

## บทที่ 4

### กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

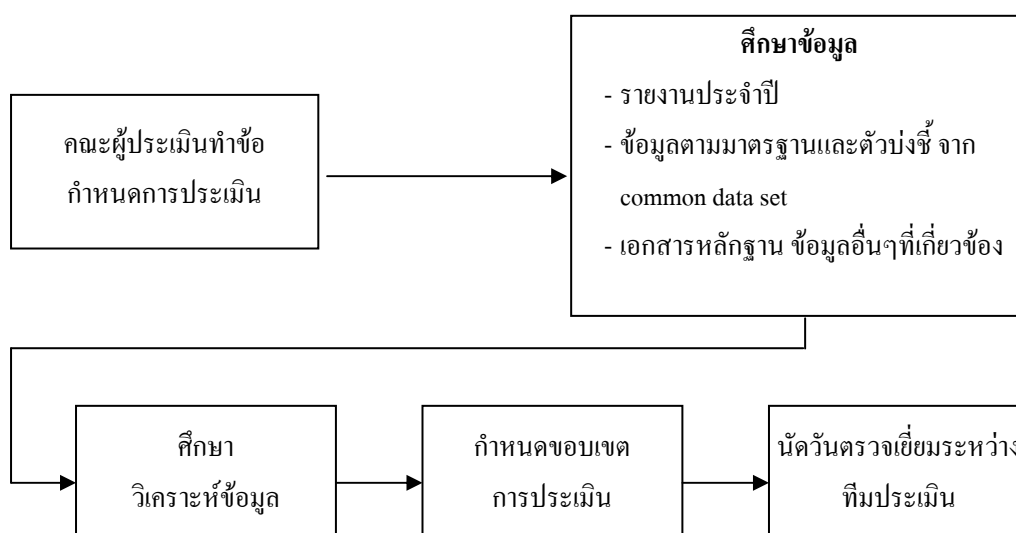
การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่คณะผู้ประเมินภายนอกดำเนินการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา โดยการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษา ข้อมูลจากเอกสารรายงานต่างๆ ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานจริงจากการสังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย เพื่อประเมินสถานศึกษานั้นๆ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตและผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษาโดยรวมต่อไป กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วย ขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ

**ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา** ซึ่งเป็นการวางแผนการประเมินเพื่อตอบ โจทย์การประเมินคุณภาพภายนอกที่สำคัญ คือ สถาบันจัดการศึกษาได้มาตรฐานคุณภาพ สมศ. หรือไม่ ถ้าได้ มีอะไรที่เป็นแบบปฏิบัติที่ดี นวัตกรรม หรือ แบบปฏิบัติที่เป็นเลิศบ้างหรือไม่ ถ้ายังไม่ได้มาตรฐาน มีสาเหตุมาจากอะไร จะต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะได้มาตรฐาน และทำอะไรจะพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศในทุกภารกิจตามอัตลักษณ์ของสถาบันและมีคุณภาพระดับสากล เพื่อดำเนินการตามหลักการ “เข้าใจ เข้าถึง แล้วจึงเข้าประเมิน” ผลการศึกษาเอกสารดังกล่าว นำไปสรุปเป็นสัณฐาน (Profile) ของสถาบัน ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจของคณะผู้ประเมินต่อสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งประเมิน

**ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา** ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีอย่างลุ่มลึก เพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงซึ่งมาตรฐานและคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างแท้จริง พร้อมทั้งระบุเหตุปัจจัยแห่งมาตรฐานคุณภาพดังกล่าว โดยการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า ครอบคลุมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุและผลที่เกิดขึ้น พร้อมการวิเคราะห์และบันทึกสนาม รวมทั้งจัดทำรายงานสะสมเป็นรายวัน เพื่อให้ได้ผลประเมินเบื้องต้นที่นำสู่การรายงานด้วยวาจา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับร่วมกัน

**ขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา** เป็นการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ในรูปแบบบทความขนาดยาว เพื่อตอบโจทย์การประเมินและสนองความต้องการใช้ผลประเมิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง แต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังนี้

## ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพที่ 3



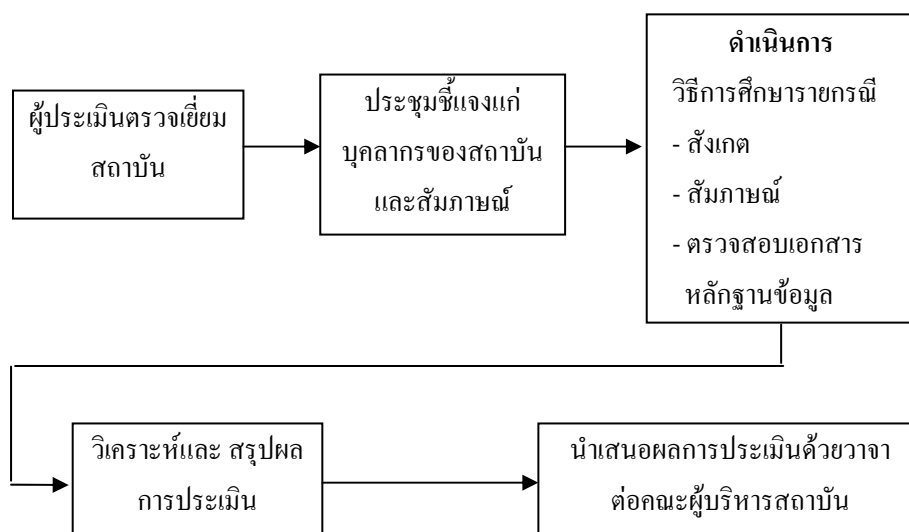
แผนภาพที่ 3 กระบวนการก่อนการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา

1. สมศ. ดำเนินการคัดเลือกและเตรียมคณะผู้ประเมินภายนอกและกำหนดสถาบันอุดมศึกษาที่จะประเมิน
2. คณะผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองและมอบหมายให้เป็นผู้ประเมินภายนอกสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเอง/ รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาและเอกสารรายงานอื่นๆ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดส่งมาให้ล่วงหน้า
3. คณะผู้ประเมินภายนอกทำการศึกษาวิเคราะห์ สรุปข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ สมศ. จากข้อมูลในข้อ 2 แบบกรอกข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และเอกสารข้อมูลอื่นๆ ซึ่ง สมศ. ได้แจ้งให้สถาบันส่งข้อมูลดังกล่าวก่อนที่จะเข้าตรวจประเมินอย่างน้อย 30 วัน
4. คณะผู้ประเมินประชุมปรึกษาหารือ กำหนดประเด็นและรายการข้อมูลที่จะต้องตรวจสอบระหว่างการตรวจเยี่ยมว่า จะต้องรวบรวมข้อมูลอะไรบ้าง จากแหล่งใด ด้วยวิธีการอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้มีหลักฐานครบถ้วนเพียงพอในการสรุปผลการประเมินอย่างถูกต้องชัดเจน
5. คณะผู้ประเมินภายนอกร่วมกันวางแผนการตรวจเยี่ยมและแผนการประเมินตามหลักการ “team up and pair off” กำหนดตารางการปฏิบัติงาน และมอบหมายภาระงานให้ผู้ประเมินภายนอกแต่ละคนและแต่ละคู่ให้ชัดเจน แล้วนัดวันที่จะไปตรวจเยี่ยมระหว่างทีมประเมินด้วยกัน โดยขอให้สถาบันอุดมศึกษา ช่วยเตรียมสถานที่ในสถาบันอุดมศึกษาที่คณะผู้ประเมินภายนอกจะสามารถทำงาน และมีโอกาสประชุมปรึกษาหารือกันอย่างเป็นอิสระ และไม่รบกวนผู้อื่นในระหว่างการตรวจเยี่ยม รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ทั้งในส่วนที่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าและส่วนที่อาจขอเพิ่มเติม ตลอดจนนัดหมายผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต

นักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามสัมภาษณ์ตามกำหนดการในตารางการปฏิบัติงานของคณะผู้ประเมินภายนอก

ในขั้นตอนแรกจะนำไปสู่การจัดทำประเด็นตรวจเยี่ยม การเขียนรายงานเกี่ยวกับสถาบันที่มุ่งประเมินและวางแผนประเมิน ทั้งประเมินเชื่อมโยงเหตุและผล เพื่อตอบโจทย์ประเมิน และสนองความต้องการของผู้ใช้ผลประเมินคุณภาพภายนอก

**ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา** มีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพที่ 4



**แผนภาพที่ 4** กระบวนการระหว่างการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา

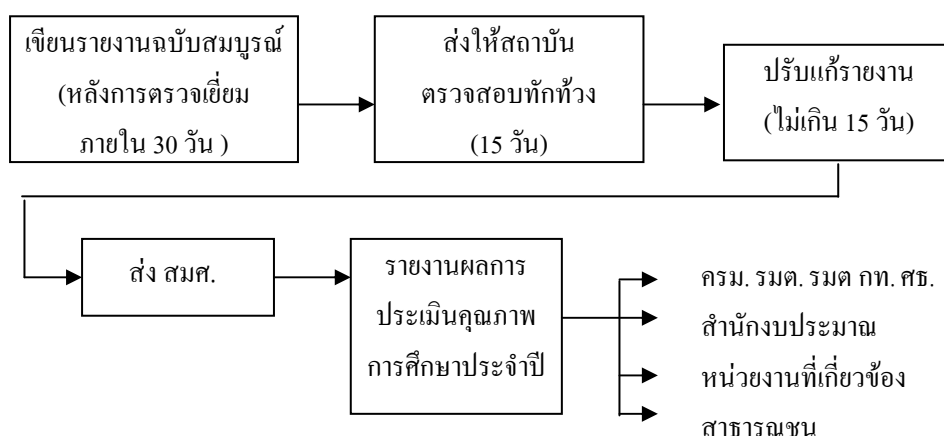
1. คณะผู้ประเมินเดินทางไปยังสถาบันอุดมศึกษาตามกำหนดวัน เวลาที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษาหนึ่ง จะใช้เวลาประมาณ 3-5 วัน (ตามขนาดของสถาบันอุดมศึกษา)
2. เมื่อเดินทางไปถึงสถาบันอุดมศึกษาในวันแรก ให้มีการประชุมชี้แจงแก่คณะผู้บริหารและบุคลากรของสถาบัน เพื่อให้รับทราบกระบวนการและวัตถุประสงค์ในการประเมิน/ ตรวจเยี่ยม ซึ่งมุ่งเน้นการร่วมมือกันในการพัฒนาปรับปรุงสถาบัน และสร้างความคุ้นเคยระหว่างคณะผู้ประเมินกับผู้บริหารและบุคลากรสถาบัน รวมทั้งเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับแผนและตารางการปฏิบัติงานของคณะผู้ประเมินภายนอก และการปฏิบัติของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยม การพูดคุยในการประชุมอาจเป็นลักษณะที่ไม่เป็นทางการ(Informal) และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะการนำผลประเมินคุณภาพภายนอกในรอบแรกไปสู่การปฏิบัติและการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน เพื่อโยงสู่การประเมินมาตรฐานอื่น และภาพรวมของสถาบันอุดมศึกษา
3. ในระหว่างการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกจะทำการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามขอบข่ายและประเด็นที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจาก

เอกสารต่างๆ ตามที่สถาบันส่งให้ สมศ. รวมทั้งหลักฐานอื่นๆ ที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงอื่นๆ ของสถาบัน การรวบรวมข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกอาจใช้วิธีการที่หลากหลาย ทั้งการสุ่มตัวอย่าง การสังเกตการเรียนการสอน การสัมภาษณ์ เช่น กรรมการสภามหาวิทยาลัย/ สถาบัน ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต/นักศึกษา ศิษย์เก่า ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ เป็นต้น โดยเฉพาะการตรวจสอบสามเส้า เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการประเมินตามหลักการ “จงอย่าประเมินสถาบันตามที่เห็น จงประเมินตามที่สถาบันเป็น”

4. เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว คณะผู้ประเมินจะนำข้อค้นพบหรือข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์สรุปผลการตรวจเยี่ยมและข้อเสนอแนะ โดยมีการดำเนินการเป็นรายวัน และมีการเขียนรายงานแบบสะสมเป็นรายวันด้วย

5. นำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาด้วยวาจา และให้โอกาสสถาบันชี้แจงในกรณีที่สถาบันเห็นว่าข้อสังเกตยังไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน หรือไม่ครอบคลุมบางประเด็น

**ขั้นตอนที่ 3** หลังการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินการตามแผนภาพที่ 5



**แผนภาพที่ 5** กระบวนการหลังการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา

1. เมื่อเสร็จภารกิจในการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอกจะร่วมกันจัดทำร่างรายงานผลการประเมินสถาบันอุดมศึกษา จากข้อมูลหลักฐานต่างๆทั้งหมดที่รวบรวมได้

2. คณะผู้ประเมินภายนอกเสนอรายงานผลการประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาภายใน 30 วัน หลังการตรวจเยี่ยม เพื่อให้สถาบันพิจารณาตรวจสอบและทักท้วงหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมภายใน 15 วัน นับจากวันที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับร่างรายงานฯ

3. ผู้ประเมินปรับปรุงแก้ไขรายงานผลการประเมิน

4. เสนอรายงานต่อ สมศ. เพื่อให้การรับรองรายงานผลการประเมินฉบับสมบูรณ์

5. สมศ.จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประมาณ เพื่อ

ประกอบพิจารณา กำหนดนโยบายทางการศึกษา และจัดสรรงบประมาณการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

6. ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถาบันใด ได้รับผลการประเมินในระดับรับรองมาตรฐานแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา สถาบันนั้นจะต้องจัดทำแผนการพัฒนาสถาบันเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการศึกษาภายในระยะที่ได้กำหนดร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและคณะผู้ประเมินภายนอก ซึ่ง สมศ. จะจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันการศึกษานั้น และเสนอต่อคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนิน การกำกับดูแลให้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปด้วย

โดยสรุป คาถาสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างลุ่มลึก ถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตอบโจทย์การประเมิน และตอบสนองผู้ต้องการใช้ผลประเมินอย่างกว้างขวาง มีดังนี้

1. เข้าใจ เข้าถึง แล้วจึงเข้าประเมินสถาบัน
2. จัดทีมให้มีเอกภาพและมีอย่างน้อย 2 คน ที่ประเมินมาตรฐานเดียวกัน (Team up & Pair off)
3. ใช้วิธีวิทยาการวิจัยเฉพาะกรณี และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative case study method)
4. ใช้การประเมินแบบเชื่อมโยงเหตุและปัจจัยที่ทำให้สถาบันจัดการศึกษาได้หรือไม่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพ สมศ.
5. การประเมินสภาพจริง: Mechanism + Context → Output/Outcome  
“ตถตา” มันเป็นอย่างนั้นเอง  
สิ่งที่เป็นอย่างจริงไม่จำเป็นต้องปรากฏ สิ่งที่ปรากฏไม่จำเป็นต้องเป็นจริง  
จงอย่าประเมินตามที่เห็น จงประเมินตามที่เป็น
6. Theory-driven evaluation: Predict and prevent > find and fix