการแต่ไม่เป็นระบบ
- (2) มี (1) + มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการทุกอย่าง
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งคนในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการแจ้งผลประเมินให้ทั้งผู้จัดและผู้รับบริการทุกโครงการและ/กิจกรรม และนำผลประเมินมาปรับปรุงทุกกิจกรรมและโครงการ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ดัชนีและเกณฑ์

1. บทบาทของคณะกรรมการประจำคณะ

- (1) บทบาทไม่ชัดเจน
- (2) มีการระบุบทบาทที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
- (3) มี (2) + คณะกรรมการประจำคณะมีการดำเนินงานที่ทำให้คณะเจริญก้าวหน้า และแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบทุกครั้งของการประชุม
- (4) มี (3) + มีการประเมินคณะกรรมการประจำคณะ และแจ้งผลประเมินให้คนในคณะทราบ
- (5) มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงวิธีการทำงานของคณะกรรมการประจำคณะ

2. นโยบายการบริหาร

- (1) มีนโยบายการบริหารของคณะ
- (2) มี (1) + มีนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการนำนโยบายสู่แผนงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสอดคล้องกัน
- (4) มี (3) + มีการนำแผนสู่ภาคปฏิบัติของทุกหน่วยงานย่อยในคณะ
- (5) มี (4) + มีการประเมินนโยบายและแผน และนำผลประเมินมาปรับปรุง

3. ระบบบริหาร

- (1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาคมในแต่ละหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารทุกระดับ และแจ้งประชาคมให้ทราบถึงผลประเมิน
- (5) มี (4) + มีการปรับปรุงระบบบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคล (อาจารย์และบุคลากร)

- (1) มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการกำหนดปริมาณและคุณสมบัติทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับนโยบายและแผนของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรสม่ำเสมอ
- (4) มี (3) + มีวัฒนธรรมการยอมรับจุดอ่อนเสริมจุดแข็งของคนในคณะ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากร และนำมาใช้ปรับปรุงการทำงาน

5. ระบบการสรรหาผู้บริหาร (คณบดี/หัวหน้าภาควิชา)

- (1) มีนโยบายการสรรหาผู้บริหารแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาผู้บริหารระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบและกลไกการประเมินผู้บริหารทุกระดับที่โปร่งใสและชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบและกลไก

6. ระบบการสรรหาอาจารย์

- (1) มีการสรรหาอาจารย์แต่ไม่เป็นระบบ
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาอาจารย์ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + คณะมีระบบและกลไกการประเมินอาจารย์
- (4) มี (3) + มีการประเมินและนำผลประเมินแจ้งประชาคมในคณะทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

7. ระบบการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่

- (1) มีการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่แต่ไม่เป็นระบบ
- (2) มีนโยบายและแผนงานของคณะในการสรรหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะ
- (3) มี (2) + คณะมีระบบและกลไกการประเมินบุคลากรและเจ้าหน้าที่
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบและกลไก

8. สภาพทางกายภาพและสภาพแวดล้อม

- (1) มีนโยบายแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมระดับคณะที่สอดคล้องกับแผนงานในข้อ (2)
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม

9. การสื่อสารภายในองค์กร

- (1) มีการสื่อสารน้อยมาก
- (2) มีนโยบายและจัดระบบการสื่อสารภายในคณะที่มีประสิทธิภาพ
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงเป็นระบบ
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลการสื่อสารภายในทุกระดับ และทุกรูปแบบและแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร

10. การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

- (1) ไม่มีนโยบายการประเมินผู้บริหาร
- (2) มีระบบการประเมินผลการบริหารและปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- (3) มี (2) + ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินความพึงพอใจในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

11. สัดส่วนผู้ทำงานสายวิชาการ/สายสนับสนุน (สาย ก/สาย ข และ ค)

- (1) สาย ก มากกว่า สาย ข, ค หลายเท่า
- (2) สาย ก มากกว่า สาย ข, ค ประมาณ 2-3 เท่า
- (3) 50 : 50
- (4) สาย ก น้อยกว่า สาย ข, ค ประมาณ 2-3 เท่า
- (5) สาย ก น้อยกว่า สาย ข, ค มาก

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีและเกณฑ์

1. การสรรหาแหล่งเงิน

- (1) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน
- (2) คณะมีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนงานด้านอื่นๆ
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผนและมีแหล่งเงิน
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. จัดสรรงบประมาณ

- (1) มีการจัดทำงบประมาณประจำปี
- (2) มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า
- (3) มี (2) + มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณแยกตามกิจกรรม 4 อย่าง ของคณะ และตามจุดเน้นของคณะ
- (4) มี (3) + มีการนำข้อมูลความต้องการจากทุกหน่วยงานมาใช้ในการวางแผนและแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของคณะและนำผลประเมินมาปรับปรุง

3. ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

- (1) มีระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- (2) มี (1) + มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามกิจกรรมและภาระกิจ
- (3) มี (2) + แจ้งให้ประชาคมทราบ
- (4) มี (3) + มีระบบบัญชีและการตรวจสอบภายในที่สอดคล้องกันและโปร่งใส
- (5) มี (4) + มีการประเมินและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

4. คุณภาพ : ค่าใช้จ่าย/หัว

- (1) คุณภาพต่ำ ค่าใช้จ่ายสูงมาก
- (2) คุณภาพต่ำ ค่าใช้จ่ายต่ำ
- (3) คุณภาพสูงพอควร ค่าใช้จ่ายสูงพอควร
- (4) คุณภาพสูงพอควร ค่าใช้จ่ายต่ำ
- (5) คุณภาพสูงมาก ค่าใช้จ่ายต่ำมาก

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบายคุณภาพ

- (1) มีนโยบายที่เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต 4 อย่าง แต่ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายและแผนงานชัดเจน
- (3) มี (2) + นโยบายและแผนงานมาจากประชาคม
- (4) มี (3) + มีการดำเนินงานตามแผนและนโยบาย และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการปรับนโยบายเป็นระยะๆ เพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้น

2. กลไกดำเนินงาน

- (1) มีหน่วยงานประกันคุณภาพระดับคณะ
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

3. กิจกรรมประกันคุณภาพภายใน

- (1) มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ
- (2) มีการแจกเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (3) มี (2) + มีการประชุมภายในหน่วยงาน
- (4) มี (3) + มีบรรยากาศของกัลยาณมิตร คอยช่วยกันทำงานให้ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสนอแนะทางเลือกใหม่ๆ

4. ผลลัพธ์ต่อองค์กร

- (1) องค์กรอยู่ในสภาพนิ่ง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- (2) เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านที่เป็นกายภาพ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่
- (3) มี (2) + เริ่มมีการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + หน่วยงานมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (5) มี (4) + ทุกคนในประชาคมมีสำนึกเรื่อง “คุณภาพ”

5. การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

- (1) มีคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการหลายชุดที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่มีการทำงานที่เห็นผลงาน
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (5) มี (4) + คุณภาพของผลผลิตของคณะเทียบเท่าสากล

6. การประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

- (1) มีการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานย่อยทุกหน่วย
- (2) มี (1) + มีหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ
- (3) มี (2) + มีการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีหลักฐานแสดงพัฒนาการที่ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

7.10 สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับสำนัก

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีและเกณฑ์

1. มีการกำหนดปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์

- (1) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ แต่ไม่ชัดเจน/ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ที่สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยและเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (3) มี (2) + บุคลากรส่วนใหญ่ (มากกว่า 60%) รับทราบ
- (4) มี (3) + มีการเผยแพร่ให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้ทราบและรู้สึกมีส่วนร่วม
- (5) มี (4) + มีกลไกที่เอื้อให้เกิดการปรับให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์

2. มีการจัดทำแผนงานที่คลุมภาระกิจทุกด้าน

- (1) มีแผนงานอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน/และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่ต้องการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำแผน
- (4) มี (3) + มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ปฏิบัติได้
- (5) มี (4) + มีการเผยแพร่ให้คนในสำนักทราบ

3. มีการติดตามและควบคุมแผนงาน

- (1) มีวิธีการปฏิบัติงานและติดตามการปฏิบัติงานตามแผนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีหน่วยงาน คณะบุคคล และปัจจัยดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีการติดตามการปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการรายงานผลการติดตามและนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นระบบ
- (5) มี (4) + มีการรายงานผลการติดตามให้คนในสำนักทราบ

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน (เฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการเรียนการสอน)

ดัชนีและเกณฑ์

1. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ

- (1) มีอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา
- (2) มี (1) + มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน
- (3) มี (2) + มีระบบการบริหารและจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการ

2. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า

- (1) มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (2) มี (1) + มีตำรา วารสาร ที่ทันสมัย พอเพียง ครบถ้วนตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบบริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

3. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านระบบสารสนเทศ

- (1) มีบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (2) มี (1) + มีระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและบริการสารสนเทศ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

4. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านสื่อการสอนและวัสดุการสอน

- (1) มีสื่อการสอนและวัสดุการสอน
- (2) มี (1) + มีบริการสื่อการสอนและวัสดุการสอนที่สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอกับความต้องการ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการของหน่วย
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา (เฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้อง)

ดัชนีและเกณฑ์

1. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- (1) มีนโยบายการพัฒนานิสิตนักศึกษารอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย
- (2) มี (1) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลทำงานตามนโยบายดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนัก
- (4) มี (3) + มีองค์กรนิสิตนักศึกษาดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ และนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. อาจารย์ที่ปรึกษา

- (1) มีที่ปรึกษากิจการ/ชมรม
- (2) มีการกำหนดภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาและประกาศให้ทราบ
- (3) มี (1) + มีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่
- (4) มี (3) + มีการประเมินและพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การแนะแนวอาชีพ

- (1) มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลในการแนะแนวอาชีพ
- (2) มีการกำหนดแผนดำเนินงานตามนโยบาย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย (เฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้อง)

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงาน

- (1) ยังไม่มีนโยบายการวิจัยของสำนัก
- (2) มีนโยบายการวิจัยที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับที่ชัดเจน และมีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคลากร ที่ทำงานด้านนี้
- (4) มี (3) + มีการประเมินการทำงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. แหล่งทุนวิจัย

- (1) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแสวงหาแหล่งทุน และการบริหารทุนวิจัย
- (2) มีระบบข้อมูลแหล่งทุนวิจัย
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานและกลไกบริหารที่มีเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งทุนภายในและภายนอก
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง
- (5) มี (4) + มีการขยายแหล่งทุนต่างๆ ตลอดจนพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง

3. นักวิจัย

- (1) มีนักวิจัยของสำนักเอง และมีอาจารย์เป็นนักวิจัยร่วมด้วย
- (2) มีนโยบายเรื่องภาระงานวิจัยที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับ
- (4) มี (3) + มีการพัฒนาอาจารย์ด้านวิจัยและนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีนักวิจัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสากล

4. ผลงานวิจัย

- (1) มีผลงานวิจัยเฉลี่ยปีละ.....เรื่อง
- (2) มี (1) + นโยบายและแผนงานที่ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัย ตลอดจนนำผลวิจัยไปใช้
- (3) มี (2) + มีแผนงานที่ส่งเสริมคุณภาพงานวิจัย
- (4) มี (4) + มีระบบการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- (5) มี (3) + มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ยอมรับได้ในแต่ละสาขา และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่ประชาคมอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย.....ของผลงานทั้งหมด

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม (เฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้อง)

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีนโยบายที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินนโยบายและผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงนโยบาย

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์ แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการ และสอดคล้องกับปณิธานและวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีหน่วยงาน ทรัพยากร และบุคคลดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

3. การถ่ายทอดแผนงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ
- (2) มี (1) + แผนมีความสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา และงบประมาณชัดเจน และมีหน่วยงานดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน ตลอดจนนำผลติดตามและแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

4. กิจกรรมและโครงการ

- (1) ไม่มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนในแผนงาน
- (2) มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนงานและบทบาทหน้าที่ของสำนัก และทุกหน่วยงานย่อยในสำนัก
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินความคุ้มค่าทั้งผู้จัดและผู้รับบริการ และนำผลประเมินมาปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (เฉพาะสำนักที่เกี่ยวข้อง)

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + นโยบายที่สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยและสำนัก
- (3) มี (2) + แผนงานและกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. แผนงาน/แผนกลยุทธ์

- (1) มีการจัดทำแผนงาน/แผนยุทธ
- (2) มีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจุดเน้นที่ต้องการเพื่อมาทำแผน
- (3) มี (2) + สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

3. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน

- (1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน
- (2) มี (1) + สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์ และนโยบายของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + ระบุโครงการ กิจกรรม เวลา งบประมาณ และวิธีการประเมินผลชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการติดตามและประเมิน และแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

4. การดำเนินกิจกรรมและโครงการ

- (1) มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการแต่ไม่เป็นระบบ
- (2) มี (1) + มีการระบุกิจกรรมและโครงการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามกิจกรรมและโครงการทุกอย่าง
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินความคุ้มค่าของผู้จัดและผู้รับบริการมาแก้ไขปรับปรุงทุกกิจกรรมและโครงการ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ

ดัชนีและเกณฑ์

1. บทบาทของคณะกรรมการบริหารสำนัก

- (1) บทบาทไม่ชัดเจน
- (2) มีการระบุบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานเพื่อให้สำนักเจริญก้าวหน้า และแจ้งผลการประชุมให้คนในสำนักทราบทุกครั้ง
- (4) มี (3) + มีการประเมินคณะกรรมการบริหาร และแจ้งผลประเมินให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงวิธีทำงานของคณะกรรมการ

2. นโยบายการบริหาร

- (1) มีนโยบายการบริหารของสำนัก
- (2) มี (1) + มีนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการนำนโยบายมาสู่แผนงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสอดคล้องกัน
- (4) มี (3) + มีการนำแผนมาสู่ภาคปฏิบัติของทุกหน่วยงานย่อยในสำนัก
- (5) มี (4) + มีการประเมินนโยบายและแผน และนำผลมาปรับปรุง

3. ระบบบริหาร

- (1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาคมในแต่ละหน่วยงาน
- (3) มี (2) + มีการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารทุกระดับและแจ้งประชาคมให้ทราบถึงผลประเมิน
- (5) มี (4) + มีการปรับปรุงระบบบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคล

- (1) มีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการกำหนดปริมาณและคุณสมบัติทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับนโยบายและแผนของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- (4) มี (3) + มีวัฒนธรรมการยอมรับจุดอ่อนเสริมจุดแข็งของคนในสำนัก
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน

5. ระบบการสรรหาผู้บริหาร (ผู้อำนวยการสำนัก/หัวหน้าหน่วย)

- (1) มีนโยบายการสรรหาผู้บริหารแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาผู้บริหารระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบและกลไกการประเมินผู้บริหารทุกระดับที่โปร่งใสและชัดเจน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผล และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบและกลไก

6. ระบบการสรรหาบุคลากร

- (1) มีนโยบายการสรรหาบุคลากรแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานของคณะในการสรรหาบุคลากรที่ระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + สำนักมีระบบและกลไกการประเมินบุคลากร
- (4) มี (3) + มีการประเมินและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบ กลไก

7. สภาพทางกายภาพและสภาพแวดล้อม

- (1) มีนโยบายแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มีนโยบายและแผนงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานและวัตถุประสงค์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมระดับสำนักที่สอดคล้องกับแผนงานในข้อ (2)
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงานและแจ้งให้คนในสำนักทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม

8. การสื่อสารภายในองค์กร

- (1) มีการสื่อสารน้อยมาก
- (2) มีนโยบายและจัดระบบการสื่อสารภายในสำนักที่มีประสิทธิภาพ
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงเป็นระบบ
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลการสื่อสารภายในทุกระดับและทุกรูปแบบ และแจ้งให้คนในประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร

9. การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

- (1) ไม่มีนโยบายประเมินผู้บริหาร
- (2) มีระบบการประเมินผลการบริหารและปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- (3) มี (2) + ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินความพึงพอใจในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของทั้งผู้บริหารและบุคลากร และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

10. สัดส่วนอาจารย์ต่อสายสนับสนุน

- (1) มีอาจารย์เป็นส่วนใหญ่
- (2) มีอาจารย์มากกว่าสาย ข, ค
- (3) มีอาจารย์น้อยกว่าสาย ข, ค แต่ไม่มากนัก
- (4) มีอาจารย์น้อยกว่าสาย ข, ค มาก
- (5) ไม่มีอาจารย์ มีแต่สาย ข, ค

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีและเกณฑ์

1. การสรรหาแหล่งเงิน

- (1) ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน
- (2) สำนักมีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนงานด้านอื่นๆ
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานตามแผนและมีแหล่งเงิน
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลและแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

2. จัดสรรงบประมาณ

- (1) มีการจัดทำงบประมาณประจำปี
- (2) มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า
- (3) มี (2) + มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณแยกตามกิจกรรมหลักของสำนักและตามจุดเน้นของสำนัก
- (4) มี (3) + มีการนำข้อมูลความต้องการจากทุกหน่วยงานมาใช้ในการวางแผน และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสำนัก และนำผลประเมินมาปรับปรุง

3. ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

- (1) มีระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- (2) มี (1) + มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามกิจกรรมและภาระกิจ ตลอดจนแจ้งผลให้ประชาคมทราบ
- (3) มี (2) + มีการแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (4) มี (3) + มีระบบบัญชีและการตรวจสอบภายในและภายนอกที่สะดวกและรวดเร็ว
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลและนำผลประเมินมาปรับปรุง

4. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

- (1) ต่ำมาก
- (2) ต่ำ
- (3) พอควร
- (4) สูง
- (5) สูงมาก

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบายคุณภาพ

- (1) มีนโยบายที่เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตของสำนัก แต่ไม่มีลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีนโยบายและแผนงานมาจากประชาคม
- (4) มี (3) + มีการดำเนินงานตามแผนและนโยบาย และแจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการปรับนโยบายเป็นระยะๆ เพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้น

2. กลไกดำเนินงาน

- (1) มีหน่วยงานประกันคุณภาพระดับสำนัก
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน
- (3) มี (2) + มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

3. กิจกรรมประกันคุณภาพภายใน

- (1) มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ
- (2) มีการแจกเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (3) มี (2) + มีการประชุมภายในหน่วยงาน
- (4) มี (3) + มีบรรยากาศของกัลยาณมิตร คอยช่วยกันทำงานให้ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสนอแนะทางเลือกใหม่ๆ

4. ผลลัพธ์ต่อองค์กร

- (1) องค์กรอยู่ในสภาพนิ่ง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- (2) เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านที่เป็นกายภาพ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่
- (3) มี (2) + เริ่มมีการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + หน่วยงานมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (5) มี (4) + ทุกคนในประชาคมมีสำนึกเรื่อง “คุณภาพ”

5. การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

- (1) มีคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (2) มี (1) + มีคณะกรรมการหลายชุดที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่มีการทำงานที่เห็นผลงาน
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (5) มี (4) + คุณภาพของผลผลิตของสำนักเทียบเท่าสากล คือ.....

6. การประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

- (1) มีการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานย่อยทุกหน่วย
- (2) มี (1) + มีหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ
- (3) มี (2) + มีการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีหลักฐานแสดงพัฒนาการที่ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

7.11 สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับภาควิชา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีและเกณฑ์

1. มีการใช้ปรัชญา/ปณิธานคณะ

- (1) มีปรัชญา/ปณิธานของภาควิชา/ใช้ปรัชญา/ปณิธานของคณะ
- (2) แจ้งปรัชญา/ปณิธานของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน
- (3) มี (2) + บุคลากรส่วนใหญ่ (มากกว่า 60%) รับทราบ
- (4) มี (3) + บุคลากรส่วนใหญ่ได้ทราบและปฏิบัติตาม
- (5) มี (4) + ทุกคนในภาควิชาทราบอย่างดี

2. วัตถุประสงค์ (บทบาทหน้าที่)

- (1) มีวัตถุประสงค์ของภาควิชา แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มีวัตถุประสงค์ของภาควิชา เป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจน เปิดเผย
- (3) มี (2) + มีการแจ้งวัตถุประสงค์ของภาควิชาให้ทุกคนทราบ
- (4) มี (3) + ประชาคมส่วนใหญ่ (มากกว่า 60%) รู้วัตถุประสงค์ของภาควิชา
- (5) มี (4) + ทุกคนรู้วัตถุประสงค์ของภาควิชาอย่างดี

3. มีการจัดทำแผนงานที่คลุมภาระกิจทุกด้าน

- (1) มีแผนงานอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษรไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานของมหาวิทยาลัย และวัตถุประสงค์ของคณะ
- (3) มี (2) + มีการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่ต้องการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำแผน
- (4) มี (3) + มีแผนงานชัดเจนปฏิบัติได้
- (5) มี (4) + มีการเผยแพร่ให้ประชาคมทราบ

4. มีการติดตามและควบคุมแผนงาน

- (1) ไม่มีการติดตามแผนงาน
- (2) มีการติดตามการปฏิบัติงานตามแผนแต่ไม่เป็นระบบ
- (3) มี (2) + มีการติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- (4) มี (3) + มีการรายงานผลการติดตามให้คนในภาควิชาทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลการติดตามมาแก้ไขปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีและเกณฑ์

1. หลักสูตร

- (1) มีหรือใช้หลักสูตรที่ผ่านขั้นตอนการพัฒนาตามเกณฑ์ที่ได้มาตรฐาน
- (2) มี (1) + มีการวิเคราะห์หลักสูตรเพื่อมาจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอน
- (3) มี (2) + แผนการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
- (4) มี (3) + มีความพร้อมของบุคลากรเชิงวิชาการและเชิงบริหารหลักสูตร
- (5) มี (4) + มีการประเมินหลักสูตร และนำผลมาปรับปรุง

2. ระบบผลิตบัณฑิต (เฉพาะที่เป็นหลักสูตรของภาควิชา เช่น หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา)

- (1) มีการผลิตบัณฑิต
- (2) มี (1) + การประเมิน ติดตามผลการผลิตบัณฑิตเป็นบางครั้ง
- (3) มี (2) + มีการติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และมีเอกสารเผยแพร่
- (4) มี (3) + มีการนำผลประเมินและติดตามบัณฑิตมาปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนทุกวิชา
- (5) มี (4) + มีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบ (Impact) ของการผลิตบัณฑิตต่อสังคม และนำผลมาปรับปรุงการผลิตบัณฑิตทั้งระบบ (Input Process Output และ Impact)

3. กระบวนการเรียนการสอน

- (1) มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร
- (2) มีกลไกการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธานของมหาวิทยาลัย และวัตถุประสงค์ของคณะ .
- (3) มี (2) + มีการจัดการเรียนการสอนทุกวิชาที่เป็นระบบ สะดวกแก่การตรวจสอบ ตลอดจนเน้นผู้เรียนเป็นคนสำคัญ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการสอนครบทุกวิชา และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน
- (5) มี (4) + มีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้น

4. นิสิตนักศึกษา

- (1) มีนิสิตนักศึกษาตามจำนวนที่ต้องการและตามคุณสมบัติที่ระบุไว้
- (2) การกำหนดคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย และตรงกับความต้องการของประเทศและการเปลี่ยนแปลงของสังคม
- (3) มี (2) + มีระบบการคัดเลือกที่โปร่งใสและได้นิสิตนักศึกษาที่มีศักยภาพในการเรียนสูง
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาทุกปี
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขทุกภาคการศึกษา

5. อาจารย์

- (1) มีอาจารย์ผู้สอนในวิชาที่รับผิดชอบ
- (2) มี (1) + มีจำนวนอาจารย์ที่ตรงกับวัตถุประสงค์และแผนงานของภาควิชา
- (3) มี (2) + ภาระงานของอาจารย์ชัดเจน และมีผลงานทางวิชาการที่มีคุณค่าอย่างน้อย 50% ของอาจารย์ทั้งหมดในภาควิชา
- (4) มี (3) + มีอาจารย์ที่สอนตรงตามวุฒิและความสามารถ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลอาจารย์ ตลอดจนนำไปปรับปรุงคุณภาพอาจารย์ให้สูงขึ้นเรื่อยๆ

6. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

- (1) มีระเบียบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (2) มีกลไกกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว
- (3) มี (2) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็นรายวิชาที่สอดคล้องกันและโปร่งใส
- (5) มี (4) + มีการนำผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้มาปรับปรุงระบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

7. การวัดและประเมินผลการสอน

- (1) ไม่มีการประเมินผลการสอน
- (2) มีการประเมินการสอนโดยนักศึกษาทุกวิชา
- (3) มี (2) + มีการประเมินการสอนโดยตัวเอง และนำผลประเมินมาปรับปรุงการสอน
- (4) มี (3) + มีการประเมินการสอนโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
- (5) มี (4) + มีระบบการประเมินการสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง และมีอาจารย์ที่สอนอย่างมีประสิทธิภาพทุกคน

8. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)

- (1) มีอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา
- (2) มี (1) + มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน
- (3) มี (2) + มีระบบการบริหารและจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการ

9. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า (ถ้ามี)

- (1) มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (2) มี (1) + มีตำรา วารสาร ที่ทันสมัย พอเพียง ครบถ้วนตามนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีระบบบริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่ได้มาตรฐาน
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

10. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านระบบสารสนเทศ (ถ้ามี)

- (1) มีบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (2) มี (1) + มีระบบสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและบริการสารสนเทศ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินระบบบริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

11. ปัจจัยเกื้อหนุนด้านสื่อการสอนและวัสดุการสอน (ถ้ามี)

- (1) มีสื่อการสอนและวัสดุการสอน
- (2) มี (1) + มีบริการสื่อการสอนและวัสดุการสอนที่สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอกับความต้องการ
- (3) มี (2) + มีหน่วยงานดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินการให้บริการของหน่วย
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

12. การเตรียมตัวสอนในรายวิชาที่ภาควิชารับผิดชอบ

- (1) มีประมวลการสอน
- (2) มี (1) + ทุกวิชา
- (3) มีประมวลการสอนทุกวิชาและแจกนักศึกษา
- (4) มี (3) + ทุกคนปฏิบัติตาม
- (5) ประมวลการสอนซึ่งคุณภาพระดับนานาชาติ

13. สื่อการสอนในรายวิชาที่ภาควิชารับผิดชอบ

- (1) มีสื่อการสอน
- (2) มี (1) + ทุกวิชาและมีสื่อ 2 อย่าง
- (3) มี (1) + ทุกวิชาและมีสื่อที่มีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + นักศึกษาเกิดการเรียนรู้มากขึ้น
- (5) มี (3) + นักศึกษาทุกคนเกิดการเรียนรู้สูงสุด

14. การวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

- (1) มีการวัดผลการเรียนของนักศึกษา
- (2) มี (1) + ทุกวิชามีการวัดผล 2 วิธี
- (3) มี (1) + ทุกวิชามีการวัดผลมากกว่า 2 วิธี
- (4) มี (3) + ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของวิธีวัดผล
- (5) มี (4) + ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้

15. การประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

- (1) มีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- (2) มี (1) + พร้อมระบุเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
- (3) มี (2) + เกณฑ์ที่ใช้มีความยุติธรรม โปร่งใส และได้มาตรฐานการศึกษา
- (4) มี (3) + มาตรฐานระดับนานาชาติ
- (5) มี (4) + มาตรฐานระดับสากล

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา (ถ้ามี)

ดัชนีและเกณฑ์

1. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- (1) มีนโยบายการพัฒนานิสิตนักศึกษาครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และสอดคล้องกับของคณะ
- (2) มี (1) + ทุกคนในภาควิชารับทราบ
- (3) มี (2) + มีกิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของภาควิชา
- (4) มี (3) + มีนิสิตนักศึกษาร่วมดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ และนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. อาจารย์ที่ปรึกษา

- (1) มีอาจารย์ที่ปรึกษา
- (2) มีการกำหนดภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาและประกาศให้ทราบ
- (3) มี (1) + มีการดำเนินงานตามภาระหน้าที่และมีอัตราส่วนอาจารย์ต่อนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสม
- (4) มี (3) + มีการประเมินและพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

3. การแนะแนวอาชีพ (ถ้ามี)

- (1) ไม่มีกิจกรรมมาก
- (2) มีการแนะแนวอาชีพเป็นบางครั้ง
- (3) มี (2) + มีการแนะแนวอาชีพทุกปี
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย แผนงาน และการดำเนินงาน

- (1) ยังไม่มีนโยบายการวิจัยของภาควิชา
- (2) มีนโยบายการวิจัยที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัย
- (3) มี (2) + มีแผนงานรองรับที่ชัดเจน และมีการดำเนินงานตามแผน
- (4) มี (3) + มีการประเมินแผนและแจ้งทุกคนในภาควิชาให้ทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

2. แหล่งทุนวิจัย

- (1) ไม่มีแหล่งทุนวิจัย
- (2) มีแหล่งทุนวิจัยจากภายใน/ภายนอก
- (3) มีการแสวงหาแหล่งทุนเพิ่มอยู่เสมอ
- (4) มี (3) + มีการให้ข้อมูลแก่อาจารย์เกี่ยวกับแหล่งทุนอื่น
- (5) มี (4) + มีการขยายจำนวนแหล่งทุนและเงินทุนต่างๆ ทุกปี ปีละ 30%

3. นักวิจัย

- (1) ไม่มีนักวิจัย
- (2) มีนักวิจัยอย่างน้อย 30% ของจำนวนอาจารย์
- (3) ภาระงานวิจัยของอาจารย์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะ
- (4) มี (3) + มีการพัฒนาอาจารย์ด้านวิจัยและนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง
- (5) มี (4) + มีนักวิจัยที่มีคุณภาพเทียบเท่าสากลอย่างน้อย 50% ของอาจารย์ในภาควิชา

4. ผลงานวิจัย

- (1) ไม่มีผลงานวิจัย
- (2) มีผลงานวิจัยเฉลี่ย 1 เรื่อง/ปี/5 คน
- (3) มี (1) + มีผลงานวิจัยเฉลี่ย 1 เรื่อง/ปี/3 คน
- (4) มี (3) + มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ยอมรับได้ในแต่ละสาขาอย่างน้อย 50% ของจำนวนงาน
- (5) มี (4) + มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติอย่างน้อย 50% ของจำนวนงานต่อปี

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่สังคม

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) มีนโยบายการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายที่ชัดเจนและตรงกับงานของภาควิชา
- (3) มี (2) + ทุกคนในภาควิชารับทราบ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการสู่สังคม และแจ้งผลประเมินให้ทุกคนทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

2. การดำเนินงาน

- (1) มีการบริการทางวิชาการสู่สังคม 1 ครั้ง/ปี
- (2) มี (1) + มีการบริการทางวิชาการสู่สังคมที่ตรงตามบทบาทหน้าที่
- (3) มี (2) + การระบุภาระงานด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมโดยเฉลี่ย 2 วัน/สัปดาห์/คน
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการไปบริการทางวิชาการและแจ้งผลประเมินให้ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ถ้ามี)

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบาย

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (3) มีนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะ
- (4) มี (3) + คนส่วนใหญ่ในภาควิชา (มากกว่าร้อยละ 60) ทราบ
- (5) มี (4) + ทุกคนรับทราบ

2. การดำเนินงาน

- (1) ไม่มีการดำเนินงาน
- (2) มีการร่วมงานของคณะ
- (3) มี (2) + มีผู้ร่วมงานมากกว่า 60% ของคนในภาควิชา
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลความคุ้มค่า และแจ้งผลแก่ประชาคม
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ดัชนีและเกณฑ์

1. บทบาทของคณะกรรมการบริหารภาควิชา (ถ้ามี)

- (1) ไม่มีบทบาท/บทบาทไม่ชัดเจน
- (2) มีการระบุบทบาทหน้าที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุง

2. นโยบายการบริหาร

- (1) ไม่มีนโยบายการบริหารงาน
- (2) มีนโยบายการบริหารของภาควิชาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับของคณะ
- (3) มี (2) + มีการนำนโยบายมาสู่ภาคปฏิบัติ
- (4) มี (3) + มีการนำแผนมาสู่ภาคปฏิบัติของทุกคนในภาควิชา
- (5) มี (4) + มีการประเมินนโยบายและแผน และนำผลประเมินมาปรับปรุง

3. ระบบบริหาร

- (1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานแต่ไม่ชัดเจน
- (2) มี (1) + มีการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาคมทุกคน
- (3) มี (2) + มีการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการบริหารงานและแจ้งประชาคมให้ทราบถึงผลประเมิน
- (5) มี (4) + มีการปรับปรุงระบบบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคล (อาจารย์และบุคลากร)

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนแผนพัฒนามูลคของภาควิชา
- (3) มี (2) + มีการกำหนดปริมาณและคุณสมบัติทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับนโยบายและแผนของภาควิชา
- (4) มี (3) + มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- (5) มี (4) + มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากร และนำผลมาใช้ปรับปรุงการทำงาน

5. ระบบการสรรหาผู้บริหาร (หัวหน้าภาควิชา)

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาผู้บริหารที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะและภาควิชา
- (3) มี (2) + ภาควิชามีระบบและกลไกการประเมินผู้บริหาร
- (4) มี (3) + มีการประเมิน และแจ้งผลประเมินให้คนในภาควิชาทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุง

6. ระบบและกลไกการสรรหาอาจารย์

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายและแผนงานการสรรหาอาจารย์ที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะ
- (3) มี (2) + ภาควิชามีระบบและกลไกการประเมินอาจารย์
- (4) มี (4) + มีการแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (3) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบและกลไก

7. ระบบและกลไกการสรรหานักวิชาการและเจ้าหน้าที่

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายและแผนงานของภาควิชาในการสรรหานักวิชาการระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับ ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของภาควิชา
- (3) มี (2) + ภาควิชามีระบบและกลไกการประเมินบุคลากร
- (4) มี (4) + มีการแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (3) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบ กลไก

8. สภาพทางกายภาพและสภาพแวดล้อม (ถ้ามี)

- (1) ไม่มีนโยบาย
- (2) มีนโยบายด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของภาควิชา
- (3) มี (2) + มีการดำเนินงานด้านกายภาพและสภาพที่สวยงาม สะอาด
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงงานด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม

9. การสื่อสารภายในองค์กร

- (1) ไม่มีการสื่อสารภายในภาควิชา
- (2) มีนโยบายและจัดระบบการสื่อสารภายในภาควิชา
- (3) มี (2) + มีกลไกดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงเป็นระบบ
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลการสื่อสารภายในทุกระดับ และทุกรูปแบบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในภาควิชา

10. การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

- (1) ไม่มีนโยบายด้านนี้
- (2) มีนโยบายการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- (3) มี (2) + มีระบบการประเมินผลการบริหารและปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- (4) มี (3) + ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
- (5) มี (4) + มีการประเมินความพึงพอใจในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นำผลมาปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีและเกณฑ์

1. การสรรหาแหล่งเงิน

- (1) ภาควิชาไม่มีแหล่งเงินอื่นนอกจากงบประมาณที่ได้รับ
- (2) ภาควิชามีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ
- (3) มี (1) + ภาควิชามีแผนการสรรหาแหล่งเงินที่สอดคล้องกับแผนงานด้านอื่นๆ ของคณะและภาควิชา
- (4) มี (3) + มีการติดตามประเมินผลและนำผลประเมินมาปรับปรุงแผน
- (5) มี (4) + ผลการดำเนินการบรรลุหรือใกล้เคียงเป้าหมาย

2. จัดสรรงบประมาณ

- (1) มีการจัดทำงบประมาณประจำปี
- (2) มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า
- (3) มี (2) + มีการจัดทำแผนงานการจัดสรรงบประมาณตามภาระกิจของภาควิชา
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลการจัดสรรงบประมาณและแจ้งประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีการนำผลประเมินมาแก้ไขปรับปรุง

3. ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

- (1) มีระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- (2) มี (1) + มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามกิจกรรมและภาระกิจ ตลอดจนแจ้งผลให้ประชาคมทราบ
- (3) มี (2) + มีระบบบัญชีและการตรวจสอบภายในและภายนอกที่สะดวกและรวดเร็ว
- (4) มี (3) + มีการประเมินผลและแจ้งผลประเมินให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + นำผลประเมินมาปรับปรุง

4. การวิเคราะห์งบประมาณ

- (1) ไม่มีการวิเคราะห์การใช้เงิน
- (2) มีการวิเคราะห์การใช้เงิน แต่ไม่เผยแพร่
- (3) มี (2) + มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการทางสังคม
- (4) มี (3) + แจ้งให้ประชาคมทราบ
- (5) มี (4) + มีนโยบายการประหยัดเกิดขึ้น

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

ดัชนีและเกณฑ์

1. นโยบายคุณภาพ

- (1) มีนโยบายที่เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตของภาควิชาแต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) มี (1) + มีนโยบายชัดเจน
- (3) มี (2) + มีการแจ้งประชาคมให้ทราบ
- (4) มี (3) + มีการดำเนินงานตามนโยบาย
- (5) มี (4) + มีการประเมินผล และนำผลมาแก้ไขปรับปรุง

2. กิจกรรมประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

- (1) มีการแจกเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (2) มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ
- (3) มี (2) + มีการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อนำจุดอ่อนไปแก้ไข และจุดแข็งไปเสริม
- (4) มี (3) + มีบรรยากาศของกัลยาณมิตร คอยช่วยกันทำงานให้ดีขึ้น
- (5) มี (4) + มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสนอแนะทางเลือกใหม่ๆ

3. ผลลัพธ์ต่อองค์กร

- (1) องค์กรอยู่ในสภาพนิ่ง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- (2) เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านที่เป็นกายภาพ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่
- (3) มี (2) + เริ่มมีการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- (4) มี (3) + หน่วยงานมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- (5) มี (4) + ทุกคนในประชาคมมีสำนึกเรื่อง “คุณภาพ”

4. การประกันคุณภาพโดยหน่วยงาน

- (1) มีคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (2) มีผู้ทำงานแต่ไม่เห็นผลงานเป็นรูปธรรม
- (3) มีการประกาศนโยบาย “คุณภาพ” และมีระบบกลไกดำเนินงาน
- (4) มี (3) + มีการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
- (5) มี (4) + คุณภาพของผลผลิตของหน่วยงานสูงขึ้นเทียบเท่าสากล คือ.....

5. การประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

- (1) ทุกคนใส่ใจในเรื่องประกันคุณภาพ
- (2) มีการปรับปรุงวิธีทำงานของบางคน
- (3) มี (2) + มีการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน (มากกว่า 60% ของจำนวนคน)
- (4) มี (3) + มีหลักฐานแสดงพัฒนาการที่ดีขึ้นของทุกคน
- (5) มี (4) + มีการรับการประเมินจากคณะ/มหาวิทยาลัยทุกปี และนำผลประเมินมาปรับปรุง

7.12 หัวข้อในรายงานการประเมินตนเอง

ในรายงานการประเมินตนเอง ควรแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนนำ ได้แก่ สารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เช่น จำนวนคน เงิน ทรัพย์สิน ค่าสถิติต่างๆ และแผนภูมิองค์กร
2. ส่วนสำคัญ ได้แก่ ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินเป็นรายองค์ประกอบ พร้อมผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินด้วยตนเอง ตลอดจนแนวทางดำเนินงานต่อ
3. ส่วนสรุป ได้แก่ ผลการประเมินรวม 9 องค์ประกอบ และจุดอ่อน/แข็ง วิธีการแก้ไข ปรับปรุง
4. รายการหลักฐานที่อ้างอิง

บทที่ 8

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

8.1 สรุปผลวิจัย

สถาบันอุดมศึกษานำร่อง 3 แห่ง สรุปดัชนีและเกณฑ์ประเมิน ตลอดจนวิธีประเมินคุณภาพโดยตนเอง

(1) จำนวนดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย

องค์ประกอบที่	จำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน		
	ม. ธรรมศาสตร์	ม. เซนต์จอห์น	ว.พ. กองทัพบก
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	3	3	3
2. การเรียนการสอน	10	10	10
3. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา	3	3	3
4. การวิจัย	4	4	4
5. การบริการทางวิชาการสู่สังคม	4	4	4
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4	4	4
7. การบริหารจัดการ	10	10	10
8. การเงินและงบประมาณ	3	3	3
9. ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ	6	6	6
รวม	47	47	47

นอกจากนี้ ยังได้ดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพคณะ สำนัก และภาควิชาด้วย

เกณฑ์ตัดสิน 5 ระดับ คือ ดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใช้ และต้องปรับปรุง คือ

5	หมายถึง	คุณภาพตามดัชนีและเกณฑ์และระดับสูง
4	หมายถึง	คุณภาพตามดัชนีและเกณฑ์และระดับรองลงมา
3	หมายถึง	คุณภาพตามดัชนีและเกณฑ์และระดับมาตรฐาน
2	หมายถึง	คุณภาพตามดัชนีและเกณฑ์และระดับต่ำ
1	หมายถึง	คุณภาพตามดัชนีและเกณฑ์และระดับต่ำสุด/ต้องปรับปรุง

(2) จำนวนดัชนีและเกณฑ์ประเมินระดับคณะวิชา สำนัก และภาควิชา

องค์ประกอบที่	จำนวนดัชนีและและเกณฑ์ประเมิน		
	คณะวิชา	สำนัก*	ภาควิชา
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	5	3	3
2. การเรียนการสอน	13	-	15
3. กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา	3	-	3
4. การวิจัย	4	-	4
5. การบริการทางวิชาการสู่สังคม	4	-	2
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4	-	2
7. การบริหารจัดการ	11	10	10
8. การเงินและงบประมาณ	4	4	4
9. ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ	6	6	5
รวม	54	23*	48

* แล้วแต่สำนักว่าทำงานด้านใด

(3) รายงานการประเมินตนเอง

- ก. รายงานการประเมินตัวเองเป็นระยะๆ เรียก SAR หรือ Self Assessment Report ซึ่งมีหลายฉบับ ตามช่วงเวลา (เช่น แต่ละภาคการศึกษา) และตามหน่วยงาน เช่น มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ภาควิชา ศูนย์ หน่วยงาน
- ข. รายงานการประเมินตัวเองสรุปเรียกว่า QAR หรือ Quality Assessment Report เป็นรายงานที่สถาบันอุดมศึกษาส่งองค์กรภายนอกเพื่อมาอ่านล่องหน้า โดยมี SAR ของคณะ และสำนักอยู่ในภาคผนวก
- ค. หัวข้อในรายงาน มีดังนี้

หัวข้อ	SAR	QAR
คำนำ	คำนำของหัวหน้าหน่วยงาน	เป็นคำนำของอธิการบดี
ส่วนนำ		
ภูมิหลังและข้อมูล	ของหน่วยงาน	ของมหาวิทยาลัย
ส่วนสำคัญ มีหัวข้อดังต่อไปนี้		
- ดัชนีและเกณฑ์	ของหน่วยงาน	ของ สมศ.
- ผลดำเนินงานและหมายเลขหลักฐาน	✓	✓
- ผลประเมินรายดัชนีและค่าเฉลี่ย	✓	✓
- ผลประเมินรายองค์ประกอบ	✓	✓
- จุดอ่อน-วิธีแก้ไข	✓	✓
- จุดแข็ง-วิธีเสริม	✓	✓
ส่วนสรุป มีหัวข้อดังต่อไปนี้		
- สรุปผลประเมินรายองค์ประกอบ	✓	✓
		(ตั้งแต่ต้นจนปัจจุบัน ทุกๆ 5 ปี)
- สรุปจุดอ่อน-วิธีแก้ไข		
- สรุปจุดแข็ง-วิธีเสริม	✓	✓
รายการหลักฐานที่อ้างอิง	✓	✓ + SAR
		ของคณะ สำนัก

(4) คู่มือการประกันคุณภาพ

จากการดำเนินการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 สรุปได้ว่า
ควรมีคู่มือ 4 ฉบับ ดังต่อไปนี้

- ก. คู่มือประกันคุณภาพ ได้แก่ การระบุนโยบายคุณภาพของสถาบัน ระบบและกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพ แผนงานด้านการประกันคุณภาพ
- ข. คู่มือปฏิบัติงาน 3 ฉบับ คือ ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยมีหัวข้อดังนี้
บทบาท หน้าที่ ภาระงาน (ลักษณะงานและปริมาณงาน) กระบวนการปฏิบัติงานจนครบวงจร และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ค. คู่มือประเมิน เป็นคู่มือของผู้ประเมิน ซึ่งได้แก่ บทบาท หน้าที่ของนักประเมิน จรรยาบรรณของนักประเมิน คำจำกัดความต่างๆ ใน SAR, QAR ความหมายของระดับต่างๆ ในเกณฑ์ประเมินและวิธีประเมิน วิธีตัดสินผล และวิธีรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้อง

(5) วิธีการประเมินคุณภาพภายใน

มี 2 แบบ คือ

- ก. แบบไม่เป็นทางการ อาศัยการประชุมทุกคนในหน่วยงาน อ่าน SAR พิจารณาและหาทางแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งร่วมกัน
- ข. แบบเป็นทางการ หัวหน้าหน่วยงานแต่งตั้งคณะผู้ประเมิน ซึ่งอาจเป็นทีมของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ทีมคณะ ทีมสำนัก ทีมผสม (คนในและคนนอก) อ่าน SAR ก่อน แล้วจึงมาประเมินที่หน่วยงาน (Site Assessment) ตัดสินผล แจ้งหน่วยงานที่ไปประเมิน เขียนรายงานเสนอผู้แต่งตั้งให้ไปประเมิน

(6) วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก

ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนา สรุปได้ว่า ควรใช้แบบเดียวกับการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ โดยองค์กรภายนอกแต่งตั้งทีมประเมิน ซึ่งประกอบด้วย ประธาน 1 คน ผู้รู้เนื้อหา ระบบ และเรื่องอุดมศึกษา จำนวนหนึ่ง และเลขานุการ 1 คน อ่าน QAR และ SAR นัดวันไปทำการประเมินที่สถาบันอุดมศึกษา คณะ และสำนัก (Site Assessment) ตัดสินตามเกณฑ์ขององค์กรภายนอก เขียนรายงานผลการตัดสินเสนอผู้แต่งตั้ง

8.2 อภิปรายผล

1. จำนวนดัชนีและเกณฑ์ที่ชี้ระบบและกลไกเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในโครงการนำร่องเห็นด้วยว่าควรมีลักษณะที่กว้าง ส่วนของคณะ/สำนักควรมีความเฉพาะและมีจำนวนมากกว่าของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีหลายคณะ/สำนัก จึงต้องเน้นที่ระบบและกลไกที่กว้างกว่าของคณะ/สำนักนั่นเอง
2. การประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยโดยตนเอง พบว่า ได้ทำเป็นระยะๆ และทำทุกหน่วยงานย่อย โดยทุกคณะ/สำนัก/ภาควิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) แล้วประชุมแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของตน ซึ่งเป็นแนวทางที่ถูกต้องในการประกันคุณภาพของตนเอง ซึ่งมุ่งที่การวิเคราะห์และปรับปรุงตนเอง เพื่อนำไปสู่คุณภาพของผลผลิตของหน่วยงานของตน

3. แนวทางการประเมินโดยองค์กรภายนอกคล้ายกับการตรวจสอบคุณภาพโดยทบวงมหาวิทยาลัย เนื่องจากสถานอุดมศึกษามีประสบการณ์จากทบวงมหาวิทยาลัยมาก่อน และพบว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ตนเองดูตนเอง เพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น อีกทั้งเป็นวิธีที่ทำกันมาแล้วจึงยอมรับได้ง่ายกว่าวิธีใหม่

8.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากกรณีศึกษา 3 มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย พบว่า ทุกแห่งยังขาดปัจจัยที่ทำให้การประเมินตนเองดำเนินไปได้ ปัจจัยดังกล่าว คือ ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หน่วยงานประกันคุณภาพและเจ้าหน้าที่ การระบุนาภาระงานของแต่ละงาน การสร้างความเข้าใจเรื่องคุณภาพ บทบาทของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานและวิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก

ดังนั้น จึงขอเสนอแนะดังนี้

- (1) การกระตุ้นให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสำนึกถึงบทบาทความสำคัญของตนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าตนคือปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้คุณภาพ 4 อย่างของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้อย่างดี จึงควรมีการจัดอบรมเตรียมพร้อมผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับ (อธิการบดี-รอง คณบดี-รอง ผู้อำนวยการสำนัก-รอง หัวหน้าภาค หัวหน้าหน่วยงาน) ให้มีความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ระบุนาภาระงานรวมทั้งปริมาณงานที่ควรจะเป็นของทุกงาน งานในที่นี่ ได้แก่ งานของผู้บริหารงานของอาจารย์ และงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากร พร้อมทั้งประกาศให้ทราบทั่วกัน และใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย
- (3) การจัดทำฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการ ข้อมูลดังกล่าวได้แก่ ข้อมูลการปฏิบัติงานของทุกคนที่รับเงินเดือน ข้อมูลระดับภาควิชา หน่วยงาน คณะ สำนัก และมหาวิทยาลัย
- (4) เกณฑ์กลางที่ได้จากงานวิจัยนี้ คือ เกณฑ์ 3 จาก 5 เป็นเกณฑ์ที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรเป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพราะเป็นเกณฑ์ที่ส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติได้ ส่วนค่า 1 ควรเป็นค่าที่ต่ำสุด และ 5 น่าจะเป็นค่าที่ยากจะปฏิบัติได้ หรือมีความเป็นนามาชาติ ดังนั้น สมศ. อาจนำเกณฑ์ 5 ระดับไปพิจารณา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยต่อไป
- (5) วิธีประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก น่าจะใช้วิธีเดียวกับที่ทบวงมหาวิทยาลัยเคยใช้ นั่นคือการอ่านรายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อน การไปเยี่ยมเพื่อตรวจสอบกับหลักฐาน การทำความเข้าใจความกระจ่างกับรายงานที่อ่าน การสุ่มเก็บข้อมูลเพิ่มเติม และการตรวจสอบว่าทำจริงตามที่เขียน

- (6) รูปแบบของรายงานการประเมินตนเองที่เสนอในรายงานวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าควรเป็นรายงานการประเมินภายในและโดยองค์กรภายนอก ควรมีหัวข้อคล้ายกัน ยกเว้นรายงานการประเมินเพื่อเสนอองค์กรภายนอกควรเป็นฉบับสรุปและชี้พัฒนาการที่ผ่านมาด้วย

8.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อ

ผลการศึกษา ดัชนี เกณฑ์ และวิธีประเมินคุณภาพ ทำให้มีประเด็นเพื่อวิจัยต่อ ดังนี้

- (1) การวิเคราะห์หาน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบว่า แต่ละองค์ประกอบควรมีน้ำหนักต่างกันเท่าใด
- (2) การหาตัวบ่งชี้การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องจากการดำเนินการประกันคุณภาพของแต่ละมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก และภาควิชา เพื่อพิจารณาทิศทางว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด
- (3) การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพว่า เกิดจากกลุ่มใด เรื่องใดบ้าง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุง ให้เกิดการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในแต่ละหน่วยงานจนเป็นวิถีชีวิตประจำวันของคนในหน่วยงานนั้นๆ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

เจือจันทร์ จงสถิตอยู่และแสง ปิ่นมณี. (2529) ดัชนีทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ปรีชา เกาทอง. (2530). การวัดและประเมินผลทางศิลปกรรม. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาศิลปศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพันธ์ บุญรัตนพันธุ์ และบุญเลิศ เลี้ยงประไพ. (2531). คู่มือการสร้างและการใช้เครื่องชี้วัดสถานภาพอนามัยในชุมชนสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราชบัณฑิตยสถาน.(2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องวานิช. (2536). การประเมินผลการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.(2542). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย.

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2542). การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (3 พฤศจิกายน 2543). พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2543.

อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2541). การประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุทุมพร จามรมาน. (2537) . ทฤษฎีการวัดทางจิตวิทยา . กรุงเทพมหานคร : ฟีนีฟับบลิชซิง.

อุทุมพร จามรมาน.(2543). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ฟีนีฟับบลิชซิง.

- คณิต ไชยมุศ. (2533). การพัฒนาเกณฑ์ในการเลือกข้อสอบที่เหมาะสมกับความสามารถของผู้สอบ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรา เกิดเพชร. (2541). การประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจือจันทร์ มณีรัตน์. (2527). การศึกษาวิธีประมาณค่าความเที่ยงของแบบสองอิงเกณฑ์โดยวิธีของ
Subkoviak และวิธีของ Huyn. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรนภา พรหมมา. (2528). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ในวิทยาลัยครู.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต โพธิ์นคร. (2528). การเปรียบเทียบผลของการกำหนดจุดตัดแบบทดสอบอิงเกณฑ์ชนิดเลือกตอบ
โดยวิธีของเบอร์ก วิธีประยุกต์ราชคโหมเดล และวิธีกำหนดเกณฑ์ผ่านระดับต่ำสุด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูเวช ชาญสง่าเวช.(2542). การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชูเวช ชาญสง่าเวช. (2542) .การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ : แนวทางสำหรับประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์ดี.
- เชษฐา เทียมเพชร. (2534). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชคชัย สิริพนมณี. (2540). การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงาน
การประถมศึกษาอำเภอ โดยใช้พีดีบีเอช และการสัมภาษณ์กลุ่มเจาะจง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดนัย เทียนพุด. (2525). การพัฒนาเกณฑ์ประเมินการจัดดำเนินโครงการประชุมปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร ชินสมบูรณ์. (2522). การสร้างเกณฑ์ประเมินโรงเรียนอนุบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทนาย สิงห์พันธ์. (2524). การพัฒนาแบบวัดภาคปฏิบัติในวิชาฟิสิกส์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่4.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทียนพร รังษีอนุวัฒน์. (2532). การพัฒนาแบบสอบภาคปฏิบัติหมวดวิชาคหกรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนรัฐ สุวะใจ.(2541). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ : กรณีศึกษา
สถานีวิทยุจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช.(2541). การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย.

วารสารวิธีวิทยาการวิจัย 11 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 21-50.

นพดล ห่อริวงศ์. (2539).เกณฑ์การประเมินข้อเสนอทำโครงการวิจัยพัฒนา และวิศวกรรมจากภาคอุตสาหกรรม.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร.(2543). การพัฒนาค้นคว้าของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตร

มหาบัณฑิต. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านสุขภาพ 2 (กรกฎาคม-กันยายน) : 204-210.

ปรีญา วุฒิอาภรณ์. (2527). การพัฒนาเกณฑ์ประเมินโรงเรียนประถมศึกษา สำหรับสภาพท้องถิ่นในเขตการศึกษาแปด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาประถมศึกษา บัณฑิตมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูรย์ สีนลรัตน์.(2542). ทิศทางปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกในศตวรรษที่21.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

พรชูลี อาชาวอำรุง.(2539) .เกณฑ์ประเมินสถาบันอุดมศึกษาไทย. รายงานการวิจัย ภาควิชาอุดมศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัลวิ จริตรธรรม. (2538). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินความถูกต้องของการออกเสียง “ร” และ “ล” ในภาษาไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมธี ครองแก้ว.(2540). รายงานการศึกษาเพื่อจัดทำเครื่องชี้วัดสำหรับประเมินผลการพัฒนาของกระทรวง

มหาดไทย (ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน). กรุงเทพมหานคร : สำนักนโยบายและแผน

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

รังสรรค์ มณีเล็ก. (2527). การเปรียบเทียบความเที่ยงของแบบสอบถามเชิงเกณฑ์โดยการกำหนดจุดตัดต่างกัน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดา คำนวณวิริยะกุล. (2537). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพการมัธยมศึกษาตอนต้น.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดา เรืองมนโนธรรม. (2529). การสร้างเกณฑ์การให้คะแนนทักษะวิชาคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยม

ศึกษาตอนต้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันชัย ศิริชนะ. (2537). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฒนา ล่วงลือ. (2538) . การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา

ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไลวรรณ เหมือนชาติ. (2537). การพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพความสำเร็จของการนิเทศภายในโรงเรียน

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศักดิ์ชาย เพชรช่วย.(2541). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศิริวรรณ ต้นยัง. (2531). เกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมเกียรติ ทานอก. (2539). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมใจ สิริชัย. (2536). การพัฒนาการประเมินภาคปฏิบัติวิชาศิลปศึกษา หน่วยการเรียนรู้การเขียนภาพระบายสี
ระดับประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาธิตา เมธนาวัน. (2537). การประมาณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบอิงเกณฑ์ตามวิธีของฮวนวิธีของ

เบรนนอน และเคน และวิธีของราฐ เมื่อกำหนดคะแนนจุดตัดต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สุโชติ สันตติวงศ์ไชย. (2525). การสร้างแบบทดสอบอิงเกณฑ์วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง สมการควอดราติก

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ-
ประสานมิตร.

สุภาณี เดชะดำรงสิน. (2521). การสร้างเกณฑ์ประเมินโรงเรียนอาชีวศึกษาแผนกพาณิชยการ. วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวัจน เล็กสมบุรณ์. (2533). การสร้างเกณฑ์การประเมินงานวัดผลการศึกษา : โรงเรียนมัธยมศึกษา.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ราชชนนบริบาล. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของ

รัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

แสงสิน แพทย์ประพาพ. (2532). การพัฒนาเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณสำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.(2530). รายงานการศึกษาสารสนเทศเพื่อการวางแผนและพัฒนาศึกษา
ศึกษาดัชนีและข้อมูลพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : ฟีนีฟับลิชชิ่ง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541). ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ :
การอุดมศึกษา (Quality Assurance and Accreditation) .กรุงเทพมหานคร : รายงานการวิจัยประกอบการ
ร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. กลุ่มแผนงานการพัฒนาระบบอุดมศึกษา สำนักพัฒนา
นโยบาย และวางแผนการจัดการศึกษา.

อมรวิทย์ นาคทรพรพ. (2540). ในกระแสแห่งคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : รายงานการวิจัยโดยเงินทุน

สนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

อมรวิชัย นาคทรพรพ. (2543). **บนทางสู่คุณภาพ : รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : รายงานการวิจัยโดยเงินทุน สนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

อาทิตย์ ดวงมณี. (2540). **การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการ ของสาขาวิชาทางการวิจัย การศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุไรพรรณ เจนวานิชยานนท์. (2536). **การพัฒนาดัชนีสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทุมพร จามรมานและคณะ. (สิงหาคม 2542). **ข้อมูลสถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชาของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย**. รายงานการศึกษา ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา)

เอนก ศิลปนิลมาลย์. (2530). **การพัฒนาเกณฑ์ประเมินหลักสูตรจริยศึกษาในระดับประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารประกอบการประชุม สัมมนา และอภิปราย

พรชูลี อาชาวอำรุง. (2540). ระบบประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐาน. ในการอภิปรายเรื่อง “การประกันคุณภาพ : รูปแบบและแนวทางในระดับอุดมศึกษา” หน้า 13-20. 30 มิถุนายน 2540 ณ ห้องประชุมนานาชาติ อาคาร 3. วันชัย ศิริชนะ. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. ในการอภิปรายเรื่อง “การประกันคุณภาพ : รูปแบบและแนวทางในระดับอุดมศึกษา” หน้า 13-20. 30 มิถุนายน 2540 ณ ห้องประชุมนานาชาติ อาคาร 3. สภาสถาบันราชภัฏ. (2543). **การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ : อดีต – ปัจจุบัน**. ในการประชุมปฏิบัติการเรื่อง “วิสัยทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ”. หน้า 1-10. 23-25 พฤษภาคม ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์.

สภาสถาบันราชภัฏ. (2543). **ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ**. ในการประชุมปฏิบัติการเรื่อง “วิสัยทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ”. หน้า 1-69. 23-25 พฤษภาคม ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์.

สภาสถาบันราชภัฏ. (2543). **โครงการจัดทำการศึกษาตนเอง**. ในการประชุมปฏิบัติการเรื่อง “วิสัยทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ”. หน้า 1-10. 23-25 พฤษภาคม ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์.

สำนักงานพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา. (2543). **สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา : คำถาม-คำตอบ**. ในการสัมมนาเรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษาระดับพื้นฐาน” หน้า 1-4. 13 พฤษภาคม ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น.

- อุทุมพร จามรมาน. (2543). การเขียนสรุปสาระจากการตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอกเสนอทบวงมหาวิทยาลัย. ในการสัมมนาเรื่อง“การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับพื้นฐาน” หน้า 61-84. 16 มิถุนายน ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น.
- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2540). แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ในการอภิปรายเรื่อง “การประกันคุณภาพ : รูปแบบและแนวทางในระดับอุดมศึกษา” หน้า 1-12. 30 มิถุนายน ณ ห้องประชุมนานาชาติ อาคาร 3.

เอกสารจากอินเทอร์เน็ต

- สภาสถาบันราชภัฏ. (2539). ประกาศคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ เรื่อง นโยบายและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ. (<http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA1.htm>)
- สภาสถาบันราชภัฏ.(2543). ความหมายและวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ. (<http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA2.htm>)
- สภาสถาบันราชภัฏ.(2543). การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ. (<http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA3.htm>)
- สภาสถาบันราชภัฏ. (2543). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ . (<http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA4.htm>)
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (25 กรกฎาคม 2543). เรื่องร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ... (<http://www.spokeman.go.th>)
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (8 กุมภาพันธ์ 2543). เรื่องร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ... (<http://www.spokeman.go.th>)

ภาษาอังกฤษ

Books

- Burstein. L., Oakes, J. and Guiton, G. (1992). **Education indicators**. Encyclopedia of Educational Research. N.Y. : Macmillan Publishing Company.
- Cohen R.J. Swerdlik M.E. and Smith D.K.(1992). **Psychological Testing and Assessment**. Mountain View, California : Mayfield publishing.
- Fitz-Gibbon.(1996). **Monitoring education : Indicators, quality and effectiveness**. London : Cassell.
- Good, C.V.(1959). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book.
- Johnstone J.N. (1981). **Indicators of Education Systems**. London : Anchor Press.

- Jasmine, J. (1993). **Portfolio and Other Assessment**. Huntington Beach : Teacher Created Materials.
- Ryan, C.D. (1994). **Authentic Assessment**. Westminster : Teacher Created Materials.

Articles

- Barker, A. (1994). The work of the New Zealand Qualifications Authority. In A. Craft (ed.), **International developments in assuring quality in higher education**, p.82-89. London : Falmer Press.
- Berk, R.A. (1986). A Consumer's Guide to Setting Performance Standards on Criterion -Referenced test. **Review of Educational Research**. 5 : 137-172.
- Cizek, G.J.(1993). Reconsidering Standards and Criteria. **Journal of Educational Measurement** 30:93-106.
- Cuttance, P. (1993). Quality assurance and quality management. **Evaluation news & comment**, 2(2) : 18-23.
- Donaldson, J. (1994). Quality assessment in Scotland. In A. Craft (ed.), **International developments in assuring quality in higher education**, p.102-111. London : Falmer Press.
- Glass, G.V. (1978). Standard and Criteria. **Journal of Educational Measurement**. 15 : 273-261.
- Grant, H. (1998). Quality assurance mechanisms and their use as policy instruments : major International approaches and the Australian experience since 1993. **European Journal of Education**. 33(3) : 331-348.
- Meskauskas, J.A.(1976). Evaluation models for Criterion Referenced Testing : Views Regarding Mastery and Standard-setting. **Review of Educational Research** 46 : 133-158.
- Reavil, L.R.P. (1997). Quality assessment and the stakeholder model of higher education. **Total quality management**. 8(2) : 246-252.
- Yorke, M. (1999). Assuring quality and standards in globalised higher education. **Quality assurance in education** 7(1) : 14-24.

Research

- Amaral, A.(1998). The US accreditation system and the CRE's quality audits-a comparative study. **Quality assurance in education**. 6(4) : 184-196.
- Dickinson, K.W. and Pollock, A. (1995). Perception of the values of quality assessment in Scottish higher education. **Assessment & evaluation in higher education**. : 59-66.
- Dill, D.D. and et al.(1996). Accreditation & academic quality assurance. **Change**. 28(5) : 16-24.
- Kistan, C. (1999). Quality assurance in South Africa. **Quality Assurance in Education**. 7(3) : 125-133.
- Kanji G.K., Abdul Malek B.A. and Wallance T. & W. (1999). A comparative study of quality practices in higher education institutions in the US and Malaysia. **Total Quality Management** 10(3) : 357-371.
- Lim, D. (1999). Quality assurance in Higher Education in Developing Countries. **Assessment & evaluation in higher education**. 24(4) : 379-390.
- McGettrick, A. and Mansor, N. (1999). Standards and Level-a case study. **Assessment & evaluation in higher education**. 24(2) : 131-140.
- Newton, J. (1999). An evaluation of the impact of external quality monitoring on a higher education College (1993-98). **Assessment & evaluation in higher education**. 24(2) : 215-235.
- Richardson K.E. (1998). Qualitifiable feedback : can it really measure quality ? . **Quality Assurance in Education** 6 (4) : 212-219.
- Stensaker B. (1998). Assessing the assessors : a comparative study. **Quality Assurance in Education** 6 (4) : 205-211.
- Woodhouse, D. (1996). Quality assurance : International trends, preoccupations and features. **Assessment & evaluation in Higher Education** 21(4) : 347-356.

Internet

- AAU. (2000). **Focal Area**. (<http://www.aau.ac.nz>)
- AAU. (2000). The Audit Process. (<http://www.aau.ac.nz>)
- CHEA. (2000). What is Accreditation? **About CHEA**. (<http://www.chea.org/About/index.html>)
- CHEA Board of Directors. (1998). Recognition standards. **Recognition of accrediting organizations policy and procedures**. (<http://www.chea.org/About/Recognition.html>)
- FEFCW. (1999). **Quality assurance handbook**. (<http://www.wfc.ac.uk/fefew/index.html>)

- JUAA. (2000). **What is JUAA.** (<http://www.juaa.or.jp/english/main/gaiyou/kyoukai.html>)
- JUAA. (2000). **Key items for self-study.** (<http://www.juaa.or.jp/english/main/hyouka/koumoku/koumoku.html>)
- JUAA. (2000). **University standards.** (<http://www.juaa.or.jp/english/main/hyouka/kijyun/daigaku.html>)
- NZQA. (2000). **New Zealand Qualification Authority.** (<http://www.nzqa.govt.nz>)
- QAA. (1999). **Quality Audit. Note for the guidance of audit teams.** (<http://www.qaa.ac.uk/Ngat1/Contents.htm>)
- SHEFC. (1998). **Quality assessment 1997-98.** (<http://www.shefc.ac.uk/publicat/qapubs/otherpubNewmeth/qa1-4.htm>)

เอกสารอัครำเนา

- สถาบันราชภัฏเทพสตรี. **ปัจจัย เกณฑ์ และมาตรฐานสำหรับการศึกษาค้นเอง.** ฃพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี. (อัครำเนา), 2543.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. **การวิเคราะห์สถานภาพของการฝึกหัดครูในประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร : ฃรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัครำเนา)
- อุทุมพร ฃามรمان. **เล่มที่ 1 การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย.** เอกสาร อัครำเนา ฃืบเล่ม. พฤษภาคม 2541.
- _____. **เล่มที่ 2 การตรวจสอบผลการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา.** (พร้อมแบบฟอร์มกรอกข้อมูล คำนี เกณฑ์ตัดสิน และตัวอย่างการเขียนรายงานประเมินตนเอง) เอกสารอัครำเนา ฃืบเล่ม ฉบับปรับปรุง, พฤศจิกายน 2541.
- _____. **เล่มที่ 3 คู่มือการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของคณะวิชา.** เอกสาร อัครำเนา ฃืบเล่ม, มกราคม 2542.
- _____. **เล่มที่ 4 การเขียนรายงานการตรวจสอบตนเอง (Self Study Report).** เอกสารอัครำเนา ฃืบเล่ม, มีนาคม 2542.
- _____. **เล่มที่ 5 การเขียนคู่มือการจัดทำประกันคุณภาพอุดมศึกษา.** เอกสารอัครำเนา ฃืบเล่ม, เมษายน 2542.
- _____. **เล่มที่ 6 วิธีการตรวจสอบคุณภาพอุดมศึกษาภายในคณะวิชาและโดยภายนอก.** เอกสาร อัครำเนา ฃืบเล่ม, มิถุนายน 2542.
- _____. **เล่มที่ 7 การเขียนสรุปรายงานจากการตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของคณะกรรมการ ตรวจสอบโดยภายนอก.** เอกสารอัครำเนา ฃืบเล่ม, กรกฎาคม 2542.
- _____. **เล่มที่ 8 การเขียน SSR เพื่อ External Audit.** เอกสารอัครำเนา ฃืบเล่ม, สิงหาคม 2542.

- เล่มที่ 9/1 การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย. เอกสาร
 อัดสำเนา เย็บเล่ม, พฤษภาคม 2541-สิงหาคม 2542.
- เล่มที่ 9/2 ชุดฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายในและภายนอก. เอกสาร
 อัดสำเนา, กันยายน 2542.
- เล่มที่ 10 ตัวอย่าง SSR สำหรับการตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายใน และ SSR
 สำหรับการตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาโดยภายนอก. เอกสารอัดสำเนา, กันยายน 2542.
- เล่มที่ 11 การเขียน SSR. (รวมดัชนีและเกณฑ์) เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, กันยายน 2542.
- เล่มที่ 12 ดัชนี เกณฑ์ตัดสิน การเขียน SSR และการเขียนคู่มือดำเนินงานประกันคุณภาพ.
 เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, ตุลาคม 2542.
- เล่มที่ 13 ตัวอย่าง “ดัชนี เกณฑ์ตัดสิน และ SSR สำหรับการตรวจสอบ (Audit) ของคณะ X”.
 เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, ธันวาคม 2542.
- เล่มที่ 14 หลักและวิธีการตรวจสอบคุณภาพ (เอกสารประกอบการสัมมนาประธานคณะผู้ตรวจสอบ.
 เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, 7 กุมภาพันธ์ 2543.
- เล่มที่ 15 ชุดฝึกอบรม 1 วัน ผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษา. เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม,
 กุมภาพันธ์ 2543.
- เล่มที่ 16 การเขียนคู่มือประกันคุณภาพ (Quality Assurance Manual). เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม,
 กุมภาพันธ์ 2543.
- เล่มที่ 17 การทำการประกันคุณภาพอุดมศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ/การสอน
 (Non-Teaching Group). เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, มีนาคม 2543.
- เล่มที่ 18 รูปแบบของ SSR. เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, มีนาคม 2543.
- เล่มที่ 19 บทบาทของทุกคนในมหาวิทยาลัยเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. เอกสารอัดสำเนา
 เย็บเล่ม, (มปป.).
- เล่มที่ 20 ตัวอย่างดัชนีและเกณฑ์ตัดสินของคณะต่างๆ. เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, เมษายน 2543.
- เล่มที่ 21 การตรวจสอบคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงาน. เอกสารอัดสำเนา เย็บเล่ม, พฤษภาคม 2543.
- เล่มที่ 22 ตัวอย่างหลักฐานและเอกสารอ้างอิงที่ใช้ในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (พฤษภาคม
 2543)
- เล่มที่ 23 ชุดอบรม 2 วัน ผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษา (มิถุนายน 2543)
- เล่มที่ 27 ชุดอบรม 1 หรือ 2 หรือ 3 วัน (พฤศจิกายน 2543) (ฉบับปรับปรุง)
- อ.1 แบบตรวจสอบรายการ (ฉบับแก้ไข พฤษภาคม 2543)
- อ.2 แนวทางการอ่าน SSR (ฉบับแก้ไข พฤษภาคม 2543)
- อ.3 แบบตรวจสอบแผน QA. (เมษายน 2543)

- _____. อ.4 ตัวอย่างรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ของสำนักบริการการศึกษา (20 เมษายน 2543)
- _____. อ.5 SSR: รูปแบบที่ 3 (กันยายน 2543)
- _____. อ.6 คำอธิบายเพิ่มเติมสำหรับองค์ประกอบที่ 3, 5, 6 (กันยายน 2543)
- _____. อ.7 การทำ SSR ของหน่วยงาน (ตุลาคม 2543)
- _____. อ.8 แบบสรุปการตรวจสอบ (ตุลาคม 2543)
- _____. เล่มที่ ป01 ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (Quality Assessment) (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป02 สารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการอุดมศึกษา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป03 การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป04 การประเมินคุณภาพสถานศึกษา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป05 ดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพภายในสถานศึกษา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป06 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป07 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะวิชา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป08 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสำนัก (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป09 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับภาควิชา (พฤศจิกายน 2543)
- _____. เล่มที่ ป11 ดัชนีกับเกณฑ์และ SAR ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (มกราคม 2544)
- _____. เล่มที่ ป12 ชุดฝึกอบรมนักประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (มกราคม 2544)
- _____. อป.01 เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา (มกราคม 2544)
- _____. อป.02 คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับ QA (มกราคม 2544)
- _____. อป.03 คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับการทำ QA (มีนาคม 2544)
- _____. อป.04 การทำดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และรายงาน (SAR) (มีนาคม 2544)
- _____. อป.05 ดัชนี เกณฑ์ และรายงาน (มีนาคม 2544)

อำรุง จันทวานิช.(2535). การจัดทำดัชนีเพื่อการวางแผนและพัฒนาการศึกษา. (ม.ป.ท.) (อัสสัมชัญ).

บทความ

ทองอินทร์ วงศ์โสธร.(2541). ความหมายและกลไกการประกันคุณภาพ. ใน ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
อุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร, หน้า 1-13. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

บุญเรียง ขจรศิลป์.(2543). เกณฑ์การประเมิน(Rubric Assessment). วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ 15
(พฤษภาคม-สิงหาคม) : 75-84.

วันชัย ศิริชนะ.(2540). การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา 23(เมษายน): 3-13.

- ศุภชัย หล่อโลหการ. (26 กรกฎาคม 2542). ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยไทย. ใน *ประชาคมวิจัย*, หน้า 22-24.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2539). ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
 โครงการและแผนงาน. *ข่าวสารการวิจัย* 19(สิงหาคม – กันยายน) : 3-11.
- เอมอร จังศิริพรปกรณ์.(2542). ดัชนีบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา : แนวคิดเบื้องต้นในการศึกษาและ
 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้. *วารสารวิทยาลัยคริสเตียน* 5 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 4-13.

รายงานการวิจัย

- กฤตวรรณ โอปนพันธุ์.(2537). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณลักษณะของนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรีจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.*
- กุลชที เจริญกุล. (2535). การพัฒนาแบบวัดภาคปฏิบัติวิชาอาชีพพลกรรม : ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขนิษฐา วิทยเดช.(2530). การศึกษาเปรียบเทียบการกำหนดคะแนนจุดตัดแบบทดสอบอิงเกณฑ์วิชาคณิตศาสตร์
 เรื่อง เซต ระบบจำนวนจริง และตรรกศาสตร์ตามทฤษฎี กับสภาพเป็นจริงของครู. *วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- เข็มทอง ศิริแสงเลิศ.(2540). การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน
 กรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต วิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.*

ภาคผนวก

รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในโครงการนำร่องรุ่นที่ 2

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
4. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. มหาวิทยาลัยทักษิณ
6. มหาวิทยาลัยบูรพา
7. มหาวิทยาลัยนเรศวร
8. มหาวิทยาลัยมหิดล
9. มหาวิทยาลัยศิลปากร
10. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
11. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
12. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
13. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
14. มหาวิทยาลัยรังสิต
15. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
16. มหาวิทยาลัยเกริก
17. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
18. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
19. มหาวิทยาลัยพายัพ
20. มหาวิทยาลัยสยาม
21. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ
22. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
23. สถาบันราชภัฏพระนคร
24. สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
25. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
26. สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

27. สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
28. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
29. สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี
30. สถาบันราชภัฏสุรินทร์
31. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
32. สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
33. สถาบันราชภัฏภูเก็ต
34. สถาบันราชภัฏเลย
35. สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์
36. สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
37. สถาบันราชภัฏเทพสตรี
38. สถาบันราชภัฏอุตรธานี