การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

For Assessor Learning/Training

สกอ 2007

OBJECTIVE

- เป้าหมายของ IQA
- กระบวนการประเมิน IQA
- เทคนิคการประเมิน
- การเขียนรายงาน
- บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณ
- การประเมินคุณภาพผลการประเมิน

Concept

- คุณภาพ
- คุณภาพอุดมศึกษาไทย
- ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา IQA
- การพัฒนาตัวบ่งชี้เพิ่มเติม

ให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของสถาบัน“PDCA”

Quality is a Journey

Quality is not a destination

Indicator is a life

We have good schools but bad education

Professor Thronton Husen

“ คุณภาพของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับ
ความเข้มแข็งของสภามหาวิทยาลัย ”

“ อาจารย์เป็นอย่างไร มหาวิทยาลัยก็เป็นอย่างนั้น ”

People do not perform what you expect

But they do perform what you inspect

อมเรศ ศิลาอ่อน

Paradiam shift

มิติทั่วไป	มิติสูงสุด
• QA คือ กระบวนการตรวจสอบประเมิน	• QA คือ กระบวนการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่คุณภาพ
• Quality ขึ้นอยู่กับทรัพยากร	• Quality ขึ้นอยู่กับ teamwork, customer, CQI
• Indicator กำหนดสิ่งที่จะทำให้ได้คะแนนสูงสุด	• Indicator is life ยืดหยุ่นได้เพื่อมุ่งสู่ Goal
• Assessor ต้องรู้ indicatorอย่างดี ก็เพียงพอ	• Assessor ให้กำลังใจ สนับสนุน ยืนยัน กระตุ้นให้เกิดCQI เป็นกัลยาณมิตร
• QA process - Fragment	• QA process - holistic
• Final process คือ การสอนผ่าน (รับรอง)	• Final process คือ Quality culture

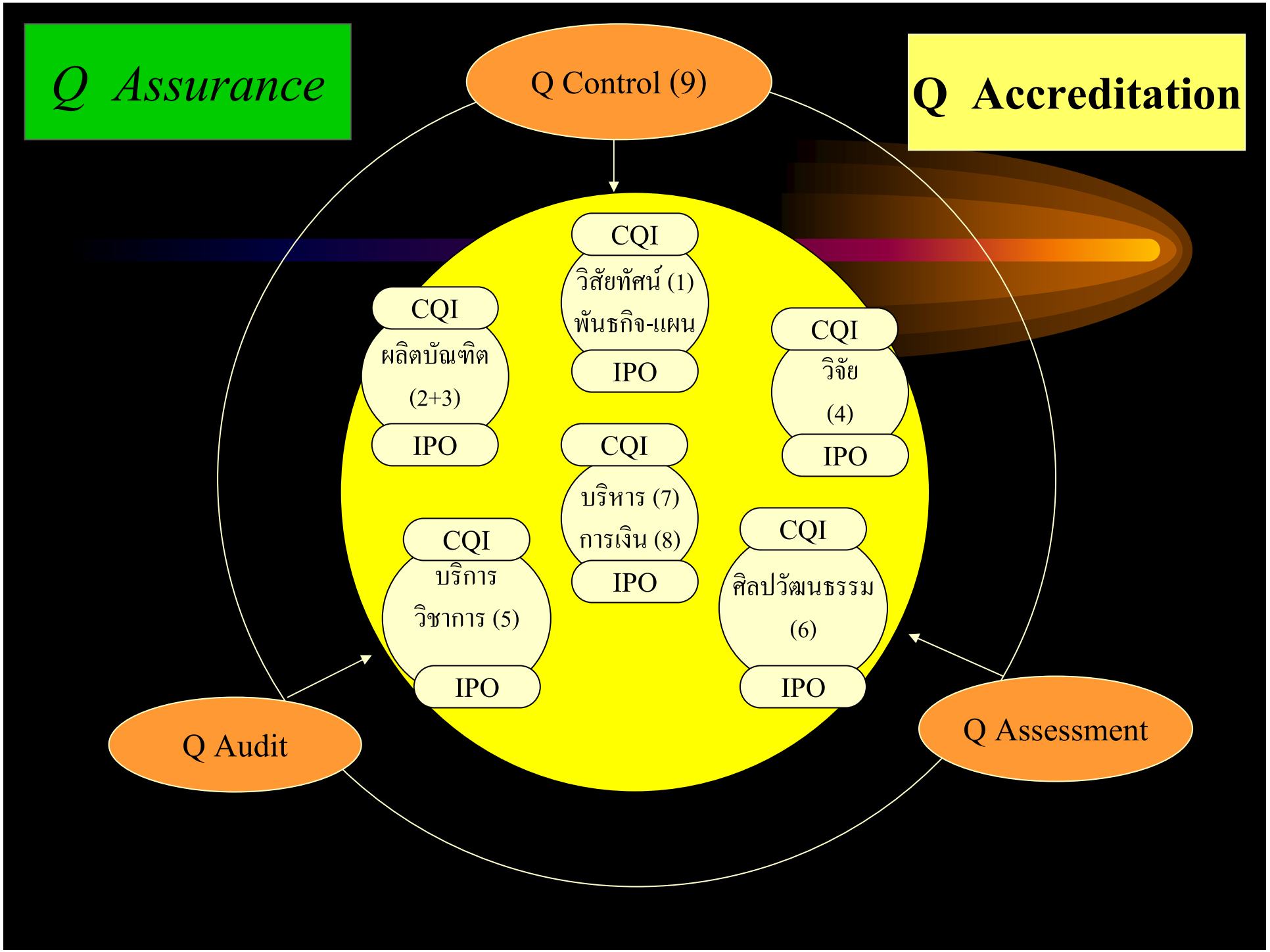
Principle

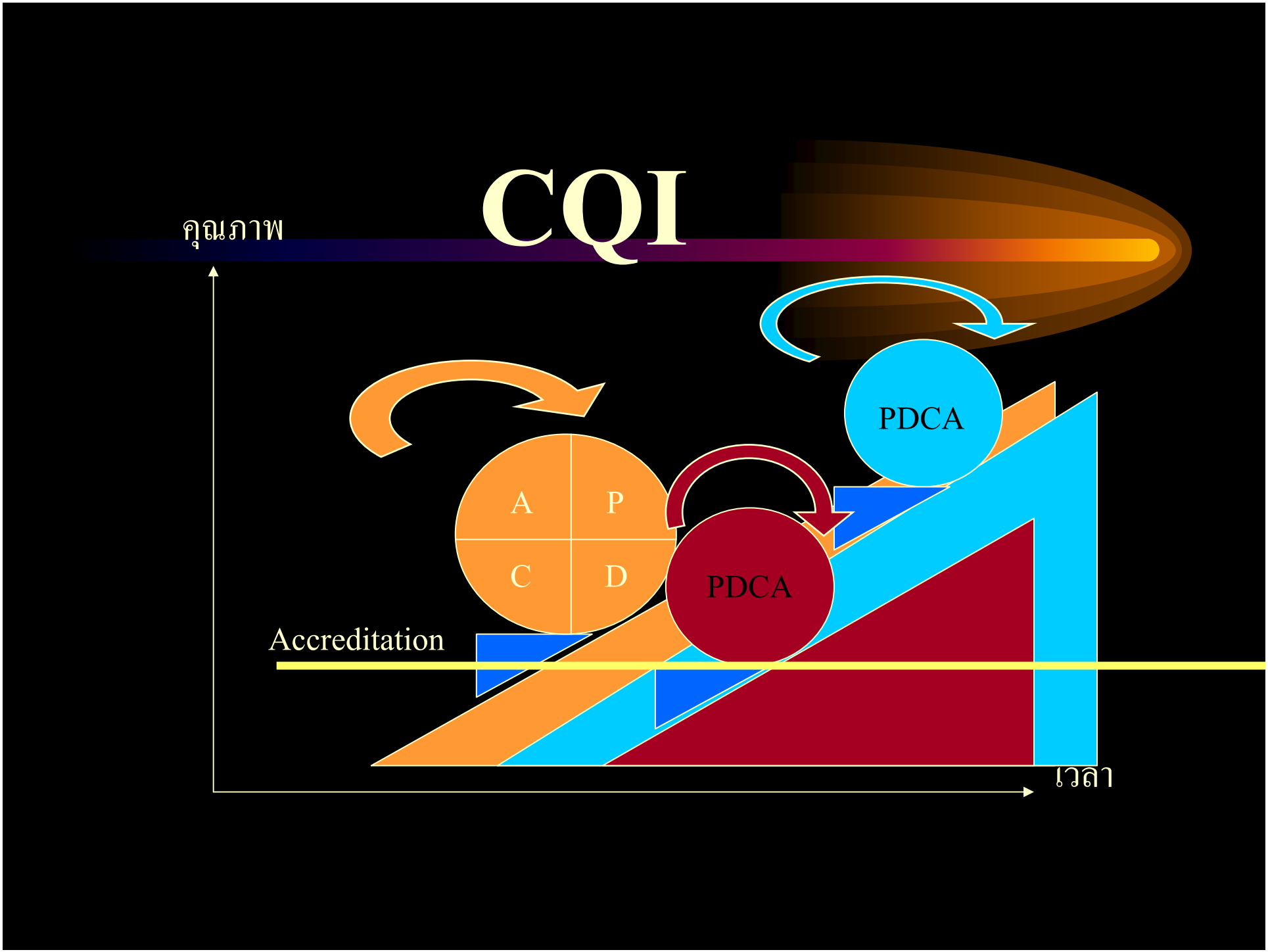
IQA vs EQA

- ใครนำไปใช้ประโยชน์
- ใช้มาตรฐานของใคร
- ความเหมือนที่แตกต่างในการพัฒนา

การประเมิน

Internal assessment	External assessment
1. เป้าหมายของสถาบัน มาตรฐานของสถาบัน (+สกอ) (โดยมีพรบ.การศึกษา 2542 เป็นมาตรฐานต่ำสุด)	1. เป้าหมายของ ประเทศ ตามพรบ. การศึกษาแห่งชาติ 2542
2. ใช้ดัชนีชี้วัด+เกณฑ์ของ สกอ 44 ตัว+ ดัชนีชี้วัดของสถาบัน	2. ใช้ดัชนีชี้วัด+เกณฑ์ของ สมศ. (+กพร+องค์กรวิชาชีพ)
3. เพื่อพัฒนา-ให้สูงกว่าเดิม	3. เพื่อรับรอง-กำกับไม่ให้ต่ำกว่านี้
4. ทุก 1 ปี	4. ทุก 5 ปี
5. โดยองค์กรภายในหรือต้นสังกัด	5. โดย องค์กรภายนอก :- สมศ

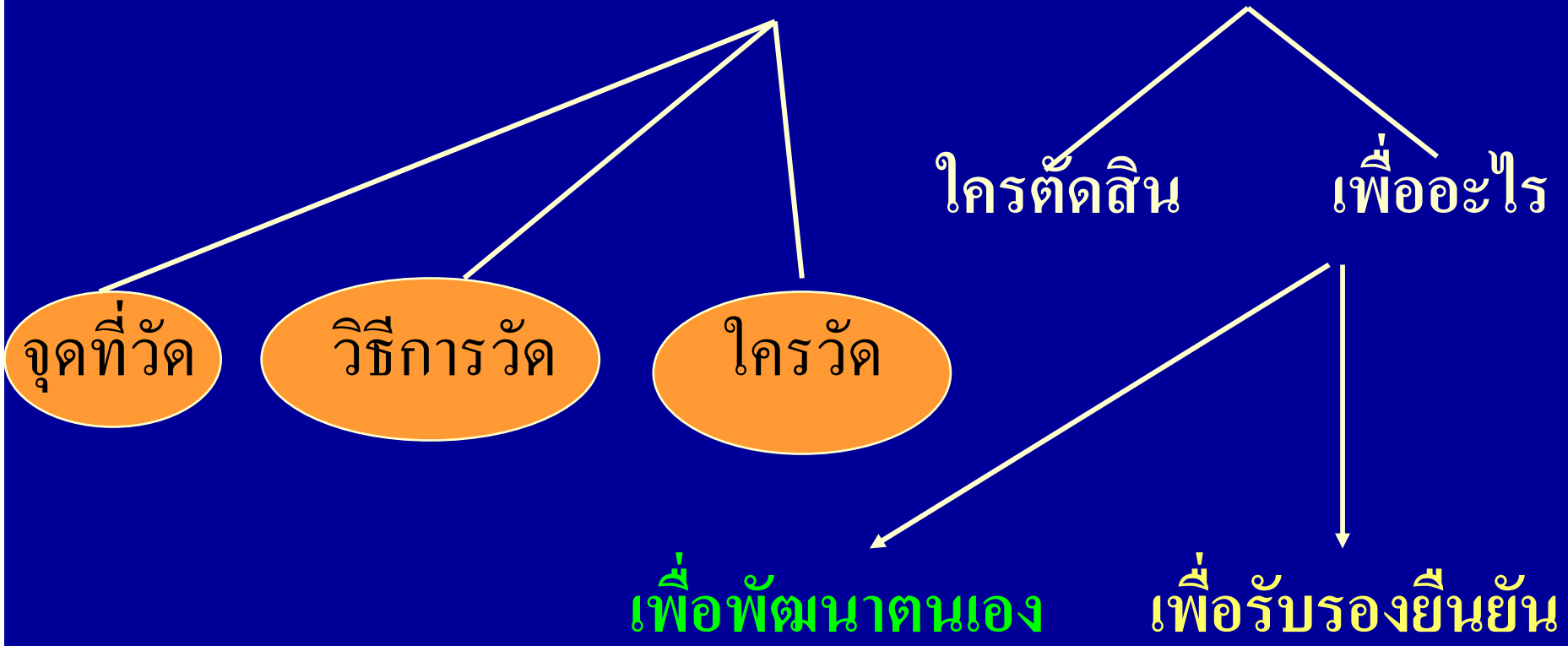

Q Assurance
Q Control (9)
Q Accreditation
CQI
วิสัยทัศน์ (1)
พันธกิจ-แผน
IPO
CQI
ผลิตบัณฑิต
(2+3)
IPO
CQI
วิจัย
(4)
IPO
CQI
บริหาร (7)
การเงิน (8)
IPO
CQI
บริการ
วิชาการ (5)
IPO
CQI
ศิลปวัฒนธรรม
(6)
IPO
Q Audit
Q Assessment


CQI
คุณภาพ
PDCA
A
P
C
D
PDCA
Accreditation
เวลา

วัตถุประสงค์ของการประเมิน IQA

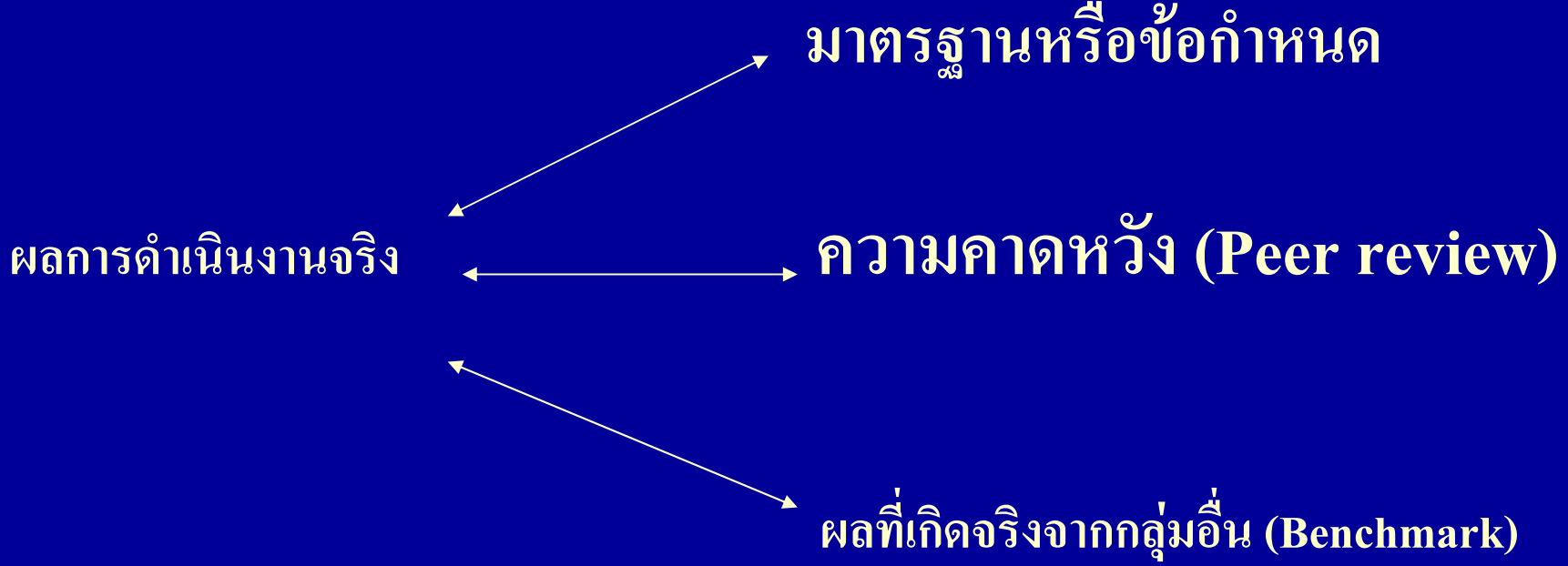
1. ประเมินระบบและกลไกขององค์ประกอบ 9 ด้าน
2. ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ IQA 44 ตัว
   + ตามตัวบ่งชี้เพิ่มเติมของสถาบัน
3. ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาคุณภาพ
   (จุดเด่น, จุดที่ต้องปรับปรุงและข้อเสนอแนะ)

การประเมินผล = การวัดผล + การตัดสินใจ



การประเมิน

ตัดสินโดยวิธีการเปรียบเทียบกับ เกณฑ์

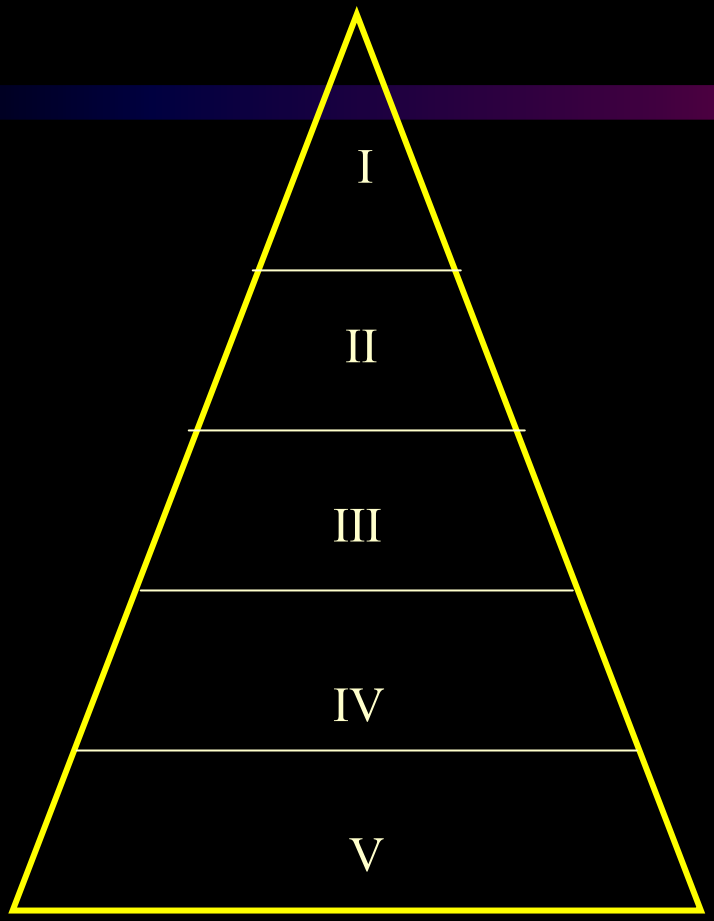


ผู้ถูกประเมิน (ความจริง) → ประเมินตัวเอง (สวย - หล่อ)

ผู้ประเมิน → กระจกเงา (รูปร่างหน้าตา)

กระจกเงา ที่ใส สะอาด ผิวเรียบ - สะท้อนภาพที่แท้จริง

Level of Standards



International Standard

Regional Standards

National Standards

Association Standards

Faculty Standards

การประเมินคุณภาพภายใน

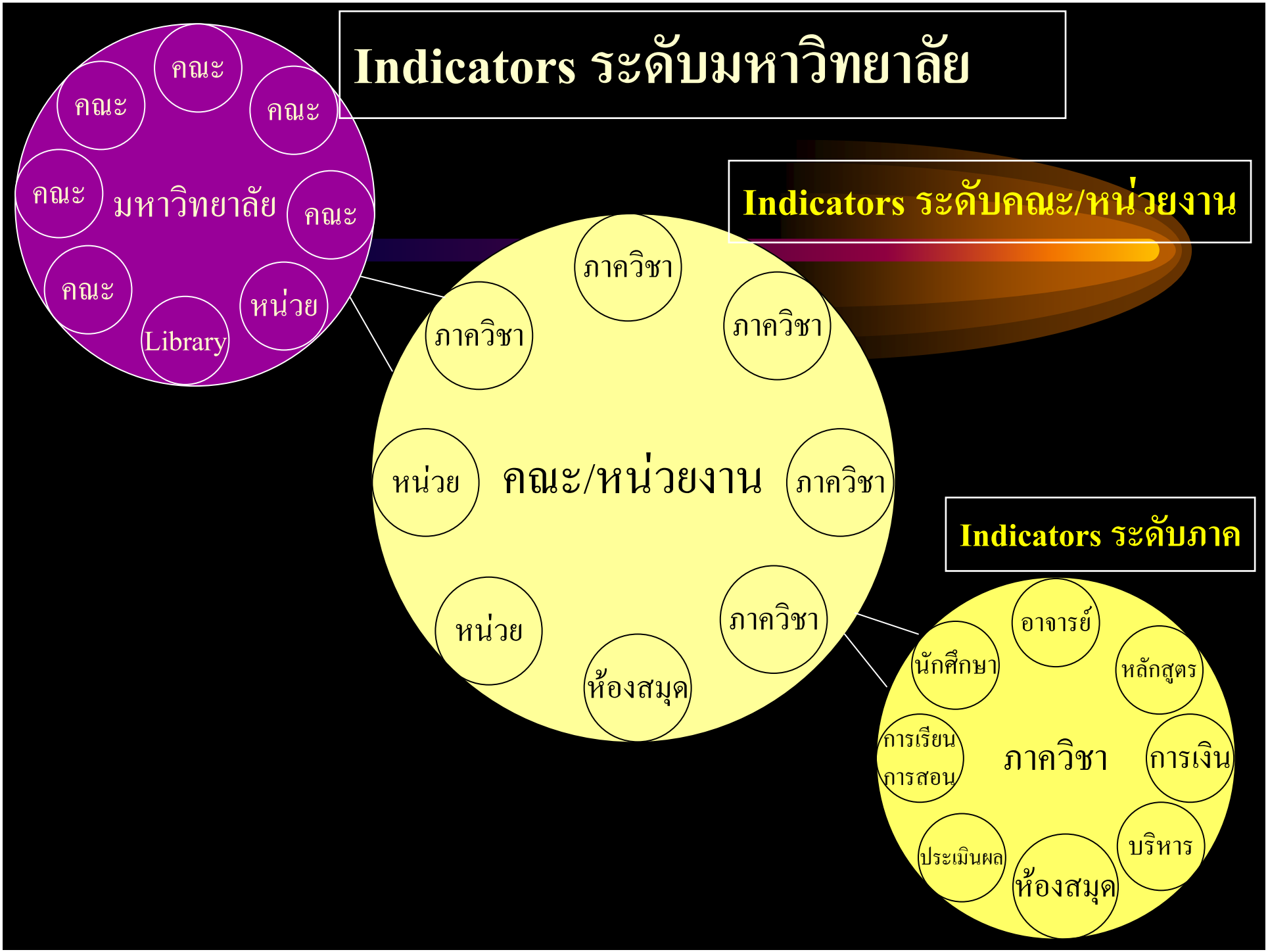
ดำเนินงานครบ 1 ปี – เขียน **SAR ระดับ หน่วยงานย่อย**

ประเมินตนเอง ระดับ หน่วยงานย่อย --- ภายใน

SAR/รายงานประจำปีระดับมหาวิทยาลัย (internal+external indicator)

ตรวจสอบประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย ---- ภายใน

เตรียมความพร้อม+เชิญผู้ประเมินระดับภายนอก –สมศ&กพร&วิชาชีพ


Indicators ระดับมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย
คณะ
คณะ
คณะ
คณะ
คณะ
คณะ
คณะ
หน่วย
Library
Indicators ระดับคณะ/หน่วยงาน
คณะ/หน่วยงาน
ภาควิชา
ภาควิชา
ภาควิชา
ภาควิชา
ภาควิชา
หน่วย
หน่วย
ห้องสมุด
Indicators ระดับภาค
ภาควิชา
อาจารย์
หลักสูตร
การเงิน
บริหาร
ห้องสมุด
ประเมินผล
การเรียน
การสอน
นักศึกษา

*แผน*การประเมินคุณภาพภายใน

1. ต้องนำผลการประเมิน ไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน ได้ทันปีการศึกษาถัดไป
2. ส่ง SAR และรายงานผลการประเมินให้ สกอ + เผยแพร่ ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา (เดือน กย.)

Plan - ก่อนเริ่มปีการศึกษา

Do - ดำเนินงานและเก็บข้อมูล (มิย.ปีปัจจุบัน-พค.ปีถัดไป)

Check - ประเมินผล ช่วงเดือน มิย.ปีถัดไป-สค.ปีถัดไป

Act - นำผลไปใช้ปรับปรุงและส่งรายงาน (เดือน กย.ปีถัดไป)

กระบวนการประเมินคุณภาพ

- การเตรียมการของผู้ประเมิน ก่อนวันประเมิน
- การดำเนินการประเมินในวันประเมิน
- การดำเนินการหลังวันประเมิน

ขั้นตอนการประเมินในวันประเมินจริง

1. ขั้นเตรียมการ-ประชุมก่อนการประเมิน
2. ขั้นการหาหลักฐานและยืนยันหลักฐาน
3. ขั้นสรุปข้อมูลและตัดสินผลตามเกณฑ์
4. ขั้นการเขียนรายงาน
5. ขั้นการรายงานผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ

ตัวอย่างการวางแผนตรวจเยี่ยม (เยี่ยมชม+เก็บข้อมูล)

1. ผู้บริหารทุกระดับ, ทีมงานบริหาร
2. คณาจารย์
3. บุคลากรสายสนับสนุน
4. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
5. ภาควิชา, สาขา, สำนักงาน, กลุ่มงาน- ด้านการเรียนการสอน
   หน่วยงานสนับสนุน :- เลขานุการ, การเงิน, โสตทัศนูปกรณ์
6. นักศึกษาปัจจุบัน
7. ศิษย์เก่า
8. ผู้ใช้บัณฑิตและผู้เกี่ยวข้อง/ผู้นำชุมชน
9. สถานที่เรียน, ห้องปฏิบัติการ, หอพัก, ห้องสมุด

เทคนิคและวิธีการ

ประเมินคุณภาพภายใน

การเตรียมความพร้อมของ ผู้ประเมิน

- ความรู้
- ทักษะ
- จรรยาบรรณ

เทคนิคการประเมิน

1. ทักษะ/ศิลปะในการอ่าน
2. ทักษะ/ศิลปะในการสัมภาษณ์และตั้งคำถาม
3. ทักษะ/ศิลปะในการฟัง
4. ทักษะ/ศิลปะในการสังเกต
5. ทักษะ/ศิลปะในการบันทึก

อ่าน *ให้... ได้ใจความ(จริง)*

มอง(ดู) *ให้... เห็น*

ฟัง *ให้... ได้ยิน*

สัมภาษณ์ *ให้... ได้คำตอบ*

เทคนิคการอ่าน SAR

1. Scan SAR ทั้งเล่ม และ Common data set
2. จับประเด็นในภาพรวม - ระบบ, กลไก
3. Indicator - นิยามและเกณฑ์ตัดสิน
4. Evidence - ข้อมูลหลักฐานที่เป็นจริง
5. Interpretation
6. Summary

อ่านเอาเรื่องและอ่านเอาความ - ห้ามอ่านแบบหาเรื่อง

การสัมภาษณ์ที่ดี

จะต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

รู้สึกกระตือรือล้นที่จะพัฒนาคุณภาพ

อย่างต่อเนื่อง อย่างไม่หยุดยั้งด้วยตนเอง

การวางแผนสัมภาษณ์

- Right person
- Right time
- Right Question

เอกสาร

- SAR + ภาคผนวกประกอบ
- เอกสารบันทึกคุณภาพ
  - รายงานการประชุม/สัมมนาของทีมบริหาร
  - รายงานผลการตรวจสอบ/ประเมินครั้งที่แล้ว
  - รายงานการปรับปรุง/แก้ไขปัญหา
  - รายงานผลการจัดฝึกอบรม/โครงการ/กิจกรรม

ผู้ประเมินที่ดี ที่เก่ง

ควรเป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์ในเชิงระบบได้ว่า

- คุณภาพของสถาบัน ระดับไหน ?

(เปรียบเทียบกับเป้าหมาย)

- ปัญหาหลักของสถาบัน คืออะไร ?

- สถาบันต้องเร่งพัฒนาในประเด็นไหนบ้าง ?

สิ่งที่ผู้ประเมินพึงคำนึง

1. ไม่มีผู้ใดชอบการถูกประเมิน
2. ไม่มีผู้ใดต้องการให้ข้อบกพร่องถูกตรวจพบ
3. การตอบไม่ตรงคำถาม
4. การไม่เข้าใจคำถาม
5. ตื่นเต้นเกินไป จนค้นหาเอกสารที่ต้องการไม่พบหรืออาจแกล้งหาเอกสารไม่พบ เพื่อทำลายเวลาผู้ประเมิน
6. ตอบในสิ่งที่ตนเองไม่ได้ทำ

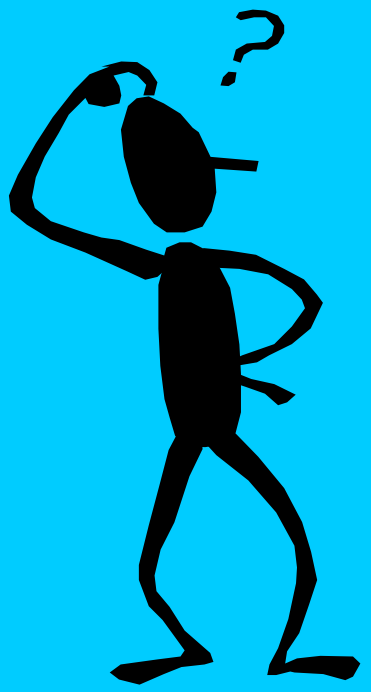
รูปแบบ การเขียนรายงานผลการประเมิน

1. รายนามผู้ประเมิน
2. บทนำ
3. วิธีการและขั้นตอนการประเมิน
4. ผลการประเมินตามรายตัวบ่งชี้ (ตาราง ป1)
5. สรุปผลการประเมินในภาพรวม
   - 5.1 ผลการประเมินตาม 9 องค์ประกอบ(ตาราง ป2)
   - 5.2 ผลการประเมินตาม 3 มาตรฐานอุดมศึกษา(ตาราง ป3)
   - 5.3 ผลการประเมินตามมาตรฐานของสถาบัน(ถ้ามี) (ตาราง ป4)
   - 5.4 จุดแข็ง จุดที่ต้องปรับปรุง และ ข้อเสนอแนะ (9 อปก+3มาตรฐาน)
6. ภาคผนวก

Feedback

Feedback

วิธีการให้ข้อเสนอแนะ



ปรับปรุง ทำไม?

ปรับปรุง อะไร?

ปรับปรุง อย่างไร?

ปรับปรุง เมื่อไร?

ปรับปรุง โดยใคร?

จุดแข็ง – จุดเด่น

จุดอ่อน - จุดพัฒนา

มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน ของการประเมินภายใน 10 ประการ

- การประเมินเป็นการจับผิดการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
- การประเมินเป็นการทำงานเสริมนอกเหนือจากงานประจำและเพิ่มภาระ
- การประเมินเป็นการทำงานเฉพาะกิจเพียงครั้งคราว
- การประเมินเป็นการทำงานเพื่อสร้างผลงานของคนใดคนหนึ่ง
- การประเมินเป็นการทำงานเพื่อหวังผลทางการเมือง/ตำแหน่ง
- การประเมินเป็นการทำงานเพราะถูกบังคับให้ทำ
- การประเมินเป็นกระบวนการที่ทำอย่างไรก็ได้ ใครประเมินก็ได้
- การประเมินเป็นการทำงานในกลุ่มคนที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะ
- การประเมินเป็นการทำงานที่ไม่ได้หวังเอาผลไปใช้ประโยชน์
- การประเมินเป็นการทำแล้วเก็บผลไว้รู้เฉพาะในกลุ่มคนทำ

มโนทัศน์ที่ถูกต้อง ของการประเมินภายใน 10 ประการ

- การประเมินเป็นการให้ข้อมูลที่ช่วยปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น
- การประเมินเป็นงานที่ต้องทำในวงจรทำงานอยู่แล้ว ไม่ใช่การเพิ่มภาระ
- การประเมินเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง
- การประเมินเป็นงานของทุกคน ไม่ใช่การสร้างผลงานของใคร
- การประเมินเป็นงานที่ต้องทำด้วยใจเป็นกลาง สะท้อนผลตามความเป็นจริง
- การประเมินเป็นงานทุกคนต้องทำด้วยความเต็มใจและอยากทำ
- การประเมินต้องทำให้ถูกต้องตามหลักการ ผู้ทำต้องมีความรู้ในการประเมิน
- การประเมินเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกัน
- การประเมินเป็นงานที่ต้องเอาผลไปใช้พัฒนาตนเอง
- ผลการประเมิน ต้องเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ

จรรยาบรรณ

และ

ข้อพึงปฏิบัติของผู้ประเมินคุณภาพ

ผู้ประเมินที่ดี

1. เป็นนักการทูต
2. เป็นมืออาชีพในการประเมิน –ความรู้+ทักษะ +จรรยาบรรณ
3. สามารถสื่อสารได้ดี
4. ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
5. ซื่อสัตย์ ไม่อคติ ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง
6. ช่างสังเกตและแสวงหาข้อเท็จจริง
7. เข้าใจผู้อื่น
8. ขยัน และตรงต่อเวลา
9. มีวุฒิภาวะ
10. ยอมรับความเป็นจริง
11. ทำงานได้ภายใต้ภาวะกดดัน
12. มีความรับผิดชอบ

<u>จรรยาบรรณผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา</u>

1. มีความซื่อสัตย์
2. ตรงต่อเวลา
3. ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย
4. มีความอดทน อดกลั้น และยืดหยุ่น
5. มีระเบียบวินัยในตนเอง
6. สุภาพ อ่อนน้อม รู้กาละเทศะ
7. มีความเข้าใจผู้อื่น
8. เป็นผู้ฟังที่ดี
9. เป็นผู้ที่มองโลกในด้านดี
10. เปิดเผย จริงใจ และเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย
11. มีความยุติธรรม
12. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

การประเมินอภิมาน

Evaluation for Evaluation

การประเมินคุณภาพผลการประเมิน

1. Utility standards
2. Feasibility standards
3. Propriety standards
4. Accuracy standards

ผู้ประเมินอภิมาน

- **Internal meta-evaluation**
- **External meta-evaluation**

รูปแบบการประเมินอภิมาน

- **Formative meta-evaluation**
- **Summative meta-evaluation**

การประเมินคุณภาพผลการประเมิน

ผู้ประเมิน ประเมินผลการทำงานของตนเองและของทีม

ตัวอย่าง

- ประเมินการเตรียมการก่อนประเมิน
- ประเมินกระบวนการเก็บข้อมูล :-การอ่านเอกสาร การสัมภาษณ์
- ประเมินการเขียนรายงาน :- ความถูกต้อง ความเข้าใจที่ตรงกัน
- ประเมินการรายงานผลและข้อเสนอแนะ
- ประเมินความถูกต้องของผลการประเมิน

Job Description
ของผู้ประเมินคุณภาพภายใน

1. รับรู้และเข้าใจบริบทของสถาบัน – อ่านจากเอกสาร SAR (Organizational Profile)
2. ศึกษาตัวบ่งชี้ของ สกอ. (44 ตัว) + ของสถาบัน
3. พิจารณาผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองของสถาบัน
4. เปรียบเทียบและประเมินระหว่างข้อ 2 และข้อ 3
5. สรุปผลการดำเนินงานที่ไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยพิจารณาร่วมกับบริบทของสถาบัน (ข้อ 1)
    - what – ประเด็นไหน
    - why – ทำไมถึงแตกต่าง
    - how to improvement

คุณภาพบัณฑิต

- Head
- Hand
- Heart
- Health
- Happiness

ระบบ + กลไก >>>>> ผล

ดี/ไม่ดี ดี/ไม่ดี ดี/ไม่ดี

ตัวปัญหา

Dynamicity

คุณภาพเกิดขึ้นไม่ได้

- ถ้าผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ไม่ตั้งใจและไม่เข้าใจและไม่ปฏิบัติ

- ถ้าปราศจากความร่วมมือ
  - จากทุกคนในองค์กร
  - จากทุกระดับ / หน่วยงาน

* ปริมาณ ⟷ คุณภาพ (ต้องพิจารณาไปด้วยกัน)
(เวลา+ทรัพยากร เป็นตัวกำหนด)

* ทำงานมากขึ้น → มีคุณภาพมากขึ้น ?
→ มีคุณภาพน้อยลง ?

การสำรวจพบว่า ⟶ ไม่มีใครที่บอกว่า ตนเองทำงานไม่หนัก

จุดบกพร่องอยู่ที่ไหน

ระบบงาน vs คนทำงาน

ให้ทุกคนทำงาน
หนักมากขึ้น

⟷

ให้ทุกคนทำงาน
ให้ฉลาดขึ้น
ให้คุณภาพมากขึ้น
มีความสุขมากขึ้น

“ Edwards Deming”

อย่าพูดเรื่องทำงานให้หนักขึ้น

ทุกคนทำงานหนักที่สุดอยู่แล้ว

ทำงานให้ฉลาดขึ้นดีกว่า

การพัฒนา -- ปัญหาของใคร ?

- ปัญหาของผู้บริหารสถาบัน
- ปัญหาของหน่วยประกันคุณภาพ
- ปัญหาของบุคลากร