

1. บทนำ รูปแบบการประกันคุณภาพเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน

1.1 การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

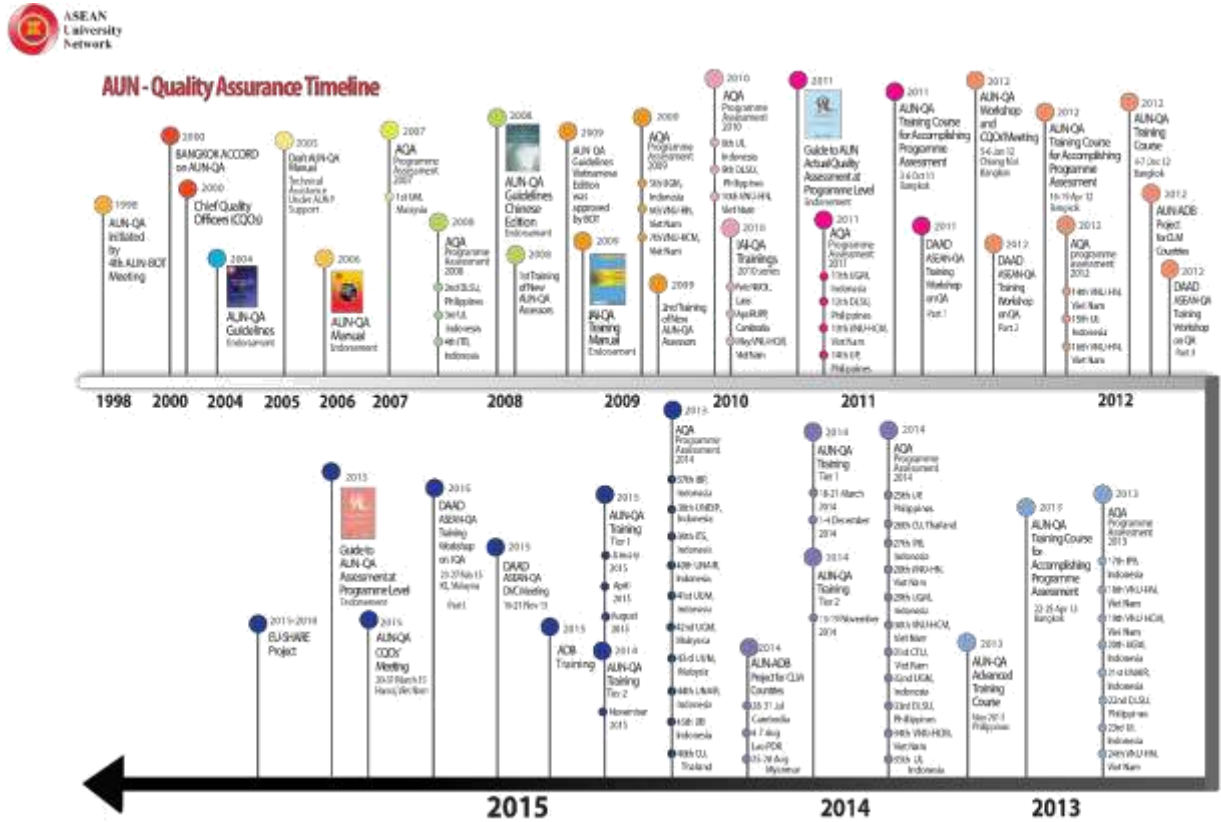
คุณภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นไม่ใช่เป็นเพียงความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพทางวิชาการเพียงมิติเดียวเท่านั้น ต้องมีมุมมองด้านความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คุณภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษา สามารถกล่าวได้ว่าเป็นนิยามที่มีหลากหลายมิติ

ปฏิญญาโลกว่าด้วยเรื่องการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21: วิสัยทัศน์และการดำเนินงาน (ตุลาคม 2541) บทความที่ 11 กล่าวว่า การประเมินเชิงคุณภาพ คำนึงถึงคุณภาพในการศึกษาระดับอุดมศึกษาแบบหลากหลายมิติ ซึ่งหมายรวมถึงภารกิจและกิจกรรม การสอนและหลักสูตร การทำวิจัยและความเชี่ยวชาญด้านวิชาการ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้เรียน อาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ การให้บริการแก่ชุมชนและสิ่งแวดล้อมทางด้านวิชาการซึ่งการประเมินตนเองภายในและการตรวจสอบจากภายนอกอย่างเปิดเผยโดยผู้ทรงคุณวุฒิอิสระรวมถึงผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศหากเป็นไปได้ เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนา การปฏิบัติงาน การให้การสนับสนุนและการปรับปรุงระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น สถาบันจำเป็นต้องมีการวางระบบการประกันคุณภาพ The Regional Report of Asia and the Pacific (ยูเนสโก, 2003b) ให้คำจำกัดความของการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาไว้ว่าเป็น “ขั้นตอนการจัดการและประเมินอย่างมีระบบเพื่อควบคุมดูแลผลงานของสถาบันระดับอุดมศึกษา”

1.2 รูปแบบของ AUN-QA

เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน หรือ AUN ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการศึกษาระดับอุดมศึกษาและความจำเป็นในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มมาตรฐานทางวิชาการความก้าวหน้าทางการศึกษา การวิจัยและการให้บริการแก่มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิก ในปี พ.ศ.2541 เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียนเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในอาเซียนซึ่งนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา เครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอาเซียนได้ทำการสนับสนุน พัฒนา และประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้แนวทางเชิงประจักษ์ผ่านการทดสอบ



ประเมิน ปรับปรุงและเผยแพร่ ทั้งนี้ ในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของเครือข่าย AUN-QA และพัฒนาการการประกันคุณภาพ

ภาพที่ 1.1 พัฒนาการของเครือข่าย AUN-QA

รูปแบบของ AUN-QA สำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบไปด้วยมิติทางกลยุทธ์ ระบบยุทธวิธี (ดูภาพ 1.2) ซึ่งมีความจำเป็นทั้งการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก



ภาพที่ 1.2 รูปแบบของ AUN-QA ระดับอุดมศึกษา

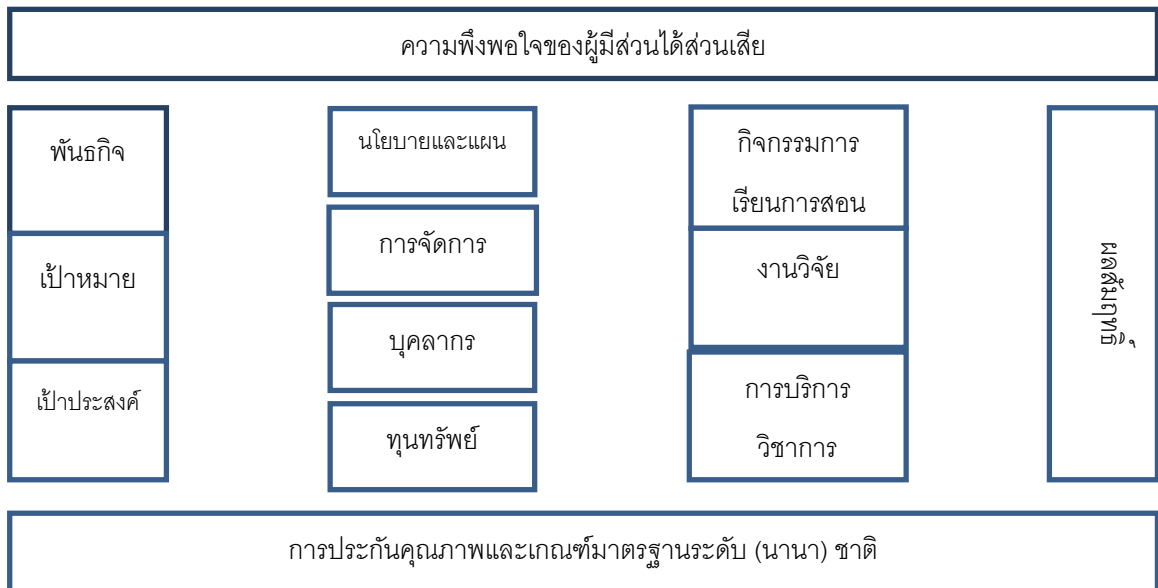
การประกันคุณภาพภายในนั้นเป็นการให้ความมั่นใจว่าสถาบัน ระบบหรือหลักสูตรมีนโยบายและกลไกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของตนเอง

การประกันคุณภาพภายนอกดำเนินการโดยองค์กรหรือบุคคลจากภายนอกสถาบัน ผู้ประเมินจะประเมินการดำเนินงานของสถาบัน ระบบหรือหลักสูตรเพื่อตัดสินว่าตรงกับมาตรฐานที่ได้แจ้งไว้หรือไม่

รูปแบบของ AUN-QA สามารถปรับใช้ได้กับมหาวิทยาลัยในอาเซียน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับกรอบประกันคุณภาพทั้งในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

1.2.1 รูปแบบของ AUN-QA ระดับสถาบัน

กลยุทธ์การประกันคุณภาพระดับสถาบันประกอบด้วยเกณฑ์ 11 ข้อ ตามที่ปรากฏในภาพ 1.3



ภาพ 1.3 รูปแบบ AUN-QA ระดับสถาบัน

การประกันคุณภาพเชิงกลยุทธ์ระดับสถาบันเริ่มต้นด้วยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งถ่ายทอดมาสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งหมายความว่า การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพจะเริ่มต้นด้วยพันธกิจและเป้าหมาย (แถวที่ 1) และจะสิ้นสุดด้วยผลสัมฤทธิ์เพื่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสมอ (แถวที่ 4)

ข้อความในภาพที่ 1.3 แสดงให้เห็นวิธีการที่มหาวิทยาลัยวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

- การถ่ายทอดเป้าหมายเป็นเอกสารเชิงนโยบายและกลยุทธ์เชิงนโยบาย
- โครงสร้างและรูปแบบการจัดการของมหาวิทยาลัย
- การจัดการทรัพยากรบุคคล การสนับสนุนบุคลากรให้บรรลุเป้าหมาย และ
- การจัดหาเงินทุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

แถวที่ 3 แสดงถึงกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัย

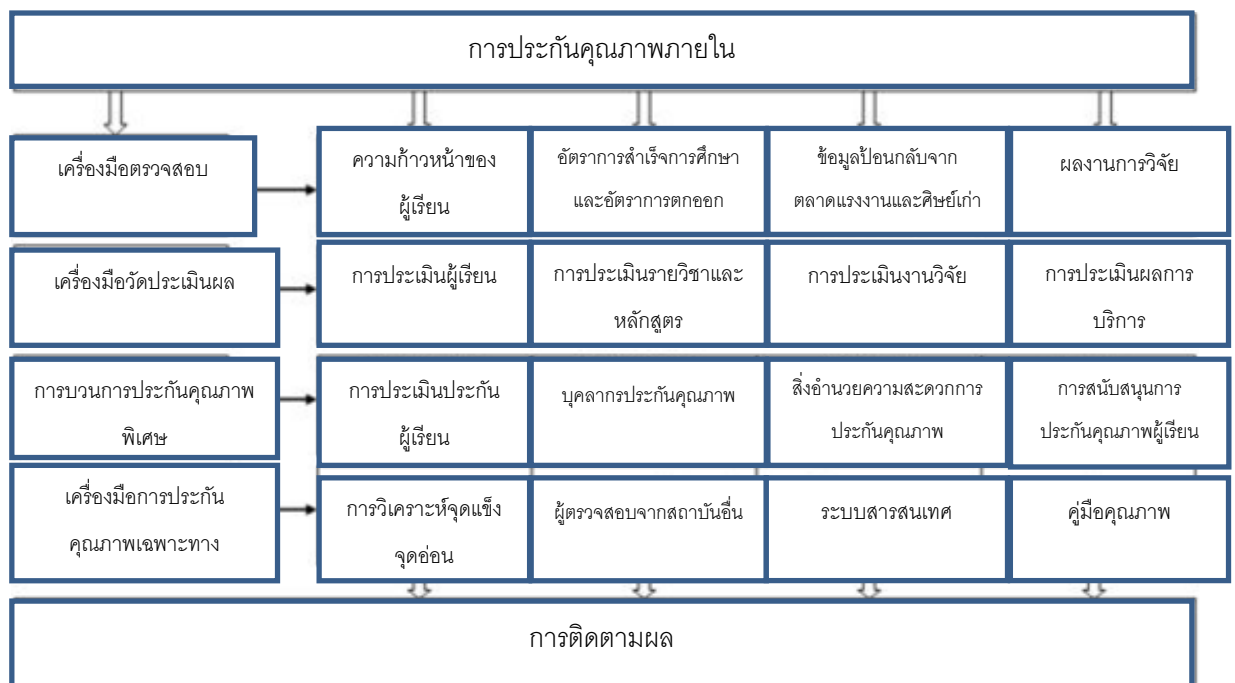
- กิจกรรมการเรียนการสอน
- การวิจัย
- การให้บริการแก่สังคมและการสนับสนุนและพัฒนาแก่ชุมชน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง สถาบันควรรนำระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพไปใช้และวัดเปรียบเทียบกับสมรรถนะของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความเป็นเลิศทางการศึกษา

1.2.2 รูปแบบ AUN-QA สำหรับระบบประกันคุณภาพภายใน (IQA)

รูปแบบ AUN-QA สำหรับระบบประกันคุณภาพภายใน (รูปที่ 1.4) ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- กรอบการประกันคุณภาพภายใน
- เครื่องมือติดตามตรวจสอบ
- เครื่องมือวัดและประเมินผล
- กระบวนการประกันคุณภาพพิเศษ เพื่อใช้ในกิจกรรมเฉพาะทาง
- เครื่องมือการประกันคุณภาพเฉพาะทาง
- กิจกรรมติดตามผลเพื่อการปรับปรุง



ภาพ 1.4 รูปแบบ AUN-QA ระบบประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นภาพรวมของระบบ แหล่งทรัพยากรและข้อมูลซึ่งเอื้อให้กับการจัดเตรียม ดูแล และปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการสอน ประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน งานวิจัย และการบริการชุมชน ระบบนี้เป็นระบบที่กลไกการประกันคุณภาพมีไว้เพื่อดูแลและเพิ่มประสิทธิภาพระดับของการประกันคุณภาพในการศึกษาระดับอุดมศึกษา

1.2.3 รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตร

รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตรมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของกิจกรรมทางการศึกษาตามมิติดังต่อไปนี้

- คุณภาพของปัจจัยนำเข้า
- คุณภาพของกระบวนการ
- คุณภาพของผลผลิต

การพัฒนา รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตรเริ่มตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับที่ 3 ตามภาพที่ 1.5, 1.6, และ 1.7



ภาพ 1.5 รูปแบบของ AUN-QA ระดับหลักสูตร (ฉบับที่1)



ภาพ 1.6 รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตร ฉบับที่ 2



ภาพ 1.7 รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตร ฉบับที่ 3

ภาพที่ 1.8 แสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตรฉบับที่ 1, 2 และ 3

ฉบับที่ 1	ฉบับที่ 2	ฉบับที่ 3
1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	1. ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
2. ข้อกำหนดของหลักสูตร	2. ข้อกำหนดของหลักสูตร	2. ข้อกำหนดของหลักสูตร
3. เนื้อหาของหลักสูตร	3. โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร	3. โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร
4. การจัดการหลักสูตร	4. กลยุทธ์ในการเรียนการสอน	4. กลยุทธ์ในการเรียนการสอน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนและกลยุทธ์ในการเรียน	5. การประเมินผู้เรียน	5. การประเมินผู้เรียน
6. การประเมินผู้เรียน	6. คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ	6. คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ
7. คุณภาพของบุคลากร	7. คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน	7. คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน
8. คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน	8. คุณภาพของผู้เรียน	8. คุณภาพของผู้เรียนและการสนับสนุน
9. คุณภาพของผู้เรียน	9. การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนผู้เรียน	9. สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน
10. การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนผู้เรียน	10. สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน	10. การเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพ
11. สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน	11. การประกันคุณภาพการสอนและกระบวนการการเรียนรู้	11. ผลผลิต

ฉบับที่ 1	ฉบับที่ 2	ฉบับที่ 3
12. การประกันคุณภาพการ สอนและกระบวนการ การเรียนรู้	12. กิจกรรมพัฒนา บุคลากร	
13. การประเมินผลผู้เรียน	13. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	
14. การออกแบบหลักสูตร	14. ผลผลิต	
15. กิจกรรมพัฒนาบุคลากร	15. ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	
16. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย		
17. ผลผลิต		
18. ความพึงพอใจของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย		

ภาพที่ 1.8 ความเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตร

2. รูปแบบ AUN-QA ระดับหลักสูตร

รูปแบบการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตร (ภาพ 2.1) เริ่มต้นด้วยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่การสร้างเป็นผลการเรียนรู้ที่คาดหวังซึ่งเป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนหลักสูตร ข้อมูล 4 แถวในช่วงกลางของรูปแบบและข้อมูลในแถวที่ 1 นำไปสู่คำถามเกี่ยวกับวิธีการนำผลการเรียนรู้ที่คาดหวังไปใส่ในหลักสูตร และวิธีการที่จะทำให้ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังนั้นจะบรรลุผลได้โดยการใช้กลยุทธ์การเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียน

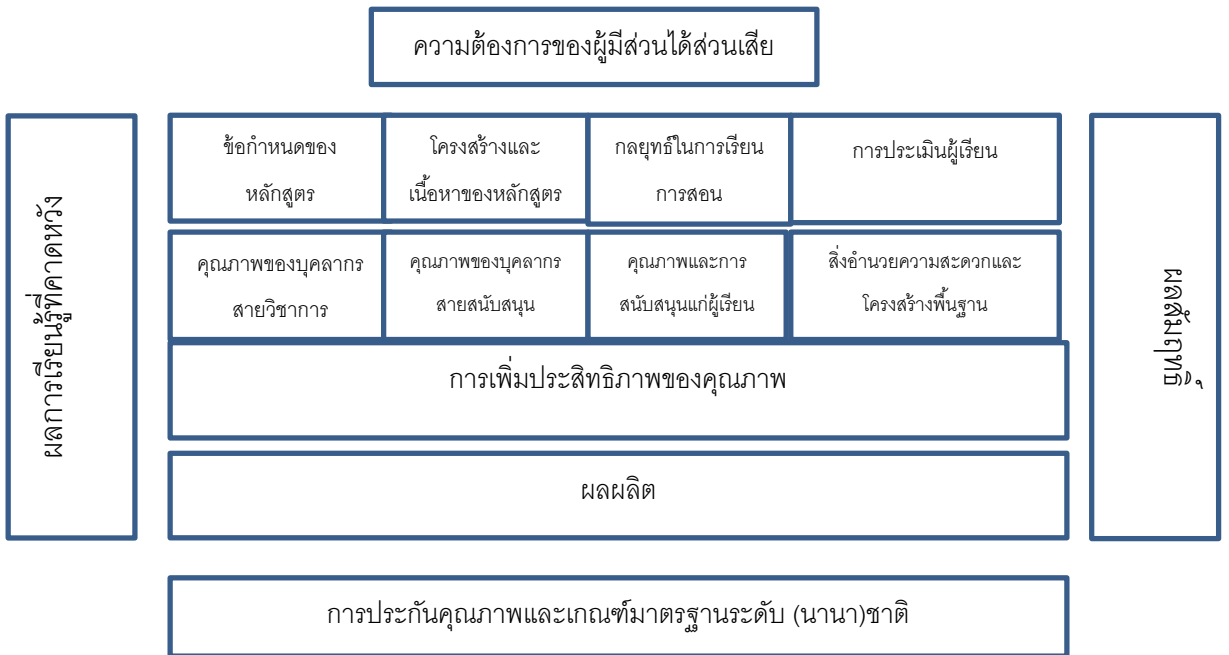
ข้อมูลในแถวที่ 2 แสดงถึง “ปัจจัยนำเข้า” ในกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน คุณภาพและการให้การสนับสนุนผู้เรียน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน

ในแถวที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพหลักสูตร ครอบคลุมถึงการออกแบบและการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและประเมินผลผู้เรียน คุณภาพของการให้บริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนข้อมูลป้อนกลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อมูลแถวที่ 4 เน้นที่เรื่องของผลผลิตของหลักสูตร รวมถึงอัตราการสำเร็จการศึกษา และการตกออก ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสำเร็จการศึกษา การใช้งานบัณฑิต การวิจัยและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อมูลในแถวสุดท้ายกล่าวถึงการบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและหลักสูตร

รูปแบบของ AUN-QA นี้สิ้นสุดที่การบรรลุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของระบบการประกันคุณภาพและเกณฑ์มาตรฐานเพื่อแสวงหาระเบียบปฏิบัติที่ดีที่สุด



ภาพ 2.1 รูปแบบของ AUN-QA ฉบับที่ 3

รูปแบบของ AUN-QA ในฉบับที่ 3 ในระดับหลักสูตรประกอบไปด้วยเกณฑ์ 11 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
2. ข้อกำหนดของหลักสูตร
3. โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร
4. กลยุทธ์ในการเรียนการสอน
5. การประเมินผู้เรียน
6. คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ
7. คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน
8. คุณภาพและการให้การสนับสนุนผู้เรียน
9. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก
10. การเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพ
11. ผลผลิต

ข้อกำหนดของเกณฑ์ AUN-QA ในแต่ละข้อนั้นจะแสดงอยู่ในตาราง เพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติและการประเมิน มีการแตกรายละเอียดของเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ย่อย ตัวเลขในวงเล็บ [] ในเกณฑ์ย่อยบอกถึงข้อความที่ตรงกับในตาราง มีคำอธิบายคำสำคัญที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมถึงมีคำถามวิจัยและแหล่งข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานด้วย สำหรับเกณฑ์ย่อยในการประเมิน AUN-QA ระดับหลักสูตรจะแสดงอยู่ในภาคผนวก ก

ความสัมพันธ์ของเกณฑ์คุณภาพ AUN QA

AUN-QA Criterion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1.1 1.2 1.3	2.1 2.2	3.1 3.2	4.2 4.3	5.1 5.3	6.4				10.1 10.3	11.5
2	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2 3.3	4.2	5.1 5.2 5.3	6.4		8.4			11.5
3	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2 3.3	4.2 4.3	5.1 5.2 5.3	6.4				10.2 10.3	11.5
4	1.1 1.2	2.1 2.2	3.1 3.2	4.1 4.2 4.3	5.1	6.4		8.5	9.1 9.2 9.3 9.4	10.3	11.5
5	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2	4.1 4.2	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	6.4		8.3 8.4 8.5		10.3	11.5
6	1.1 1.2 1.3	2.3	3.1 3.2 3.3	4.1 4.2 4.3	5.1 5.2 5.3 5.4	6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7		8.3 8.4	9.1 9.2 9.3 9.4	10.1 10.3 10.4 10.6	11.4 11.5
7							7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.5 10.6	11.5
8		2.3		4.1 4.2 4.3	5.2 5.3 5.4 5.5	6.4	7.3 7.5	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.3 10.4 10.5 10.6	11.4 11.6
9				4.2 4.3		6.7	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.5 10.6	11.4 11.5
10	1.3		3.1 3.2 3.3	4.1 4.2 4.3	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	6.7	7.3	8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.2 10.3 10.4 10.5 10.6	11.5
11	1.3	2.3	3.3	4.2 4.3	5.2 5.4 5.5	6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6	7.2 7.3 7.4 7.5	8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.5 10.6	11.1 11.2 11.3 11.4 11.5

2.1 ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected Learning Outcomes)

เกณฑ์คุณภาพที่ 1

1.	การกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังต้องสะท้อนถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาและบุคลากรจะต้องทราบถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้วย
2.	หลักสูตรแสดงผลการเรียนรู้ที่คาดหวังจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา โดยทุกรายวิชาในหลักสูตรควรออกแบบมาให้ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และต้องสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร
3.	หลักสูตรมีผลการเรียนรู้ที่คาดหวังครอบคลุมทั้งความรู้และทักษะเฉพาะทาง (ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในสาขาวิชา) รวมถึงความรู้และทักษะทั่วไป (บางครั้งเรียกว่าทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน) ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอื่น ๆ เช่น การเขียน การพูด การแก้ปัญหา เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
4.	หลักสูตรกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน และสะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์คุณภาพที่ 1 - เกณฑ์ย่อย

1	ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7
1.1	การกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังมีความชัดเจนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย [1,2]							
1.2	ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังครอบคลุมทั้งความรู้และทักษะทั่วไป รวมถึงความรู้และทักษะเฉพาะทาง [3]							
1.3	ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังสะท้อนถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน [4]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

การศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (Outcomes-based education – OBE) หมายถึง การออกแบบหลักสูตรบนพื้นฐานของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และจะบรรลุผลเมื่อผู้เรียนสำเร็จหลักสูตร การศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์นี้จะมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการเรียนเป็นสำคัญ โดยมีความรู้ ทักษะ เจตคติ และอุปนิสัยในการคิด สิ่ง que ผู้เรียนถูกคาดหวังให้เรียนจะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนและแสดงออกมาในรูปของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังนั้นเกิดจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งนำไปสู่การสร้างหลักสูตร ทั้งนี้ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังจะยึดผลสำเร็จของผู้เรียนเป็นหลัก มากกว่าจุดมุ่งหมายของผู้สอนที่มักจะเขียนในรูปแบบของเป้าหมาย เป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร นอกจากนี้ ผลการเรียนรู้ควรจะเขียนในสิ่งที่กระบวนการเรียนการสอนจะสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สังเกตและวัดประเมินได้

คำถามวินิจฉัย

- วัตถุประสงค์ของหลักสูตรคืออะไร
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคืออะไร
- หลักสูตรมีวิธีกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังอย่างไร
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังสะท้อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย คณะ หรือภาควิชาหรือไม่
- ตลาดแรงงานมีส่วนช่วยในการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์หรือไม่
- เนื้อหาของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับตลาดแรงงานมากน้อยเพียงใด
- หลักสูตรได้ระบุถึงความสามารถที่จำเป็นในงาน (Job profile) ไว้อย่างละเอียดหรือไม่
- บุคลากรและนักศึกษารับรู้ผลการเรียนที่คาดหวังได้อย่างไร
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังสามารถวัดประเมินผลและบรรลุได้หรือไม่ อย่างไร
- ผู้เรียนสามารถบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวังได้มากน้อยเพียงใด
- มีการทบทวนผลการเรียนรู้ที่คาดหวังเป็นระยะหรือไม่
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์อย่างไร (เช่น ความรู้ ทักษะ เจตคติ และอุปนิสัยในการคิด)

แหล่งข้อมูล

- ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา
- เอกสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและเล่มหลักสูตร
- เมทริกซ์แสดงทักษะ (Skills Matrix)
- เอกสารแสดงความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและคณะ
- รายงานการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนหลักสูตร
- รายงานการรับรองมาตรฐานและการเปรียบเทียบ

2.2 ข้อกำหนดของหลักสูตร

เกณฑ์คุณภาพที่ 2

1. มหาวิทยาลัยควรมีการสื่อสาร เผยแพร่ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา รวมถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรทุกหลักสูตร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้
2. ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชาต้องแสดงถึงผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงกระบวนการเรียนการสอนที่ทำให้บรรลุผลการเรียนรู้ วิธีการวัดประเมินผลที่แสดงถึงการบรรลุผล รวมไปถึงความสัมพันธ์ของหลักสูตรและองค์ประกอบในการเรียน

เกณฑ์คุณภาพที่ 2 – เกณฑ์ย่อย

2	ข้อกำหนดของหลักสูตร	1	2	3	4	5	6	7
2.1	ข้อกำหนดของหลักสูตรมีความครอบคลุมและทันสมัย [1, 2]							
2.2	รายละเอียดของวิชามีความครอบคลุมและทันสมัย [1, 2]							
2.3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา [1, 2]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

ข้อกำหนดของหลักสูตร หมายถึง ชุดเอกสารที่แสดงถึงหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบไปด้วย

- วัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยสรุปและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- โครงสร้างรายวิชา

- เมทริกซ์ที่แสดงวิธีการที่ทำให้ผลการเรียนรู้ของหลักสูตรบรรลุเป้าหมายโดยผ่านรายวิชา และ
- รายละเอียดของรายวิชาต่าง ๆ

ข้อกำหนดของหลักสูตร มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- เป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้เรียนในปัจจุบันรวมถึงผู้ที่คาดว่าจะรับเข้าศึกษาได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร
- เป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้ใช้บัณฑิต เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานที่หลักสูตรพัฒนาขึ้น
- ช่วยหน่วยงานรัฐบาลและองค์กรวิชาชีพในการรับรองคุณภาพของหลักสูตรที่สามารถนำไปสู่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องวิชาชีพ ดังนั้น ข้อกำหนดของหลักสูตรจึงควรระบุถึงองค์ประกอบต่างๆที่หลักสูตรกำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุ ข้อกำหนดของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ให้สถาบันและคณาจารย์ผู้สอนใช้เป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนความเห็นและผลสะท้อน เกี่ยวกับหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังเป็นการรับรองว่าทุกคนมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร มหาวิทยาลัยสามารถใช้ข้อกำหนดของหลักสูตรเป็นสิ่งยืนยันว่าผู้ออกแบบหลักสูตรทุกคนเข้าใจเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังอย่างชัดเจนและรู้ว่าจะทำให้บรรลุผลได้อย่างไร รวมทั้งยังสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับการตรวจสอบภายใน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานของหลักสูตรอีกด้วย
- เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อให้ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่คาดหวังของหลักสูตร และ
- เป็นพื้นฐานในการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนหรือบัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาของหลักสูตรว่าผู้เรียนและบัณฑิตรับรู้ถึงโอกาสในบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ได้มากน้อยเพียงใด

ข้อกำหนดของหลักสูตรประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- สถาบันที่อนุมัติ
- สถาบันที่ทำการสอน (หากแตกต่างจากสถาบันที่อนุมัติ)

- รายละเอียดการรับรองคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก หรือ องค์กรวิชาชีพ
- ชื่อคุณวุฒิ
- ชื่อหลักสูตร
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร
- เกณฑ์การรับเข้าหรือความต้องการของหลักสูตร
- การกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและแหล่งอ้างอิงทั้งภายในและภายนอกเพื่อใช้ในการให้ข้อมูลด้านผลการเรียนรู้ของหลักสูตร
- โครงสร้างหลักสูตรและข้อกำหนดต่างๆ เช่น ระดับการศึกษา รายวิชา และหน่วยกิต เป็นต้น
- วันที่เขียนหรือปรับปรุงข้อกำหนดของหลักสูตร

รายละเอียดของวิชา ประกอบไปด้วย

- ชื่อรายวิชา
- ข้อบังคับรายวิชา เช่น รายวิชาบังคับก่อน และ จำนวนหน่วยกิต เป็นต้น
- ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา ในแง่ของความรู้ ทักษะ และเจตคติ
- กลยุทธ์การเรียนการสอนและการวัดประเมินผลที่ทำให้บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
- คำอธิบายรายวิชาและประมวลรายวิชา
- การวัดประเมินผลนักศึกษา
- วันที่เขียนหรือปรับปรุงรายละเอียดของวิชา

คำถามวินิจฉัย

- หลักสูตรและรายวิชาสะท้อนผลการเรียนรู้ที่คาดหวังหรือไม่
- ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชามีเอกสารประกอบอะไรบ้าง
- หลักสูตรและรายละเอียดของวิชาเป็นมาตรฐานเดียวกันหรือไม่
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อกำหนดของหลักสูตรได้หรือไม่
- การทบทวนข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา มีกระบวนการอย่างไร

แหล่งข้อมูล

- ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา

- เอกสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรหรือเล่มหลักสูตร
- เมทริกซ์แสดงทักษะ (Skills Matrix)
- เอกสารแสดงความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและคณะ
- รายงานการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนหลักสูตร
- รายงานการรับรองมาตรฐานและการเปรียบเทียบ

2.3. โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร

เกณฑ์คุณภาพที่ 3

1. หลักสูตร กระบวนการจัดเรียนการสอนและวิธีการวัดประเมินผลนักศึกษา มีความเชื่อมโยงและเอื้อประโยชน์ให้แก่กัน เพื่อนำไปสู่ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
2. หลักสูตรถูกออกแบบมาให้ตรงกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง โดยแต่ละรายวิชาในหลักสูตรมีส่วนช่วยให้หลักสูตรบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
3. หลักสูตรมีการจัดเรียงรายวิชาอย่างเป็นระบบ เป็นลำดับและมีการบูรณาการ (ซึ่งกันและกัน)
4. หลักสูตรแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์และความก้าวหน้าของรายวิชาอย่างชัดเจน ตั้งแต่รายวิชาพื้นฐาน รายวิชาระดับกลาง ไปจนถึงรายวิชาเฉพาะทาง
5. โครงสร้างของหลักสูตรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในสาขาเฉพาะทาง รวมถึงมีการนำเอาสถานการณ์การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับสาขามาปรับเข้ากับหลักสูตร
6. มีการทบทวนหลักสูตรเป็นระยะเพื่อให้แน่ใจว่าหลักสูตรมีความสัมพันธ์กันและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

เกณฑ์คุณภาพที่ 3 - เกณฑ์ย่อย

3	โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร	1	2	3	4	5	6	7
3.1	การออกแบบหลักสูตรมีความสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง [1]							
3.2	มีการกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างรายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรเพื่อให้บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง [2]							
3.3	หลักสูตรมีการจัดเรียงรายวิชาอย่างเป็นระบบ มีการบูรณาการและทันสมัย [3, 4, 5, 6]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

การออกแบบหลักสูตรควรคำนึงถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลนักศึกษาที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง Biggs (2003) เรียกกระบวนการดังกล่าวว่า “ความสอดคล้องเชิงโครงสร้าง” (constructive alignment) คำว่า “เชิงโครงสร้าง” (constructive) หมายถึงแนวคิดที่ว่าผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้และสร้างความหมายได้โดยผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกัน ส่วน “ความสอดคล้อง” หมายถึงสถานการณ์ที่มีการจัดกระบวนการเรียนการสอนและการประเมินผลที่สอดคล้องกันเพื่อให้บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

ความสอดคล้องเชิงโครงสร้างในรายวิชาต่างๆ หมายถึง

- การระบุถึงผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่สามารถวัดผลได้
- การเลือกใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่นำไปสู่การบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
- การประเมินว่านักศึกษสามารถบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวังได้ดีเพียงใด

คำถามวิจัย

- เนื้อหาของหลักสูตรสะท้อนผลการเรียนรู้ที่คาดหวังหรือไม่
- มีการออกแบบหลักสูตรอย่างไรเพื่อให้มีความสอดคล้องระหว่างรายวิชาพื้นฐานและรายวิชาเฉพาะทาง
- เนื้อหาของหลักสูตรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างความรู้และทักษะทั่วไปกับความรู้และทักษะเฉพาะทางหรือไม่
- มีการปรับปรุงเนื้อหาของหลักสูตรให้ทันสมัยอย่างไร
- หลักสูตรเลือกใช้โครงสร้างในปัจจุบันเพราะอะไร
- ที่ผ่านมามีการปรับเปลี่ยนแผนการศึกษาในเชิงโครงสร้างหรือไม่ หากมี เป็นเพราะอะไร
- หลักสูตรส่งเสริมให้เกิดความหลากหลาย การเคลื่อนย้ายนักศึกษา และ/หรือ การศึกษาข้ามพรมแดนหรือไม่
- ความสัมพันธ์ระหว่างรายวิชาพื้นฐาน รายวิชาระดับกลาง และรายวิชาเฉพาะทาง ในส่วนของวิชาบังคับและวิชาเลือกมีความสมเหตุสมผลหรือไม่
- การศึกษาตลอดหลักสูตรใช้ระยะเวลาเท่าใด

- แต่ละรายวิชา ใช้ระยะเวลาเรียนและมีความต่อเนื่องกันอย่างไร มีความสมเหตุสมผลหรือไม่
- เกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการออกแบบหลักสูตรและรายวิชาคืออะไร
- หลักสูตรมีวิธีในการเลือกกลยุทธ์การเรียนการสอนและการประเมินผลอย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

แหล่งข้อมูล

- ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา
- เอกสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและเล่มหลักสูตร
- แผนที่การกระจายความรับผิดชอบ
- เมทริกซ์แสดงทักษะ
- เอกสารแสดงความเห็นและข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือคณะ
- รายงานการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนหลักสูตร
- รายงานการรับรองมาตรฐานและการเปรียบเทียบ

2.4. การเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

เกณฑ์คุณภาพที่ 4

1. กลยุทธ์การเรียนและการสอนเป็นไปตามปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งปรัชญาการศึกษานี้หมายถึงแนวความคิดในการกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนควรต้องเรียนรู้อะไรบ้างและเรียนรู้อย่างไร นอกจากนี้ปรัชญาการศึกษายังบอกถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา บทบาทหน้าที่ของผู้สอน ผู้เรียน รวมทั้งเนื้อหาและกลยุทธ์ในการสอนด้วย
2. ทั้งผู้เรียนและผู้สอนเข้าใจว่าการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ (Quality learning) ถือเป็นกลยุทธ์ในการเรียนซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและบรรลุผลการเรียนรู้
3. คุณภาพของการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับวิธีการเรียน แนวคิดที่ผู้เรียนมีต่อการเรียน กลยุทธ์การเรียนที่ผู้เรียนเลือกใช้ รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง
4. การเรียนรู้ที่มีคุณภาพให้ความสำคัญต่อหลักการเรียนรู้ กล่าวคือ ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ได้ดีเมื่อรู้สึกผ่อนคลาย อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และมีการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมคิด
5. ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการเรียน โดย
 - ก. สร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนที่เอื้อให้ผู้เรียนแต่ละคนมีส่วนร่วมต่อกระบวนการเรียนรู้ และ
 - ข. มีหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและเอื้อให้ผู้เรียนสามารถเลือกเนื้อหารายวิชา แผนการศึกษา กลวิธีในการประเมินผล รูปแบบและระยะเวลาในการเรียนได้
6. กลยุทธ์การเรียนการสอนควรมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ รู้จักวิธีแสวงหาความรู้และปลูกฝังให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (เช่น การตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ มีทักษะในการรับและใช้ข้อมูล การนำเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ และลงมือปฏิบัติ เป็นต้น)

เกณฑ์คุณภาพที่ 4 – เกณฑ์ย่อย

4	กลยุทธ์การเรียนและการสอน	1	2	3	4	5	6	7
4.1	ปรัชญาการศึกษาที่มีความชัดเจนและมีการเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถรับรู้ [1]							
4.2	กิจกรรมการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับการบรรลุผลสำเร็จตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง [2, 3, 4, 5]							
4.3	กิจกรรมการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต [6]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ได้แก่

- ความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง โดยผู้เรียนต้องมีทักษะด้านการทำงานวิจัย ความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ค้นคว้ามาได้ นอกจากนี้ ผู้เรียนต้องรู้และสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ในการเรียนได้อย่างเหมาะสม
- ความสามารถในการคงความรู้ไว้ใช้ในระยะเวลา มีกลยุทธ์ในการเรียนที่เน้นการสร้าง ความหมายมากกว่าการท่องจำ
- ความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เก่าและความรู้ใหม่เข้าด้วยกัน การเรียนรู้ที่หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกันได้
- ความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ผู้เรียนที่มีคุณภาพจะต้องรู้เท่าทันผู้อื่น และสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์ของตนอันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ

- ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ผู้เรียนที่มีคุณภาพสามารถสร้างและพิสูจน์แนวความคิดและการกระทำของตนด้วยวิธีการที่ชัดเจน
- ความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม ผู้เรียนที่มีคุณภาพเป็นผู้ใฝ่รู้ตลอดชีวิต (lifelong learners)

ปัจจัยสำคัญในการสร้างผู้เรียนที่มีคุณภาพ

- การเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนมีความพร้อม ทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียน
- การเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนมีจุดมุ่งหมายในการเรียน
- การเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนสามารถประสานความรู้เก่าและใหม่เข้าด้วยกัน
- การเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น
- การเรียนรู้ที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

การเลือกใช้กลยุทธ์ในการเรียนและการสอนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หลักสูตรควรพิจารณาเลือกใช้กลยุทธ์การเรียนและการสอนที่เหมาะสม

คำถามวิจัย

- ปรัชญาการศึกษามีความชัดเจนและบุคลากรทุกคนสามารถรับรู้ได้หรือไม่
- มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น มีโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยน หรือไม่
- การสอนโดยภาควิชาอื่นเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่
- กลยุทธ์การเรียนและการสอนที่ใช้มีความสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังหรือไม่
- มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร
- มีวิธีการประเมินการเรียนการสอนอย่างไร วิธีการประเมินที่เลือกใช้เหมาะสมกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชาหรือไม่ และวิธีการประเมินผลมีความหลากหลายและเพียงพอหรือไม่
- กลยุทธ์การเรียนการสอนที่ใช้มีอุปสรรคหรือไม่ เช่น จำนวนนักศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน ทักษะการสอน เป็นต้น

คำถามวินิจฉัยสำหรับมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัย:

- ผู้เรียนมาติดต่อเพื่อทำการวิจัยครั้งแรกเมื่อใด
- การศึกษาและการวิจัยในหลักสูตรมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างไร
- ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหลักสูตรได้อย่างไร

คำถามวินิจฉัยสำหรับกลยุทธ์การเรียนและการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกงานและ/หรือการบริการชุมชน:

- การฝึกงานถือเป็นข้อบังคับหรือเป็นทางเลือก
- การฝึกงานหรือการบริการชุมชนมีหน่วยกิตจำนวนเท่าใด
- ระดับของการฝึกงานและ/หรือการบริการชุมชนเป็นที่น่าพอใจหรือไม่
- ชุมชนได้รับประโยชน์จากการบริการชุมชนของหลักสูตรอย่างไร
- ผู้ใช้บัณฑิตและผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการฝึกงานอย่างไร
- มีปัญหาอุปสรรคในการฝึกงานหรือไม่ ถ้ามี สาเหตุของปัญหาคืออะไร
- ผู้เรียนได้รับการดูแลและฝึกอย่างไร
- มีการวัดประเมินผลอย่างไร

แหล่งอ้างอิง

- ปรัชญาการศึกษา
- เอกสารแสดงการจัดการเรียนที่หลากหลาย เช่น โครงงาน การเรียนรู้นอกสถานที่ และการฝึกปฏิบัติ เป็นต้น
- ข้อมูลป้อนกลับของผู้เรียน
- การเรียนออนไลน์
- ข้อกำหนดของหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา
- รายงานผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
- การมีส่วนร่วมต่อสังคมและชุมชน
- บันทึกความเข้าใจ

2.5 การประเมินผู้เรียน

เกณฑ์คุณภาพที่ 5

1. การประเมินครอบคลุมถึง
 - การรับเข้านักศึกษาใหม่
 - การประเมินผู้เรียนอย่างต่อเนื่องระหว่างการศึกษา
 - การสอบก่อนสำเร็จการศึกษา
2. ในการสนับสนุนให้เกิดความสอดคล้องเชิงโครงสร้าง ควรใช้วิธีการประเมินผลที่หลากหลายที่สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง การประเมินควรวัดผลสัมฤทธิ์ของผลการเรียนรู้ทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในผลการเรียนที่คาดหวังของหลักสูตรและรายวิชาวิธีการและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินควรมีการกำหนดล่วงหน้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินผลวินิจฉัย การประเมินผลระหว่างเรียน และการประเมินผลสรุป
3. การประเมินผู้เรียน รวมถึงช่วงเวลาการประเมิน วิธีการประเมิน การกำหนดเกณฑ์ประเมิน การกระจายน้ำหนักการประเมิน ไปจนถึงเกณฑ์การให้คะแนนและการตัดเกรด ควรทำให้ชัดเจนและสื่อความที่เกี่ยวข้องได้
4. กำหนดมาตรฐานที่ใช้ในแผนการประเมินอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับหลักสูตร
5. นำกระบวนการและวิธีการประเมินมาใช้ในการยืนยัน การประเมินผู้เรียนมีความสมเหตุสมผล น่าเชื่อถือ และดำเนินการโดยเที่ยงธรรม
6. ควรระบุความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของวิธีการประเมินระบุเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และนำไปใช้ทดสอบและพัฒนาแนวทางประเมินใหม่ ๆ ได้ รวมทั้งมีการพัฒนาวิธีการประเมินผลแบบใหม่ ๆ และนำไปใช้ในการทดสอบเปิดเผยให้ผู้เรียนรับรู้ถึงสิทธิ์ในเกี่ยวกับกระบวนการอุทธรณ์

เกณฑ์คุณภาพที่ 5 – เกณฑ์ย่อย

5	การประเมินผู้เรียน	1	2	3	4	5	6	7
5.1	การประเมินผู้เรียนมีความสอดคล้องโครงสร้างกับผลสัมฤทธิ์ของผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง [1, 2]							
5.2	การประเมินผู้เรียน รวมถึงช่วงเวลาการประเมิน วิธีการประเมิน การกำหนดเกณฑ์ประเมิน การกระจายน้ำหนักการประเมิน ไปจนถึงเกณฑ์การให้คะแนนและการตัดเกรด มีความชัดเจนและสื่อสารให้ผู้เรียนรับทราบ [4, 5]							
5.3	เกณฑ์การให้คะแนนและแผนการให้คะแนนถูกใช้ในการประเมินเพื่อยืนยันความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการประเมินผู้เรียน [6, 7]							
5.4	มีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการประเมินผู้เรียนที่เหมาะสมแก่เวลาและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ [3]							
5.5	ผู้เรียนรับรู้ถึงสิทธิ์เกี่ยวกับกระบวนการอุทธรณ์ [8]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

การประเมินผู้เรียนถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอันหนึ่งของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ผลของการประเมินส่งผลโดยตรงต่ออาชีพในอนาคตของผู้เรียน ดังนั้นจึงต้องดำเนินการอย่างเชี่ยวชาญและคำนึงถึงองค์ความรู้ทั้งหลายที่มีอยู่ในขั้นตอนการทดสอบ การประเมินยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สถาบันทั้งในด้านประสิทธิภาพการสอนและการสนับสนุนผู้เรียน การประเมินผู้เรียนควรจะต้อง :

- ได้รับการออกแบบให้วัดความสำเร็จตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
- สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการประเมินผลวินิจฉัย การประเมินผลระหว่างเรียน และการประเมินผลสรุป รวมทั้งมีเกณฑ์ในการตัดเกรดและให้คะแนนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

- ดำเนินการโดยบุคคลที่เข้าใจบทบาทของการประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลทางด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ถ้าเป็นไปได้ การประเมินไม่ควรประเมินโดยผู้ประเมินเพียงคนเดียว
- พิจารณาถึงผลลัพธ์ต่างๆที่เป็นไปได้จากเกณฑ์การสอบ
- กำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ครอบคลุมถึงการขาดเรียน การป่วย และเหตุที่สมควรลดหย่อนผ่อนโทษของผู้เรียน
- ยืนยันว่าการประเมินมีการจัดการอย่างรอบคอบและรัดกุมตามขั้นตอนที่สถาบันกำหนด
- อยู่ภายใต้การบริหารตรวจสอบเพื่อยืนยันประสิทธิภาพของขั้นตอน
- แจ้งข้อมูลแก่ผู้เรียนถึงการประเมินที่ใช้ในหลักสูตรของตน ว่ามีการทดสอบอะไรหรืออยู่ภายใต้เงื่อนไขการประเมินแบบใด การประเมินคาดหวังอะไร รวมถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะของผู้เรียน

คำถามวินิจฉัย

- มีการประเมินนักศึกษาใหม่เมื่อแรกรับเข้าหรือไม่
- มีการประเมินนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษาหรือไม่
- การประเมินครอบคลุมเนื้อหาของหลักสูตร และวัตถุประสงค์ของรายวิชาและหลักสูตรโดยรวมมากน้อยแค่ไหน
- เป็นการประเมินแบบอิงเกณฑ์หรือไม่
- มีการใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายหรือไม่ อะไรบ้าง
- เกณฑ์การผ่านหรือตกชัดเจนหรือไม่
- เกณฑ์การประเมินชัดเจนหรือไม่
- มีมาตรการป้องกันเพื่อยืนยันความเป็นปรนัยในการวัดผลหรือไม่
- ผู้เรียนพึงพอใจกับกระบวนการหรือไม่ มีการร้องเรียนอะไรจากผู้เรียนบ้าง
- มีกฎสำหรับการประเมินซ้ำที่ชัดเจนหรือไม่และผู้เรียนพึงพอใจหรือไม่

การประเมินผู้เรียนสำหรับผลงานจบ เช่น วิทยานิพนธ์ หรือโครงการงาน เพื่อให้ผู้เรียนใช้ความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเพื่อปรับองค์ความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ที่เหมาะสม

- มีเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับประเมินผลงานจบหรือไม่
- ใช้เกณฑ์อะไรบ้างในการพิจารณาผลงานจบ

- การเตรียมการทำผลงานจบเกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง ทั้งเนื้อหา ขั้นตอนและทักษะ
- ระดับของผลงานจบเป็นที่พึงพอใจหรือไม่
- มีอุปสรรคเกิดขึ้นในการทำผลงานจบหรือไม่ ถ้ามีเพราะสาเหตุใด
- ผู้เรียนได้รับการชี้แนะ อย่างไร

แหล่งข้อมูล

- ตัวอย่างการประเมินในหลักสูตร โครงการ วิทยานิพนธ์ ข้อเสนอปลายภาค ฯลฯ
- เกณฑ์การให้คะแนน
- แผนการให้คะแนน
- กระบวนการกลั่นกรอง
- ขั้นตอนการอุทธรณ์
- ข้อมูลจำเพาะของรายวิชาและหลักสูตร
- เกณฑ์การทดสอบ

2.6 คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ

เกณฑ์คุณภาพที่ 6

1. มีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในการบริหารจัดการบุคลากรสายวิชาการ รวมถึง การสืบทอดตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง การจัดสรรบุคลากร การสิ้นสุดตำแหน่ง และแผนการเกษียณเพื่อให้แน่ใจว่าคุณภาพและปริมาณของบุคลากรสายวิชาการตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ
2. มีการตรวจสอบและติดตามอัตราส่วนบุคลากรสายวิชาการต่อจำนวนนักศึกษาและภาระงานที่ได้รับเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ
3. มีการระบุและประเมินความสามารถของบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรที่มีความสามารถจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - ออกแบบและจัดกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตร
 - นำกระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลายมาใช้ และเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสมให้บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
 - พัฒนาและใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนได้หลากหลาย
 - ตรวจสอบและประเมินความก้าวหน้าด้านการสอนและรายวิชาที่ตนเองสอนได้
 - มีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการสอนของตนเอง
 - มีการทำวิจัยและจัดหาบริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสีย
4. การสรรหาและการเลื่อนตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการยึดตามระบบคุณธรรม โดยพิจารณาจากการสอน การทำวิจัย และการบริการวิชาการ
5. การกำหนดบทบาทและความสัมพันธ์ของบุคลากรสายวิชาการชัดเจนและเป็นที่เข้าใจตรงกัน
6. มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ
7. บุคลากรสายวิชาการทุกคนต้องรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร โดยคำนึงถึงเสรีภาพทางวิชาการและจรรยาบรรณด้านวิชาชีพ

8. มีการวินิจฉัยความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาของบุคลากรสายวิชาการ
อย่างเป็นระบบ และนำไปจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมรวมถึงกิจกรรมที่พัฒนา
ตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร
9. มีการนำการบริหารผลการปฏิบัติงานรวมถึงการให้รางวัลและการยอมรับมาใช้เพื่อ
กระตุ้นและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ
10. มีการตรวจสอบ ประเมินและเปรียบเทียบประเภทและจำนวนงานวิจัยกับเกณฑ์
มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับเพื่อการพัฒนา

เกณฑ์คุณภาพที่ 6 – เกณฑ์ย่อย

6	คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ	1	2	3	4	5	6	7
6.1	การบริหารจัดการบุคลากรสายวิชาการ (การสืบทอด ตำแหน่ง เลื่อนตำแหน่ง การปรับวิธีการจัดสรรบุคลากรเข้าสู่ ตำแหน่ง การสิ้นสุดตำแหน่ง และแผนการเกษียณ) ตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษา การวิจัย และการ บริการวิชาการ [1]							
6.2	มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนบุคลากรสายวิชาการต่อจำนวน นักศึกษาและภาระงานกับเกณฑ์มาตรฐาน และติดตาม ตรวจสอบข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ [2]							
6.3	เกณฑ์ในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการซึ่ง ประกอบด้วยจรรยาบรรณ ความรับผิดชอบต่อเสรีภาพทาง วิชาการ การจัดสรรบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง การเลื่อน ตำแหน่งบุคลากรถูกกำหนดและประกาศให้ทราบทั่วกัน [4, 5, 6, 7]							
6.4	มีการวินิจฉัยและประเมินความสามารถของบุคลากรสาย วิชาการ [3]							

6	คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ	1	2	3	4	5	6	7
6.5	ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการถูกวิจิจฉัยและนำไปจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร [8]							
6.6	การบริหารผลการปฏิบัติงานรวมถึงการให้รางวัลและการยอมรับถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ [9]							
6.7	มีการตรวจสอบ ประเมินและเปรียบเทียบประเภทและจำนวนงานวิจัยกับเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับเพื่อการพัฒนา [10]							
ระดับคะแนนในภาพรวม								

คำอธิบาย

บุคลากรสายวิชาการถือว่าเป็นทรัพยากรการศึกษาที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้เรียน บุคคลเหล่านี้ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์ที่ตนเองสอน มีทักษะและประสบการณ์ที่จะถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เรียนในขอบเขตบริบทการสอนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำผลการประเมินการสอนมาปรับปรุงพัฒนาการสอนได้อย่างต่อเนื่อง

คุณภาพของสถาบันไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของหลักสูตรเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการอีกด้วย คุณภาพบุคลากรสายวิชาการขึ้นอยู่กับคุณวุฒิการศึกษา ความเข้าใจ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่สอน ประสบการณ์ ทักษะการสอน รวมถึงจรรยาบรรณที่มีต่อวิชาชีพ บุคลากรสายวิชาการครอบคลุมถึงอาจารย์ที่สอนเต็มเวลาและนอกเวลา และผู้บรรยายพิเศษ นอกจากคุณภาพของบุคลากรสายวิชาแล้วสถาบันต้องกำหนดปริมาณบุคลากรสายวิชาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนและสถาบัน โดยกำหนดขนาดของบุคลากรสายวิชาการใช้คำนวณนั้บภาระงาน (Full-Time Equivalent – FTE) และอัตราส่วนบุคลากรสายวิชาการต่อจำนวนนักศึกษา

หน่วยนับภาระงาน Full-Time Equivalent (FTE)

ในการคำนวณ หน่วยนับภาระงานบุคลากรสายวิชาการ (FTE) สถาบันควรกำหนดภาระการเรียนนักศึกษาเต็มเวลา และภาระการสอนของบุคลากรคณะที่รวมถึง ภาระการเรียนนัศึกษานอกเวลา และภาระการสอนบุคลากรของคณะที่ต่อนักศึกษานอกเวลาเป็นจำนวนร้อยละของภาระการสอนเต็มเวลาของบุคลากรสายวิชาการ

มีหลายวิธีในการคำนวณค่า FTE (หน่วยนับภาระงาน) และสถาบันควรกำหนดวิธีการตัวแปร และข้อสมมติฐานที่จะใช้ วิธีหนึ่งในการคำนวณค่า FTE (หน่วยนับภาระงาน) คือ ยึดต้นทุนด้านเวลา เช่น ถ้า 1 FTE เท่ากับ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (จ้างงานเต็มเวลา) ดังนั้น FTE ของบุคลากรสายวิชาการที่มีภาระงานสอน 8 ชั่วโมงต่อสัปดาห์จะเป็น 0.2 (8 หารด้วย 40) วิธีการที่ยึดหลักการต้นทุนด้านเวลา สามารถนำมาใช้คำนวณค่า FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) ของนักศึกษาได้อีกด้วย เช่น ถ้า 1 FTE ที่นักศึกษาต้องเข้าชั้นเรียนเท่ากับ 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ดังนั้นค่าหน่วยนับภาระการเรียน FTE ของนักศึกษาภาคสมทบ 10 ชั่วโมงในชั้นเรียนต่อสัปดาห์จะเป็น 0.5 (10 หารด้วย 20)

วิธีการอื่นในการคำนวณค่า FTE คือ ยึดภาระงานสอน เช่น ถ้าภาระการสอนภาคปกติเต็มเวลาของบุคลากรสายวิชาการคือ 4 วิชาต่อภาคการศึกษา ดังนั้นแต่ละวิชามีค่า 0.25 FTE (หน่วยนับภาระงาน) ถ้าบุคลากรสายวิชาการได้รับมอบหมาย 2 วิชาต่อภาคการศึกษา ดังนั้นค่า FTE (หน่วยนับภาระงาน) จะเป็น 0.5 (2 คูณ 0.25 FTE) ในทำนองเดียวกันภาระการเรียนของนักศึกษาสามารถใช้ในการคำนวณค่า FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) ของนักศึกษาได้ เช่น ถ้า 1 FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) ที่นักศึกษาต้องเรียนคือ 24 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา ดังนั้นค่า FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) ของนักศึกษาที่เรียน 18 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา จะเป็น 0.75 (18 หารด้วย 24)

ตาราง 2.3 ระบุตัวเลขบุคลากรสายวิชาการและค่า FTE (หน่วยนับภาระงาน) ใน 5 ปีการศึกษาที่ผ่านมา

ประเภท	ชาย	หญิง	รวม		จำนวนร้อยละของปริญญาเอก
			จำนวนพนักงาน	ค่า FTE	
ศาสตราจารย์					
รอง/ผู้ช่วยศาสตราจารย์					
อาจารย์ประจำ					
อาจารย์พิเศษ					
ผู้บรรยายพิเศษ/อาจารย์พิเศษ					
รวม					

อัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้นี้คือ อัตราส่วน 1 FTE (หน่วยนับภาระงาน) ของการจ้างบุคลากรสายวิชาการ ต่อตัวเลขค่า FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) นักศึกษาที่ลงทะเบียน จุดมุ่งหมายเพื่อใช้คิดจำนวนเวลาที่ใช้ในการติดต่อและสนับสนุนด้านวิชาการแก่นักศึกษาที่สถาบันคาดว่าจะควรได้รับ ระบุอัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนักศึกษาใน 5 ปีการศึกษาที่ผ่านมาตามตาราง 2.4

ตาราง 2.4 อัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนักศึกษา (ระบุวิธีการที่ใช้คำนวณค่า FTE - หน่วยนับภาระการเรียน) ของนักศึกษา)

ปีการศึกษา	รวมค่า FTE (หน่วยนับภาระงาน) ของบุคลากรสายวิชาการ	รวมค่า FTE (หน่วยนับภาระการเรียน) ของนักศึกษา	อัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนักศึกษา

ผลงานวิจัย

การวิจัยคือผลผลิตสำคัญจากบุคลากรสายวิชาการ ประเภทต่างๆของงานวิจัย (เช่น ผลงานตีพิมพ์ งานที่ปรึกษา โครงการงาน เงินสนับสนุน เป็นต้น) ที่ถูกล่วงโดยบุคลากรสายวิชาการ ควรตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย บอกข้อมูลประเภทและจำนวนของการเผยแพร่งานวิจัยใน 5 ปีการศึกษาที่ผ่านมาตามตาราง 2.5

ตาราง 2.5 ประเภทและจำนวนของการเผยแพร่งานวิจัย

ปีการศึกษา	ประเภทผลงานตีพิมพ์				รวม	ตัวเลขผลงานตีพิมพ์ต่อบุคลากรสายวิชาการ
	ในสถาบัน	ระดับชาติ	ระดับภูมิภาค	ระดับนานาชาติ		

คำถามวิจัย

บุคลากรสายวิชาการ:

- บุคลากรสายวิชาการมีความสามารถและคุณสมบัติในงานของตนหรือไม่
- ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรสายวิชาการเหมาะสมในการสร้างหลักสูตรหรือไม่
- อะไรคือความท้าทายที่สถาบันต้องเผชิญในส่วนของทรัพยากรบุคคล เช่น การจำแนกอายุ ความยุ่งยากในการเติมเต็มตำแหน่งว่าง หรือการดึงดูดบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณสมบัติตามต้องการ สถาบันจัดการกับความท้าทายนี้ได้อย่างไร
- บุคลากรสายวิชาการมีผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและเอกจำนวนเท่าไร
- การจ้างงานบุคลากรสายวิชาการทั้งด้านสอนและวิจัยดำเนินตามนโยบายอะไร
- มีความพยายามสร้างพี่เลี้ยงด้านวิชาการแก่บุคลากรสายวิชาการรุ่นใหม่ หรือไม่
- มีนโยบายด้านการสัมมนา การกำกับดูแลรายงาน หรือการฝึกงานหรือไม่

- บุคลากรสายวิชาการพึงพอใจกับภาระงานสอนหรือไม่
- อัตราส่วนบุคลากรต่อจำนวนนักศึกษาเป็นที่น่าพอใจหรือไม่
- คำอธิบายในด้านบทบาท ความรับผิดชอบ เสรีภาพทางวิชาการ และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ กล่าวว่อย่างไร
- บุคลากรสายวิชาการทำผลงานทางวิชาการประเภทใด ผลงานเหล่านี้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยและคณะหรือไม่
- เงินสนับสนุนงานวิจัยอยู่ในระดับไหน และถูกใช้ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร
- ผลงานตีพิมพ์มีจำนวนเท่าไร เป็นผลงานระดับชาติ ภูมิภาค หรือนานาชาติ

การบริหารจัดการบุคลากร:

- มีการวางแผนกำลังคนในบุคลากรสายวิชาการอย่างไร
- ภาควิชามีระบบโครงสร้างการบริหารจัดการบุคลากรที่ชัดเจนหรือไม่
- มีการตั้งเกณฑ์ในการสรรหาและเลื่อนตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการหรือไม่
- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานหรือไม่
- มีแผนการสืบทอดสำหรับผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารจัดการงานในองค์กรอย่างไร
- มีแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพสำหรับบุคลากรสายวิชาการอย่างไร
- บุคลากรสายวิชาการพึงพอใจกับนโยบายการบริหารงานบุคคลหรือไม่
- มีนโยบายพัฒนาการบริหารงานบุคคลสำหรับบุคลากรสายวิชาการในอนาคตอย่างไร
- บุคลากรสายวิชาการได้รับการเตรียมพร้อมด้านภารกิจงานสอนอย่างไร
- การจัดการเรียนการสอนโดยบุคลากรสายวิชาการได้รับการควบคุมและประเมินหรือไม่

การฝึกอบรมและพัฒนา:

- ใครเป็นผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมและกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ
- มีแผนและกระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างไร มีการวินิจฉัยความต้องการในการฝึกอบรมอย่างไร
- แผนและกระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนาสะท้อนถึงพันธกิจและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและคณะหรือไม่

- มีระบบในการพัฒนากลยุทธ์และความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากรสายวิชาการหรือไม่
- มีการกำหนดชั่วโมงการฝึกอบรม และจำนวนสถานที่ฝึกอบรมสำหรับบุคลากรสายวิชาการต่อปีอย่างไรบ้าง
- มีการกำหนดอัตราส่วนร้อยละของเงินเดือนหรืองบประมาณสำหรับฝึกอบรมบุคลากรสายวิชาการเท่าใด

แหล่งข้อมูล

- แผนกำลังคน
- การกระจายกำลังของคณะ ในแง่ของอายุ เพศ และความเชี่ยวชาญ เป็นต้น
- แผนอาชีพและการรับช่วงต่อ
- เกณฑ์การรับสมัคร
- คุณสมบัติบุคคลากร
- การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม
- แผนและงบประมาณการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- การทบทวนโดยผู้รู้เสมอ (peer review) และ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (appraisal system)
- ความคิดเห็นจากนักศึกษา
- รางวัลและโครงการที่ได้รับการยอมรับ
- ภาระงานบุคลากร
- แผนภูมิองค์กร
- นโยบายการบริหารงานบุคคล
- คู่มือบุคลากร
- คำบรรยายลักษณะงาน
- สัญญาจ้างงาน
- ข้อมูลวิจัยและตีพิมพ์
- ใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง ระดับชาติและ/หรือระดับวิชาชีพ

2.7 คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์คุณภาพที่ 7

1.	มีการดำเนินการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวในการแต่งตั้งบุคลากรสายสนับสนุนหรือการวางแผนความต้องการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริการนักศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจว่าคุณภาพและจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนบรรลุตามความต้องการทางวิชาการ งานวิจัย และการบริการวิชาการ
2.	มีการกำหนดและการแจ้งข้อมูลการสรรหาบุคลากร และเกณฑ์การคัดเลือกในการแต่งตั้ง การมอบหมายงาน และการเลื่อนขั้นบุคลากรสายสนับสนุน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ชัดเจน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความเหมาะสม คุณสมบัติ และประสบการณ์
3.	มีการวินิจฉัยและการประเมินความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อสร้างความมั่นใจว่าความสามารถของบุคลากรเหล่านั้นเป็นไปตามข้อกำหนด และการให้บริการนั้นตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4.	มีการวินิจฉัยความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างมีระบบให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน และมีการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ตอบสนองความจำเป็นพบ
5.	มีการบริหารผลการปฏิบัติงานรวมถึงการตอบแทนและการยอมรับ เพื่อผลักดันและสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ

เกณฑ์คุณภาพที่ 7 – เกณฑ์ย่อย

7	คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน	1	2	3	4	5	6	7
7.1	มีการดำเนินการวางแผนแต่งตั้งบุคลากรสายสนับสนุน (ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริการนักศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการทางการศึกษา งานวิจัย และการบริการวิชาการ [1]							

7	คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน	1	2	3	4	5	6	7
7.2	มีการกำหนดและการแจ้งข้อมูลการสรรหาบุคลากร และเกณฑ์การคัดเลือกในการแต่งตั้ง การมอบหมายงาน และการเลื่อนชั้นบุคลากรสายสนับสนุน [2]							
7.3	มีการวินิจฉัยและประเมินความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน [3]							
7.4	มีการวินิจฉัยความต้องการการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน และดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น [4]							
7.5	มีการบริหารผลการปฏิบัติงานรวมถึงการตอบแทนและการเห็นคุณค่า การยอมรับ เพื่อกระตุ้นและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ [5]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

คุณภาพหลักสูตรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและนักศึกษา อย่างไรก็ตามบุคลากรสายวิชาการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีหากปราศจากคุณภาพการให้บริการที่จัดสรรโดยบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเหล่านี้ คือ บุคลากรที่บริหารจัดการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ และงานบริการนักศึกษา

ใช้ตารางที่ 6.2 เพื่อกำหนดจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่มีในระยะ 5 ปีการศึกษาล่าสุด

ตารางที่ 6.2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน (ระบุวันที่อ้างอิง)

บุคลากรสายสนับสนุน	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ				จำนวนทั้งหมด
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
บุคลากรห้องสมุด					
บุคลากรห้องปฏิบัติการ					
บุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ					
บุคลากรด้านงานบริหารงาน บุคคล					
บุคลากรด้านงานบริการ นักศึกษา (ระบุประเภทงาน บริการ)					
จำนวนทั้งหมด					

คำถามวินิจฉัย

บุคลากรสายสนับสนุน:

- บุคลากรสายสนับสนุนเป็นบุคลากรที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานหรือไม่
- สมรรถนะและความชำนาญงานของบุคลากรสายสนับสนุนนั้นเหมาะสมควรแก้ความต้องการแล้วหรือใหม่
- อุปสรรคในการดึงดูดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมีอะไรบ้าง
- นโยบายอะไรที่ใช้ดำเนินการจ้างงานบุคลากรสายสนับสนุน
- บุคลากรสายสนับสนุนพอใจกับบทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่

การบริหารจัดการบุคลากร:

- มีการดำเนินการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- มีการสร้างเกณฑ์การสรรหาและเลื่อนขั้นบุคลากรสายสนับสนุนหรือไม่
- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานหรือไม่
- แผนการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคืออะไร

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร:

- ใครรับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
- กระบวนการ แผนการพัฒนาและการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง แล้วใช้วิธีใดหาความต้องการในการฝึกอบรม
- มีระบบพัฒนาสมรรถนะเฉพาะทางของบุคลากรสายสนับสนุนหรือไม่
- จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการฝึกอบรมและสถานที่ฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนต่อปี คือเท่าไร
- เงินเดือนหรืองบประมาณที่ได้รับการจัดสรรสำหรับการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนมีอัตราร้อยละเท่าไร

แหล่งข้อมูล

- แผนอัตรากำลังบุคลากร
- แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- หลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากร
- คุณสมบัติบุคลากร
- การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม
- แผนการพัฒนาการฝึกอบรมและงบประมาณ
- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา
- แผนการให้ค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย
- แผนภูมิองค์กร
- นโยบายทรัพยากรบุคคล
- คู่มือบุคลากร
- คำบรรยายลักษณะงาน
- สัญญาจ้างงาน

2.8 คุณภาพผู้เรียน (Student Quality)

เกณฑ์คุณภาพที่ 8

1.	มีการกำหนด การสื่อสาร และการประกาศนโยบายการรับนักศึกษาเข้าเรียนและเกณฑ์การรับนักศึกษาเข้าศึกษาในหลักสูตรอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
2.	มีการกำหนดและการประเมินกระบวนการและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา
3.	มีระบบติดตามความก้าวหน้า ผลการศึกษา และภาระการเรียนของนักศึกษาที่เพียงพอ โดยมีการบันทึก การติดตามความก้าวหน้า ผลการศึกษา และภาระการเรียนของนักศึกษาไว้อย่างเป็นระบบ โดยมีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษาและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องหากจำเป็น
4.	มีการจัดการให้คำแนะนำทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตร การแข่งขันของนักศึกษา และการบริการสนับสนุนนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการเรียนและความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงาน
5.	การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนผลสำเร็จของคุณภาพการเรียนรู้ของนักศึกษานั้น ทางสถาบันควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม และจิตใจที่สามารถสร้างเสริม การเรียนการสอน การวิจัย รวมถึงสุขสภาวะส่วนบุคคลด้วย

เกณฑ์คุณภาพที่ 8 – เกณฑ์ย่อย

8	คุณภาพนักศึกษา และ การสนับสนุน	1	2	3	4	5	6	7
8.1	มีการกำหนด การสื่อสาร และการประกาศนโยบายการรับนักศึกษาเข้าเรียนและเกณฑ์การรับนักศึกษาเข้าศึกษาในหลักสูตรอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน [1]							
8.2	มีการกำหนดและการประเมินกระบวนการและเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษา [2]							

8	คุณภาพนักศึกษา และ การสนับสนุน	1	2	3	4	5	6	7
8.3	มีระบบในการติดตามความก้าวหน้า ผลการศึกษา และภาระการเรียนของนักศึกษาที่เพียงพอ [3]							
8.4	มีการจัดให้คำแนะนำทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตร การแข่งขันของนักศึกษา และบริการสนับสนุนนักศึกษาด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการเรียนและความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงาน [4]							
8.5	มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมและจิตใจที่สร้างเสริมการเรียนการสอน และการวิจัย รวมถึงสุขภาวะส่วนบุคคล [5]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

คุณภาพของบัณฑิตขึ้นอยู่กับคุณภาพของนักศึกษาที่รับเข้าเรียน นั้นหมายความว่าคุณภาพนักศึกษาที่รับเข้ามานั้นเป็นสิ่งสำคัญ

การรับนักศึกษา:

- สรุปรายละเอียดคณาจารย์ชั้นปีที่ 1 ที่รับเข้าในตารางที่ 2.7
- สรุปจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรทั้งหมดตามตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.7 การรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (5 ปีการศึกษาแล้วสุด)

ปีการศึกษา	ผู้สมัคร		
	จำนวนที่สมัครเรียน	จำนวนที่ประกาศรับ	จำนวนที่รับเข้า/จำนวนที่ลงทะเบียน

ตารางที่ 2.8 จำนวนนักศึกษาทั้งหมด (5 ปีการศึกษาแล้ว)

ปีการศึกษา	นักศึกษา					
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	>ชั้นปีที่ 4	รวม

คำถามวิจัย

- คุณภาพนักศึกษา
- มีการกำกับดูแลและวิเคราะห์นักศึกษาที่รับเข้ามาอย่างไร
- นักศึกษาได้รับการคัดเลือกอย่างไร
- ใช้นโยบายอะไรในการรับนักศึกษาเข้าเรียน มีจุดประสงค์ที่จะเพิ่มหรือรักษาจำนวนที่รับเข้าให้คงที่ใช่หรือไม่ เพราะอะไร
- ใช้วิธีการใดเพิ่มคุณภาพและปริมาณนักศึกษาที่รับเข้า แล้วผลกระทบจากวิธีการดังกล่าวมีอะไรบ้าง
- หลักสูตรพิจารณาระดับผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาที่รับเข้าอย่างไร

ความสามารถในการเรียนหรือผลการศึกษา

- ภาควิชา มีระบบหน่วยกิตหรือไม่ แล้วคิดคำนวณหน่วยกิตอย่างไร
- มีการแบ่งภาระการเรียนอย่างเท่าเทียมตลอดปีการศึกษาหรือภายในปีการศึกษาใช่หรือไม่
- นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลางสามารถเรียนจบหลักสูตรตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ได้หรือไม่
- มีตัวบ่งชี้อะไรบ้างที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าและการเรียนของนักศึกษา

การสนับสนุนนักศึกษา

- ภาควิชา มีระบบติดตามสำหรับบันทึกความก้าวหน้าทางการศึกษาและติดตามบัณฑิตที่จบไปหรือไม่ (เช่น แบบสำรวจติดตามผล)
- ใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบติดตามอย่างไร
- บุคลากรสายวิชาการมีบทบาทอะไรบ้างในการให้ข้อมูล การแนะนำและบูรณาการสิ่งเหล่านี้เข้าไปในหลักสูตร
- นักศึกษารับทราบแผนการเรียนอย่างไร
- ให้ความใส่ใจในการสอนแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 หรือนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับต่ำเป็นพิเศษหรือไม่ และดำเนินการอย่างไร
- มีการสนับสนุนเฉพาะเพื่อสร้างเสริมทักษะทางการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่มีปัญหาหรือไม่
- ให้ความใส่ใจในการสอนแก่นักศึกษาที่มีผลการเรียนดีแยกโดยเฉพาะหรือไม่
- ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำปริญญานิพนธ์ (final project) ให้สมบูรณ์หรือไม่ แล้วนักศึกษาที่ติดขัดเรื่องการฝึกงานหรือปริญญานิพนธ์สามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างไร
- นักศึกษาได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นในการเลือกรายวิชา เปลี่ยนรายวิชาการติดขัดหรือการเพิกถอนการเรียนอย่างไร
- มีการให้หรือเตรียมข้อมูลด้านความก้าวหน้าทางอาชีพให้แก่ศึกษาอย่างไร
- มีการตรวจสอบหาเหตุผลเหตุกรณีนักศึกษาอาจเรียนจบหลักสูตรล่าช้าหรือไม่
- นักศึกษาพึงพอใจกับงานบริการสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีหรือไม่

แหล่งข้อมูล

- กระบวนการและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา
- แนวโน้มการรับนักศึกษาเข้าเรียน
- ระบบหน่วยกิต
- ภาระการเรียน
- รายงานผลการศึกษาของนักศึกษา
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องทางวิชาการ กิจกรรมนอกหลักสูตร การจบการศึกษา ฯลฯ

- กระบวนการรายงานและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าของนักศึกษา
- ข้อกำหนดงานบริการสนับสนุนนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ
- แผนการสอน การอบรมและการให้คำปรึกษา
- ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษาและการประเมินผลรายวิชา

2.9 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และโครงสร้างพื้นฐาน

เกณฑ์คุณภาพที่ 9

1.	มีทรัพยากรกายภาพที่ใช้ดำเนินการหลักสูตรรวมทั้งเครื่องมือ วัสดุและเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพียงพอ
2.	มีเครื่องมือทันสมัย พร้อมใช้และมีประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์
3.	มีการคัดสรร กลั่นกรอง และใช้ทรัพยากรการเรียนรู้กับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ศึกษาได้เหมาะสม
4.	มีการติดตั้งห้องสมุดดิจิทัลเพื่อปรับข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยก้าวหน้า
5.	มีการติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรและนักศึกษา
6.	สถาบันจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และโครงสร้างเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงได้ในพื้นที่ในมหาวิทยาลัย โดยสามารถใช้ประโยชน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารงานได้
7.	มีการกำหนดและดำเนินการมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และ ความปลอดภัยรวมถึงการได้รับสิทธิ์หรือโอกาสในการเข้าถึงให้แก่ผู้ที่มีความจำเป็นพิเศษ

เกณฑ์คุณภาพที่ 9 – เกณฑ์ย่อย

9	สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน	1	2	3	4	5	6	7
9.1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการเรียนการสอนและอุปกรณ์ (ห้องบรรยาย ห้องเรียน ห้องทำโครงการ ฯลฯ) เพียงพอ และทันสมัยเพื่อส่งเสริมการศึกษาและการทำวิจัย [1]							
9.2	มีทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในห้องสมุดเพียงพอและทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัย [3,4]							
9.3	มีห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัย [1,2]							
9.4	สิ่งอำนวยความสะดวกทางเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ							

9	สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน	1	2	3	4	5	6	7
	และทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัย [1,5,6]							
9.5	มีการกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพและความปลอดภัยและการได้รับสิทธิ์หรือโอกาสในการเข้าถึงให้แก่ผู้ที่มีความจำเป็นพิเศษ [7]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

ข้อกำหนดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานนั้นควรสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรเชื่อมโยงกับ กระบวนการเรียนการสอน เช่น การเรียนการสอนควรจัดให้อยู่ในกรอบของความยืดหยุ่นหาก จัดการเรียนการสอนสำหรับกลุ่มเล็ก ควรจัดสรรทรัพยากรการเรียน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ช่องทางการเข้าถึงระบบการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรห้องสมุด ฯลฯ ให้เพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและบุคลากร

คำถามวินิจฉัย

- มีห้องเรียน ห้องสัมมนา ห้องปฏิบัติการ ห้องอ่านหนังสือ และห้องคอมพิวเตอร์ เพียงพอหรือไม่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรหรือไม่
- ห้องสมุดมีอุปกรณ์สำหรับการศึกษาและการทำวิจัยติดตั้งไว้เพียงพอหรือไม่
- สามารถเข้าใช้ห้องสมุด(สถานที่ และ ชั่วโมงทำการ)ได้ง่ายใช้หรือไม่
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับห้องปฏิบัติการรวมทั้งบุคลากรเพียงพอหรือไม่
- ห้องปฏิบัติการมีลักษณะตามความต้องการหรือไม่
- อุปกรณ์การสอนและสื่อการเรียนการสอนที่มีอยู่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและบุคลากรหรือไม่
- อุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีตอบสนองความจำเป็นทางการศึกษาและการทำวิจัยหรือไม่
- สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานส่งเสริม หรือ ขัดขวางการดำเนินการของหลักสูตรมากนักน้อยเพียงใด

- งบประมาณทั้งหมดสำหรับอุปกรณ์การสอนและเครื่องมือต่าง ๆ เพียงพอหรือไม่
- สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานได้รับการบำรุงรักษาอย่างไร

แหล่งข้อมูล

- รายการสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม ฯลฯ
- บันทึกการจ้องสิ่งอำนวยความสะดวก อัตราการใช้สอย บันทึกช่วงเวลาเครื่องไม่ทำงาน/ช่วงเวลาให้บริการและชั่วโมงปฏิบัติ
- แผนซ่อมบำรุง
- แผนปรับปรุงและแผนการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ ๆ
- นโยบายด้านความปลอดภัย สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม
- แผนสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษาและบุคลากร
- งบประมาณสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน

2.10 การส่งเสริมคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์คุณภาพที่ 10

1.	หลักสูตรได้รับการพัฒนาจากคำแนะนำและข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาคอุตสาหกรรม รัฐบาล และองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ
2.	มีกระบวนการออกแบบและกระบวนการพัฒนาหลักสูตรรวมถึงทบทวนและประเมินหลักสูตรเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ดีขึ้น
3.	มีการทบทวนและประเมินกระบวนการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผลนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการเหล่านั้นสอดคล้องและเป็นไปตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
4.	ใช้ผลผลิตที่ได้จากงานวิจัยมาส่งเสริมการเรียนการสอน
5.	มีการประเมินและการปรับปรุงคุณภาพงานบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศ และงานบริการนักศึกษา)
6.	มีระบบและกลไกในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับรวมถึงข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และ ผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำมาประเมินและปรับปรุงคุณภาพงาน

เกณฑ์คุณภาพที่10 – เกณฑ์ย่อย

10	การยกระดับคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
10.1	ใช้ความต้องการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนาหลักสูตร [1]							
10.2	สร้างกระบวนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร และดำเนินการประเมินและปรับปรุงให้ดีขึ้น [2]							
10.3	มีการทบทวน ประเมินกระบวนการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผลนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อยืนยันความสอดคล้องและความเหมาะสมตามที่กำหนดไว้ [3]							

10	การยกระดับคุณภาพ	1	2	3	4	5	6	7
10.4	ใช้ผลผลิตที่ได้จากงานวิจัยมาปรับปรุงการเรียนและการสอนให้ดีขึ้น [4]							
10.5	มีการประเมินและการปรับปรุงคุณภาพงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศ และงานบริการนักศึกษา) [5]							
10.6	มีการประเมินและปรับปรุงระบบและกลไกการรับข้อมูลป้อนกลับเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้รับและข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และ ผู้ใช้บัณฑิตอย่างเป็นระบบ [6]							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำอธิบาย

การส่งเสริมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การปรับปรุง

- ความรู้ ทักษะ และทัศนคติหรือสมรรถนะของนักศึกษา
- สภาพแวดล้อมทางการเรียนและโอกาสของนักศึกษา รวมทั้ง
- คุณภาพของสถาบันหรือหลักสูตร

การส่งเสริมคุณภาพถือเป็นการเริ่มต้นวางแผนการดำเนินงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประกันคุณภาพและการปรับปรุง ซึ่งมีการแสวงหาวิธีการปรับปรุงและหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

มีการสร้างและการรักษาความมั่นใจและความเชื่อถือแก่นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับอุดมศึกษาผ่านการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและกิจกรรมเสริมที่ทำให้มั่นใจว่าหลักสูตรนั้นได้รับการออกแบบที่ดี มีการกำกับดูแลและการตรวจสอบเป็นประจำเพื่อรับประกันความสอดคล้องและคุณภาพที่ใช้

การประกันคุณภาพและการปรับปรุงหลักสูตรตามความคาดหวัง รวมถึง:

- การกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

- การออกแบบและกระบวนการพัฒนาหลักสูตร
- กระบวนการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผลนักศึกษา
- ทรัพยากรสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการต่าง ๆ
- การประยุกต์ใช้งานวิจัย และ
- กลไกการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำถามวิจัย

การออกแบบและประเมินหลักสูตร:

- ผู้รับผิดชอบการออกแบบหลักสูตรคือใคร
- บุคลากรสายวิชาการและนักศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบหลักสูตรอย่างไร
- บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการออกแบบและตรวจสอบหลักสูตรมีอะไรบ้าง
- นวัตกรรมหลักสูตรเกิดขึ้นอย่างไร ใครเป็นผู้เริ่มดำเนินการ โดยมีพื้นฐานมาจากตัวปัจจัยใด
- หลักสูตรที่ออกแบบนั้นมีการดำเนินการเปรียบเทียบสมรรถนะเกณฑ์มาตรฐานกับสถาบันอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จเมื่อใด
- ภาควิชาเข้าร่วมเครือข่ายระดับนานาชาติใดบ้าง
- การแลกเปลี่ยนนักศึกษาเกิดขึ้นกับสถาบันต่างประเทศใด
- หลักสูตรได้รับความสนใจในต่างประเทศหรือไม่
- มีโครงสร้างของการประกันคุณภาพหลักสูตรหรือไม่
- ใครมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในและภายนอก
- มีคณะกรรมการหลักสูตรหรือไม่ มีบทบาทอะไรบ้าง
- มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสอบหรือไม่ มีบทบาทอะไรบ้าง
- หลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ ได้รับการประเมินอย่างไร
- มีการดำเนินการประเมินอย่างเป็นระบบหรือไม่
- มีการประยุกต์ใช้ผลผลิตที่ได้จากงานวิจัยกับการเรียนการสอนอย่างไร
- นักศึกษามีส่วนในการประเมินหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ อย่างไร
- มีการแจ้งผลการประเมินอย่างไร และแจ้งให้ใครทราบบ้าง
- การปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการออกแบบหลักสูตรนั้นมีการดำเนินการอะไรบ้าง

กลไกในการรับข้อมูลป้อนกลับ

กลไก เช่น การสำรวจ การตอบแบบสอบถาม การติดตามผล การสนทนากลุ่ม การสนทนา ฯลฯ มักจะนำมาใช้เพื่อรวบรวมปัจจัยนำเข้า (input) และข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลไกการรับข้อมูลป้อนกลับที่ใช้รวบรวมปัจจัยนำเข้าและข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากร นิสิต ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิตนั้นมีกลไกอะไรบ้าง
- แนวทางที่ใช้รวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการจัดการและเป็นทางการหรือไม่
- คุณภาพของงานบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้รับการประเมินอย่างไร
- วิเคราะห์และใช้ข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงอย่างไร

แหล่งข้อมูล

- การออกแบบ การทบทวน กระบวนการอนุมัติ และรายงานการประชุมหลักสูตร
- ปัจจัยนำเข้าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประกันคุณภาพการวัดผลและการสอบ
- ผู้ตรวจประกันคุณภาพจากภายนอก
- การเทียบเคียงสมรรถนะในประเทศและต่างประเทศ
- ข้อมูลป้อนกลับรายวิชาและหลักสูตร
- การใช้ข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุง
- ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลป้อนกลับ
- รายงานจากการสำรวจ การสนทนากลุ่ม การสนทนา การติดตามผล ฯลฯ

2.11 ผลผลิต

เกณฑ์คุณภาพที่ 11

1. มีการกำหนด ติดตามและเทียบเคียงคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา (เช่น อัตราการสำเร็จการศึกษา อัตราของการออกกลางคัน ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนจบ การศึกษา การมีงานทำ ฯลฯ) นอกจากนั้นหลักสูตรควรบรรลุตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (expected learning outcomes) ที่ตั้งไว้ และสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders)
2. มีการกำหนด ติดตามและเทียบเคียงสมรรถนะในการทำงานวิจัยของนักศึกษาและงานวิจัยเหล่านั้นต้องตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มีการกำหนด ติดตามและเทียบเคียงระดับความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า นายจ้าง ฯลฯ ที่มีต่อคุณภาพของหลักสูตรและบัณฑิต และกลุ่มคนเหล่านี้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของหลักสูตรและบัณฑิต

เกณฑ์คุณภาพที่10 – เกณฑ์ย่อย

11	ผลผลิต	1	2	3	4	5	6	7
11.1	มีการกำหนด ติดตามและเทียบเคียงอัตราการสำเร็จ การศึกษาและอัตราของการออกกลางคันเพื่อใช้ในการ ปรับปรุง [6]							
11.2	มีการกำหนด ติดตามและเทียบเคียงระยะเวลาโดยเฉลี่ย ในเรียนจบการศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุง							
11.3	การกำหนด ติดตามและเทียบเคียงการได้งานทำของ บัณฑิตเพื่อใช้ในการปรับปรุง							
11.4	การกำหนด ติดตามและเทียบเคียงประเภทและปริมาณ ของการทำวิจัยของนักศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุง							
11.5	การกำหนด ติดตามและเทียบเคียงระดับความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ในการปรับปรุง							
ระดับคะแนนในภาพรวม (Overall opinion)								

คำถามวิจัย

อัตราการสำเร็จการศึกษาและอัตราของการออกกลางคัน

- สถาบันการศึกษามีระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการตรวจสอบติดตามอัตราการสำเร็จการศึกษาและอัตราของการออกกลางคันหรือไม่
- สาขาวิชาคิดอย่างไรกับอัตราการสำเร็จการศึกษา หากอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ สาขาวิชามีมาตรการอะไรในการปรับปรุงอัตราการสำเร็จการศึกษาให้ดีขึ้น
- อัตราการออกกลางคันเป็นเท่าใด ทางสาขาวิชามีคำชี้แจงเกี่ยวกับการออกกลางคันของนักศึกษาหรือไม่
- สาขาวิชาทราบหรือไม่ว่านักศึกษาที่ออกกลางคันนั้นไปทำอะไร ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนจบการศึกษา
- สาขาวิชาได้มีการคาดการณ์เวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนจบการศึกษาว่าใช้ระยะเวลาเท่าใด
- มาตรการอะไรที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนจบการศึกษาและมาตรการอะไรที่ย่นระยะเวลาในการจบการศึกษาให้สั้นลง
- ผลกระทบจากมาตรการเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

คุณภาพของบัณฑิต

- คุณภาพของบัณฑิตอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่
- มาตรฐานที่บรรลุผลสอดคล้องกับมาตรฐานที่คาดหวังหรือไม่
- เมื่อเรียนจบ บัณฑิตได้งานทำในทันทีหรือไม่ อะไรคือโอกาสในการได้งานทำของบัณฑิตในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา

การมีงานทำของบัณฑิต

- อัตราของบัณฑิตที่หางานได้ภายใน 6 เดือนหลังจากจบการศึกษาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ และอัตราของบัณฑิตที่หางานได้ภายใน 1 ปีคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์

- อัตราของบัณฑิตที่ยังไม่มีงานทำช่วง 1 ปีหลังจากจบการศึกษาคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์
งานวิจัย

- นักศึกษาทำงานวิจัยประเภทใด และงานวิจัยเหล่านั้นสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยและของคณะหรือไม่

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคลากร

- มีวิธีการหรือกลไกอะไรที่ให้บุคลากรแสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อหลักสูตร ทรัพยากรทางการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการ นโยบาย ฯลฯ
- ตัวชี้วัดอะไรที่ใช้เพื่อวัดผลและติดตามระดับความพึงพอใจของบุคลากร
- มีการวางแผนทางปฏิบัติอะไรบ้างที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจของของบุคลากร และแนวทางเหล่านั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่

นักศึกษา

- สาขาวิชาได้มีการสำรวจว่านักศึกษามีความคิดเห็นอย่างไรต่อวิชา หลักสูตร การเรียนการสอน การสอบ ฯลฯ
- สาขาวิชาวิธีการจัดการกับข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียนจากนักศึกษาอย่างไร

ศิษย์เก่า (บัณฑิต)

- ความคิดเห็นและข้อมูลป้อนกลับของบัณฑิตเกี่ยวกับสมรรถนะที่บัณฑิตพึงประสงค์มีอะไรบ้าง
- ข้อมูลป้อนกลับจากศิษย์เก่าจะนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรอย่างไรบ้าง

ตลาดแรงงาน

- นายจ้างพอใจกับคุณภาพของบัณฑิตหรือไม่
- มีข้อร้องเรียนที่เฉพาะเจาะจงเรื่องใดบ้างเกี่ยวกับบัณฑิต

- จุดแข็งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบัณฑิตเป็นที่พึงพอใจของนายจ้างหรือไม่

แหล่งข้อมูล

- กระบวนการและตัวชี้วัดในการวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แนวโน้มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แบบสอบถามที่ได้จากบัณฑิต ศิษย์เก่า นายจ้าง
- รายงานด้านประชาสัมพันธ์
- แบบสอบถามการภาวการณ์ปฏิบัติงาน
- สถิติการจ้างงาน
- ข้อมูลย้อนกลับของนายจ้าง

3. การประเมินคุณภาพ

3.1 คำนำ

การประเมินคุณภาพ หมายถึง ข้อตกลงทั่วไปที่นำแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในการประเมิน ศักยภาพของบุคคล ของกลุ่ม หรือขององค์กร อนึ่ง การประเมินตนเอง คือ กระบวนการ ตรวจสอบหรือทบทวนคุณภาพศักยภาพของตนเองในระบบของสถาบันการศึกษาหรือในระดับ หลักสูตร

สำหรับการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษานั้น หมายถึง การตรวจสอบวินิจฉัย และการประเมินผลการสอน การเรียนรู้ และผลลัพธ์ ที่ขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบของหลักสูตร โดยละเอียดทั้งในเรื่องโครงสร้าง ทรัพยากรทางการศึกษา และประสิทธิผลของ สถาบันการศึกษา ระบบหรือหลักสูตร เป็นต้น ทั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อระบุว่าสถาบันการศึกษา ระบบหรือหลักสูตรสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่

3.2 หน้าที่และหลักการของการประเมินคุณภาพ

การประเมินตนเองสำหรับสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้นำมาใช้ควบคู่กับการ ประเมิน การรับรอง หรือ การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก ในหลาย ๆ กรณี การประเมิน ตนเองเป็นการเตรียมการสำหรับการมาประเมินของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และรายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ยังเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเกี่ยวกับสถาบัน หลักสูตร และระบบประกันคุณภาพ รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้สถาบันและบุคลากรในสังกัดทำความเข้าใจกับคุณภาพของระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานของตน

การประเมินตนเองที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้เวลากับความทุ่มเทในการทำงานและ เวลาจากบุคลากร อย่างไรก็ตาม ประโยชน์จากการประเมินตนเองที่ดีนั้นย่อมมีคุณค่า ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพจะมีประโยชน์และใช้เป็นหลักการให้กับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่จะใช้ในการอภิปรายประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพของการศึกษา

หลักการเบื้องต้นที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐาน ISO 19011 มีความเกี่ยวข้องกับการประเมิน ตนเองและการประเมินโดยใช้เกณฑ์ AUN-QA: หลักการ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ของผู้ประเมิน ได้แก่

- หลักปฏิบัติด้านจรรยาบรรณ – เป็นรากฐานของความเป็นมืออาชีพ
- การนำเสนอที่ยุติธรรม – คือ หน้าที่ที่ต้องรายงานการประเมินตามจริงและ ถูกต้องแม่นยำ และ
- ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ – ใช้ความอดทนและการพิจารณาตัดสินใจในการ ประเมิน

นอกจากนี้ยังมีหลักการอื่น ๆ อีก 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน คือ

- ความเป็นอิสระ – เป็นพื้นฐานสำหรับความเสมอภาคและความเป็นกลางของการ สรุปรายการประเมิน และ
- หลักฐาน – เป็นพื้นฐานที่เป็นเหตุเป็นผลในการสรุปรายการประเมินที่น่าเชื่อถือและ นำมาใช้ได้ในครั้งต่อไปในกระบวนการประเมินที่เป็นระบบ นอกจากนี้ หลักฐาน ต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับบันทึกและรายงานข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมิน และควรจะต้องเป็นจริงตรวจสอบได้

การยึดหลักการเบื้องต้นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนเพื่อที่จะกำหนดกระบวนการการ ประเมินและผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือซึ่งมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน

ประเด็นที่ควรพิจารณาก่อนที่จะทำการประเมินตนเอง

- จะต้องวางแผนการจัดการ ซึ่งหากมีการจัดการที่ดีแล้วจะช่วยให้การประเมิน ตนเองเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและที่จำเป็นต่อระบบการประกันคุณภาพที่มี ประสิทธิภาพ การประเมินตนเองจะนำไปสู่ความเข้าใจแบบแผนขั้นตอนการ ดำเนินงานและศักยภาพของสถาบันการศึกษา
- การได้รับความช่วยเหลือเพียงแค่นี้ในเรื่องการจัดการของการประเมินตนเองนั้นไม่ เพียงพอ ทั้งองค์กรต้องเตรียมตัวเองในเรื่องของการประเมินตนเอง การประเมิน คุณภาพนั้นเป็นมากกว่าการประเมินศักยภาพของหลักสูตร แต่ยังหมายถึงการ พัฒนาและการวางโครงสร้างของสถาบันการศึกษาซึ่งบุคลากรควรมีส่วนในการ รับผิดชอบคุณภาพ และบุคลากรทุกคนควรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินตนเอง
- การเขียนรายงานการประเมินตนเองควรอยู่ภายใต้กรอบของความเป็นเหตุเป็นผล ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพซึ่งต้องมีองค์ประกอบและความร่วมมือที่ดี

สิ่งสำคัญก็คือ ต้องมีผู้นำเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกระบวนการประเมินตนเอง ผู้นำที่ได้รับเลือกมานั้นควรมีความสามารถในด้านการติดต่อประสานงานภายใน สถาบันการศึกษาซึ่งรวมถึงการติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ คณะและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน และผู้นำนั้นต้องเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ในทุกระดับ และมีหน้าที่ในการนัดหมายกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินตนเอง โดยคณะทำงานจะเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน หน้าที่รับผิดชอบของคณะทำงาน คือ การประเมินตนเอง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและรวบรวมข้อสรุปต่าง ๆ
- การประเมินตนเองนั้นควรได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการศึกษา สิ่งสำคัญ คือ บุคลากรทุกคนควรคุ้นเคยกับเนื้อหาของรายงานการประเมินตนเอง คณะทำงาน อาจจะมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือสัมมนา เพื่ออภิปรายหรือเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

3.3 การเตรียมรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

จากตาราง 3.1 ระบุถึงวิธีการในการเตรียมรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งสรุปได้เป็นสี่ขั้นตอน เรียกว่า วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act (PDCA)

ตาราง 3.1 – แสดงวิธีการ PDCA เพื่อใช้ในการพัฒนา SAR



“Plan” (วางแผน) คือ การกำหนดจุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพ ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำร่างรายงานการประเมินตนเองขึ้นมา ซึ่งคณะทำงานนี้ประกอบด้วยบุคคลที่เป็นตัวแทนจากหลายสาขาวิชา มีผู้นำที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากคณะหรือจากทางมหาวิทยาลัย เนื่องจากการจัดทำร่างรายงานการประเมินตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง การติดต่อขอทราบข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลความต้องการหรือข้อผูกพันต่าง ๆ ก่อนที่จะเริ่มเขียนรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้ควรมีตารางเวลาเพื่อกำหนดระยะเวลาในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

สมาชิกในคณะทำงานมีหน้าที่ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งช่วยกันเขียนรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งในขั้นแรกนั้น สมาชิกแต่ละคนควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA ก่อนที่จะเริ่มลงมือทำงานในขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 3.2 ตารางเวลากำหนดระยะเวลาในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

กิจกรรมการปฏิบัติงาน / เดือน		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	วัน กำหนด ส่งงาน วัน สุดท้าย	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	สถานะ
P L A N	พูดคุยเพื่อกำหนดจุดประสงค์															
	จัดตั้งคณะทำงาน															
	จัดทำแผนการดำเนินงาน															
	ทำความเข้าใจเกณฑ์และกระบวนการของ AUN-QA															
D O	ประเมินตนเอง															
	เก็บข้อมูลและหลักฐานต่างๆ															
	ตรวจสอบข้อบกพร่อง															
	เขียนรายงานการประเมินตนเอง															
	ตรวจทานรายงานการประเมินตนเอง															
C H E C K	ทบทวนและตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง															
	รวบรวมข้อมูลป้อนกลับ															
A C T	ปรับปรุงคุณภาพ															
	จัดทำ SAR ให้เสร็จสมบูรณ์															
	พูดคุยแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับรายงานการประเมินตนเอง															
	เตรียมพร้อมนำเสนอ															
	การบริหารการเปลี่ยนแปลง															

“Do” (ปฏิบัติ) ในขั้นตอนนี้คณะทำงานจะระบุข้อบกพร่องของระบบการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ AUN-QA ที่สำคัญ คือ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล เนื่องจากจะช่วยในการหาจำนวนของข้อปฏิบัติของการประกันคุณภาพพร้อมทั้งช่วยในการพิจารณาว่าสถาบันการศึกษาต้องการอะไรบ้างเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA ทางออก คือ การลงมือแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่จะไปสู่ขั้นตอนการเขียนและทบทวนรายงานการประเมินตนเอง

“Check” (ตรวจสอบ) คือ การตรวจทานรายงานการประเมินตนเอง และข้อปฏิบัติในเรื่องการประกันคุณภาพ รวมไปถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับและปรับปรุงแก้ไข คณะทำงานอีกชุดหนึ่งจะมีหน้าที่ช่วยกำหนดการประเมินรายงานการประเมินตนเอง และข้อปฏิบัติในเรื่องการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA นอกจากนี้คณะทำงานชุดนี้ควรมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง และแก้ไขข้อปฏิบัติที่บกพร่องในเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

“Act” (ปรับปรุง) คือ การนำเอาข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากขั้นตอนตรวจสอบมาแก้ไข และทบทวน ตรวจทานรายงานการประเมินตนเอง อีกครั้งก่อนที่จะมอบรายงานการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

3.4 รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

โดยปกติแล้วการประเมินตนเองนั้นใช้ระยะเวลาประมาณ 9 เดือนหรือ 1 ปีในการเตรียมการ อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับระยะเวลาของการจัดทำ ความพร้อมของข้อมูล และ ความพร้อมของมหาวิทยาลัยหรือคณะ ในขั้นตอนแรก ที่สำคัญ คือ ผู้สนับสนุน คณะทำงาน และบุคลากรควรมีความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางและเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA ควรมีการจัดอบรมและพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล หนึ่งรายงานการประเมินตนเองนั้นเป็นผลผลิตของการดำเนินการประเมินตนเอง และควรจะไปประกอบด้วย การระบุวัตถุประสงค์ ข้อเท็จจริงและรูปแบบที่สมบูรณ์ รวมทั้งควรเป็นไปตามรายการตรวจสอบ การประเมินตนเองที่สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA (คูภาคผนวก A)

รายงานการประเมินตนเองเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินตนเอง การเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยทักษะการเขียนและเวลา แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ให้มีประสิทธิภาพมีดังนี้:

- รายงาน คือ การเขียนสิ่งที่เกิดขึ้นจากการประเมินตนเอง กล่าวคือ การเขียนรายงานนั้นไม่ได้แค่เป็นการบรรยายแต่ควรเป็นการเขียนเชิงวิเคราะห์ และรวมถึงการประเมินปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้การเขียนรายงานจะต้องระบุว่าหลักสูตรใช้วิธีการอะไรมาแก้ไขปัญหา ควรใช้คำถามวิจัยที่ระบุไว้ในเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA ของแต่ละเกณฑ์มาเป็นแนวทางในการเขียน
- เนื่องจากการประเมินตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญสูงสุดสำหรับกรรมการประเมินจากภายนอก ดังนั้นควรยึดรูปแบบหรือแบบฟอร์มของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ และรายการตรวจสอบของ AUN-QA
- ควรเขียนระบุให้ชัดเจนถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เวลา สถานที่ บุคคลต่าง ๆ และกลไกคุณภาพหรือเครื่องมืออะไรที่นำมาใช้ในการประกอบเกณฑ์ประเมิน ซึ่งการทำเช่นนี้จะช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- มุ่งให้ความสำคัญกับข้อมูล (ข้อเท็จจริง) ที่อ้างถึงเกณฑ์โดยตรง รายงานควรสั้น กระชับและเขียนรายงานตามจริง ซึ่งประกอบไปด้วยแนวโน้มและข้อมูลทางสถิติ เพื่อที่จะแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์และศักยภาพ และต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับข้อมูลเชิงปริมาณ และสิ่งสำคัญก็คือควรมีการตีความข้อมูลที่ถูกต้อง และควรมีการเทียบมาตรฐานของข้อมูลต่าง ๆ เช่น จำนวนนักศึกษา การประชุมของบุคลากรสายวิชาการ สัดส่วนของบุคลากรต่อนักศึกษา อัตราการสำเร็จการศึกษา ฯลฯ
- การประเมินตนเองถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับปรุงที่เกี่ยวข้องคณะกรรมการและคณะ รวมทั้งเอกสารจากการประเมินระหว่างสถาบันการศึกษา เมื่อทำการประเมินตนเอง ควรกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์ของสถาบันการศึกษาเอง แต่ทั้งนี้เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นจากบุคคลภายนอกก็มีความสำคัญ เช่น หน่วยงานที่รับรองระบบงาน เมื่อทำการวิเคราะห์คุณภาพของสถาบันการศึกษาของตนเอง จำเป็นต้องมีหลักฐานว่าเกณฑ์ครอบคลุมมากแค่ไหน หากไม่มีมาตรฐานที่กำหนด

ใช้ในประเทศอย่างเป็นทางการ ก็สามารถใช้มาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือฉบับนี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน

- รายงานการประเมินตนเอง นั้นควรเขียนและแปลอย่างน้อยหนึ่งอีกภาษา (เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ประเมินจากภายนอก นอกจากนี้ รายงานแล้วควรมีอภิธานศัพท์ของอักษรย่อและคำศัพท์เฉพาะทางต่าง ๆ ที่ปรากฏในเล่มรายงาน

รายงานการประเมินตนเองเป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์ที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดแผนคุณภาพในปีต่อ ๆ ไป ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับการรับรองหรือเป็นการประเมินระหว่างสถาบันการศึกษา

เนื้อหาของรายงานการประเมินตนเอง ควรประกอบไปด้วย:

ส่วนที่ 1 คำนำ

- แนวทางการเขียนบทสรุปสำหรับผู้บริหาร ของรายงานการประเมินตนเอง
- องค์ประกอบของการประเมินตนเอง – การดำเนินการประเมินตนเองเป็นอย่างไร และมีใครเกี่ยวข้องบ้าง
- ข้อมูลโดยย่อของมหาวิทยาลัย คณะและสาขาวิชา โครงร่างความเป็นมาของการประกันคุณภาพ พันธกิจ วิสัยทัศน์ จุดประสงค์ และนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งข้อมูลโดยย่อของคณะและสาขาวิชา

ส่วนที่ 2 เกณฑ์ AUN-QA

ส่วนนี้ประกอบด้วย การเขียนอธิบายว่า มหาวิทยาลัย คณะ หรือสาขาวิชา ระบุเกี่ยวกับข้อกำหนดของเกณฑ์ AUN-QA อย่างไร ตามด้วยเกณฑ์ที่ระบุในรายการตรวจสอบของการประเมินตนเอง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน

- บทสรุปของจุดแข็ง – สรุปเกี่ยวกับประเด็นที่ภาควิชามองว่าเป็นจุดแข็งและเป็นสิ่งที่เป็นความภูมิใจของสถาบันการศึกษา

- บทสรุปของจุดอ่อน – ระบุเกี่ยวกับประเด็นที่ภาควิชา เห็นว่าเป็นจุดบกพร่องและต้องการปรับปรุงแก้ไข
- รายการตรวจสอบการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์ ตามที่ระบุไว้ใน ภาคผนวก A
- แผนการพัฒนาปรับปรุง – ระบุเกี่ยวกับข้อแนะนำต่าง ๆ ในการแก้ไขข้อบกพร่องในการประเมินตนเอง และแผนการปฏิบัติงานในการปรับปรุงข้อบกพร่องนั้น ๆ

ส่วนที่ 4 ภาคผนวก

อธิธานศัพท์และเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม

3.5 การเตรียมตัวสำหรับการประเมินคุณภาพ

การจะเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพต้องมีการเตรียมการที่ดี มหาวิทยาลัยควรตรวจสอบจรรยาบรรณทางการศึกษา และเตรียมบุคลากรก่อนที่จะเข้าสู่การประเมิน การเตรียมการประกอบไปด้วยการเตรียมและศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเองรวมถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเตรียมการในด้านต่าง ๆ เช่น คณะผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับการสัมภาษณ์ คณะผู้ประเมิน การจัดเตรียมอุปกรณ์ และการเตรียมการดำเนินงานต่าง ๆ ฯลฯ ก่อนที่จะขอรับการประเมิน สิ่งสำคัญ คือ ผู้รับผิดชอบจะต้องประสานงานแจ้งจุดประสงค์ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในเรื่องของเหตุผลและจุดประสงค์ของการประเมินในขณะเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประเมิน ควรจัดสรรเวลาที่เหมาะสมให้กับผู้ประเมิน เพื่อที่จะเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและทำความเข้าใจเกณฑ์ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของการประเมินไม่ได้อยู่ที่คะแนนการประเมิน แต่อยู่ที่การปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนบรรลุผล เนื่องจากโดยส่วนใหญ่การประเมินขึ้นอยู่กับหลักฐานที่เป็นรูปธรรม มหาวิทยาลัยจึงต้องจัดทำรายงานการประเมินที่เรียบเรียงไว้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งเตรียมเอกสารสำคัญและบันทึกข้อมูลสำหรับการประเมิน ควรจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและหลักสูตรเพื่อนำเสนอต่อคณะผู้ประเมิน เพื่อให้คณะผู้ประเมินได้เข้าใจภาพรวมของประวัติ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ควรแปลรายงานการประเมินตนเอง และเอกสารสำคัญทั้งหมดเป็นสำนวนที่คณะผู้ประเมินเข้าใจได้ง่าย หากจำเป็นอาจมีการแนะนำตัวล้ามในระหว่างการประเมินการทำงานจริง

ควรจัดส่งสำเนารายงานการประเมินที่แปลเรียบร้อยแล้วให้แก่คณะผู้ประเมินล่วงหน้าก่อนการประเมินการทำงานจริงอย่างน้อยหนึ่งเดือนครึ่งถึงสองเดือน

ทางมหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวแทนฝ่ายบริหาร คณะผู้จัดทำรายงานการประเมินตนเองและผู้แนะนำให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการประเมิน ตัวแทนฝ่ายบริหารสามารถเป็นผู้กำหนดข้อตกลงและให้การสนับสนุนการประเมินและการนำเสนอของมหาวิทยาลัย คณะ หรือหลักสูตรได้ คณะผู้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ควรนำเสนอคำชี้แจงเกี่ยวกับรายงานการประเมินตนเอง และทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินกิจการดังกล่าว ล่ามควรพร้อมที่จะนำผู้ประเมินไปยังสถานที่ที่ได้จัดเตรียมไว้ตลอดจนเตรียมเอกสารและหลักฐานต่างๆ ให้พร้อม และทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ประเมินและคณะทำงานของคณะหรือมหาวิทยาลัย ล่ามอาจเข้าร่วมทำหน้าที่แปลเอกสารและคำถามหรือคำตอบในการสัมภาษณ์ เตรียมความพร้อม และแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการประเมินที่จะจัดขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องรับรู้ถึงเจตนาและวัตถุประสงค์ของการประเมิน ควรเชิญผู้บริหาร ตัวแทนบุคลากรที่น่าเชื่อถือ และนักศึกษาให้เข้าร่วมการจัดการประเมิน ควรเชิญบุคคลภายนอก เช่น ศิษย์เก่า ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ให้เข้าร่วมการสัมภาษณ์

อาจพิจารณาให้ผู้เชี่ยวชาญจากคณะที่มีสาขาที่วิชาที่สัมพันธ์กันเป็นผู้ประเมินภายใน อย่างไรก็ตาม ผู้ประเมินแต่ละคนต้องปฏิบัติตามบางเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- ผู้ประเมินแต่ละคนควรปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระ
- ไม่ควรมีการขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้ประเมินแต่ละคนไม่ควรได้รับผลประโยชน์จากการตัดสินใจ
- ผู้ประเมินแต่ละคนต้องได้รับการยอมรับจากคณะที่ได้รับการประเมิน

สามารถเชิญผู้ทำงานที่เกษียณอายุราชการที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระมากกว่าและมีเวลาให้แก่การปฏิบัติงานได้มากกว่าให้เข้าร่วมได้ อย่างไรก็ตาม การมีคณะผู้ทำงานที่ยังปฏิบัติงานในด้านนี้และมีความรู้ที่เท่าทันต่อการพัฒนาถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง

คณะผู้ประเมินในการประเมินคุณภาพควรมีจำนวน 2 ถึง 5 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของการประเมินคุณภาพ สมาชิกในคณะทำงานอาจรวมถึง

- ประชานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยอิสระและไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถาบันที่ได้รับการประเมิน ประชานไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว แต่ควรมีประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาและการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา
- ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 2 คน
- ผู้เชี่ยวชาญจากตลาดแรงงาน และ/หรือ ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรวิชาชีพ
- ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ แต่สมาชิกดังกล่าวต้องมีทักษะด้านภาษา เนื่องจากใช้ภาษาแม่ในการประเมิน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาและการเรียนรู้กระบวนการ

ในการคัดเลือกผู้ประเมิน ควรพิจารณาจากความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประเมิน นอกเหนือจากประสบการณ์การศึกษาและการทำงาน ความรู้และทักษะเฉพาะสำหรับระบบการจัดการคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับ

- คุณภาพและการประกันคุณภาพโดยทั่วไป
- คู่มือและเกณฑ์ AUN-QA
- แบบจำลองการประกันคุณภาพและกรอบแนวคิดอื่นๆ

หัวหน้าคณะผู้ประเมินควรมีความรู้และทักษะด้านผู้นำเพื่อให้จัดการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ผู้ประเมินควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการมีทักษะที่จะนำไปสู่การประเมินอย่างประสบความสำเร็จ ผู้ประเมินควรมีจริยธรรม ใจกว้าง เคารพต่อรองเป็น ช่างสังเกต เฉลียวฉลาด ปรับตัวได้ง่าย ยึดมั่น เด็ดขาด และพึ่งพาตนเอง การผสมผสานระหว่างการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การฝึกฝนการประเมินและประสบการณ์ด้านการประเมินจะก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อผู้ประเมิน โดยคุณสมบัติดังที่กล่าวมานี้อาจจะกำหนดขึ้นจากระดับการศึกษาขั้นต่ำสุดระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาขั้นต่ำของการมีประสบการณ์การตรวจหรือประเมินคุณภาพ เป็นต้น

ผู้ประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งควรมีความรู้และทักษะด้านคุณภาพ การประกันคุณภาพ คู่มือและเกณฑ์ AUN-QA และมีกลวิธีและทักษะด้านการประเมิน หรือควรจัดให้มีการฝึกอบรม หากผู้ประเมินไม่มีความรู้หรือทักษะดังที่กล่าวมา

การฝึกอบรมควรประกอบด้วย

- คุณภาพและการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา
- คู่มือและเกณฑ์ AUN-QA
- องค์กรของโครงการการประเมินตนเอง
- การเขียนและการทบทวนรายงานการประเมินตนเอง
- การกระบวนกรประเมินคุณภาพ
- การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การเขียนรายงานข้อเสนอแนะ

ผู้จัดการประเมินควรดูแลการจัดส่งและการบริการอื่นๆ ดังต่อไปนี้

- ห้องประชุมและห้องสัมภาษณ์
 - การเปิด/ปิดประชุมซึ่งโดยปกติจะต้องมีห้องพักขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงจำนวนของผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - ห้องสัมภาษณ์สำหรับการดำเนินการประเมินร่วมกับผู้ให้สัมภาษณ์
 - ผู้ประเมินอาจต้องใช้ห้องสำหรับการอภิปรายและการเขียนรายงาน
- ผู้สังเกตการณ์ที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินการประเมิน
- การเยี่ยมชมสถานที่ – จัดสำหรับให้ผู้ประเมินเข้าเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เช่น ห้องสมุด ห้องทดลอง หอประชุม ฯลฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประเมิน
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการนำเสนอในการเปิดและปิดการประชุม
- บริการถ่ายเอกสาร/งานพิมพ์
- เครื่องดื่ม/อาหาร
- การรับส่งจากสนามบิน

- ที่พักร

3.6 กระบวนการประเมินคุณภาพ

วงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ที่แสดงในรูป 3.3 ได้ถูกนำมาปรับใช้สำหรับการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร ระดับสถาบัน และในระบบ IQA



รูปที่ 3.3 – แนวทาง PDCA ในการประเมิน AUN-QA

3.6.1 ขั้นตอนการวางแผน

ขั้นตอนการ "วางแผน" ประกอบด้วย:

- ประเภทของการประเมิน
- คณะผู้ประเมิน
- กำหนดการและรายละเอียด

ในช่วงเริ่มต้นวางแผน สถาบันต้องตัดสินใจเลือกการประเมินคุณภาพแบบใดแบบหนึ่ง เนื่องจากการประเมินคุณภาพแต่ละแบบตอบสนองต่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกันและต้องการผู้เชี่ยวชาญที่มีระดับความชำนาญแตกต่างกัน การประเมินคุณภาพ AUN-QA มีสามรูปแบบ ได้แก่ ระดับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพภายใน และระดับหลักสูตร

คณะผู้ประเมินจะได้รับการแต่งตั้งล่วงหน้าโดยสำนักงานเลขานุการ AUN โดยพิจารณาจากประวัติความเป็นมา ประสบการณ์ และทักษะด้านภาษาของผู้ประเมิน แต่ละคณะผู้ประเมินควรประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากมหาวิทยาลัยที่ต่างกันจำนวนอย่างน้อย 2 คน ผู้ประเมินในแต่ละคณะควรกำหนดบทบาทและภาระงานของตนในช่วงก่อน ระหว่าง และ ภายหลังจากการประเมิน

ประธานหรือหัวหน้าผู้ประเมินจะเป็นผู้นำคณะผู้ประเมิน จัดการประชุม/อภิปรายเบื้องต้น กำหนดบทบาทและขอบเขต/เกณฑ์การประเมิน และกลั่นกรองผลการประเมินในขั้นสุดท้าย โดยทั่วไป ผู้ประเมินควรดำเนินบทบาทดังนี้

- การเตรียมแผนการประเมินและตรวจสอบ
- การสื่อสารและการชี้แจงความต้องการในการประเมิน
- การวางแผนและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- การสังเกตการณ์หลักสูตร กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการปรับปรุงคุณภาพ
- การรายงานผลการประเมิน
- ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและเสนอเหตุผลในการสนับสนุนแนวคิดในการประเมินของตนเอง

ผู้ประเมินต้องตรวจสอบวัน เวลา ที่ตั้ง และสถานที่ในการจัดการประเมินของแต่ละหลักสูตรก่อนการประเมินจริง โดยปกติจะจัดการประเมินภายในมหาวิทยาลัยซึ่งสะดวกต่อการเข้าถึงเอกสาร การเยี่ยมชมสถานที่ คณาจารย์ และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน การสัมภาษณ์ ควรจัดขึ้นให้คล้ายคลึงกับการประชุมและหลีกเลี่ยงการใช้ห้องที่ใหญ่เกินไปหรือมีลักษณะ

คล้ายห้องเรียน นอกจากนี้ควรใช้ห้องที่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมไว้แล้วในขณะดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากร เพื่อความสะดวกและง่ายต่อกระบวนการตรวจสอบ

หากจำเป็น ผู้ประเมินควรได้รับรายละเอียดของผู้ประสานงานของทางมหาวิทยาลัย และสำนักงานเลขานุการ AUN เพื่อให้สามารถจัดการสื่อสารในเบื้องต้นได้ ถ้าเป็นไปได้ ควรรู้ว่าคณะผู้ประเมินเป็นใครบ้างและตกลงร่วมกันในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ประเมินควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้มีการจัดส่งรายงานการประเมินก่อนการประเมินการทำงานจริงอย่างน้อยหนึ่งเดือนครึ่งถึงสองเดือน

การกำหนดรายละเอียดโดยทั่วไปจะจัดไว้เป็นเวลาสามวัน และโดยปกติจะประกอบไปด้วย

- การเปิดประชุม
 - การนำเสนอโดยภาพรวมของหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน
- การสัมภาษณ์ (คณบดี หัวหน้าภาค ประธานหลักสูตร คณาจารย์ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ประกอบการ)
- การเยี่ยมชมสถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน ห้องปฏิบัติการ ห้องทำงาน ห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป)
- การเตรียมการประเมินและรายงาน
- อาหารว่าง อาหารกลางวัน อาหารเย็น
- การปิดประชุม
 - การนำเสนอผลการประเมินเบื้องต้น

การกำหนดรายละเอียดโดยทั่วไป แสดงในรูปที่ 3.4

รูปที่ 3.4 – กำหนดการประเมินทั่วไปตามเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA

วัน / เวลา	กิจกรรม
วันก่อนการประเมิน	
รับผู้ประเมินและผู้ร่วมงานจากสำนักงานเลขาธิการ AUN	
วันที่ 1	
09.00 – 09.30	พิธีเปิดการประชุม
09.30 – 09.45	พักรับประทานอาหารว่าง
09.45 – 10.00	บรรยายสรุป โดยคณบดี
10.00 – 11.30	สัมภาษณ์หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตร และคณะจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
11.30 – 13.00	เยี่ยมชมพื้นที่ในมหาวิทยาลัยและคณะ – ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
13.00 – 14.00	รับประทานอาหารกลางวัน
14.00 – 15.30	สำนักงานเลขาธิการ AUN คณาจารย์
15.30 – 15.45	พักรับประทานอาหารว่าง
15.45 – 17.00	สำนักงานเลขาธิการ AUN บุคลากรฝ่ายสนับสนุน
17.00 เป็นต้นไป	รับประทานอาหารเย็น
วันที่ 2	
08.30 – 10.00	สัมภาษณ์นักศึกษา
10.00 – 10.15	พักรับประทานอาหารว่าง
10.15 – 11.30	สัมภาษณ์ศิษย์เก่า
11.30 – 13.00	สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ
13.00 – 14.00	รับประทานอาหารกลางวัน
14.00 – 17.00	หารือเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับและเตรียมการประเมินผล
17.00 เป็นต้นไป	รับประทานอาหารเย็น (มีอง่ายๆ แล้วแต่สะดวก)
วันที่ 3	
09.00 – 11.00	นำเสนอผลการประเมินเบื้องต้น
11.00 – 11.30	ปิดการประชุม
11.30 – 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน และผู้ประเมินเดินทางกลับ

3.6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการประเมินด้วยเอกสารและการประเมินคุณภาพภายใน

การประเมินด้วยเอกสาร

การประเมินด้วยเอกสารในห้องที่จัดไว้สำหรับคณะผู้ประเมินเป็นขั้นตอนแรกก่อนการเยี่ยมชมสถานที่ การประเมินเป็นการทบทวนเอกสารการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพโดยอ้างอิงจากรายงานการประเมินตนเอง และเอกสารอื่น รายงานการประเมินตนเองช่วยในการพัฒนาแผนการประเมิน รูปแบบการวางแผนการประเมิน AUN QA ถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวมา รายงานการประเมินตนเองช่วยให้การเตรียมงานดังต่อไปนี้ถูกล่วงได้

- การทำความเข้าใจรายงานการประเมินตนเองและการดำเนินการประกันคุณภาพ
- การวินิจฉัยจุดอ่อนและจุดแข็งของการดำเนินการประกันคุณภาพ
- การวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเกณฑ์ AUN QA
- การวินิจฉัยแนวทางที่เป็นไปได้สำหรับการปรับปรุง
- การสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การวินิจฉัยแหล่งที่มาของหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ของการวางแผนการประเมิน คือ การรวบรวมหลักฐานของการปฏิบัติ ตามคู่มือและเกณฑ์ AUN-QA แผนควรประกอบด้วย

- แหล่งข้อมูลและหลักฐาน
- กลยุทธ์ที่ใช้เพื่อรวบรวมหลักฐานตลอดจนการระบุเอกสารและบันทึกสำหรับการทบทวน กลยุทธ์อาจรวมถึงการลงพื้นที่ การทบทวนเอกสาร การสัมภาษณ์ การเข้าใช้งานเว็บไซต์ ฯลฯ
- ระบุบุคคลที่จะให้สัมภาษณ์ และการวางแผนกำหนดการสัมภาษณ์ และการเยี่ยมชมสถานที่
- เตรียมคำถามที่จำเป็นในการรวบรวมหลักฐาน

รายงานการประเมินตนเอง คือ เอกสารสำคัญที่สุดสำหรับการประเมินด้วยเอกสาร และควรส่งมอบรายงานการประเมินตนเอง ให้แก่ผู้ประเมินล่วงหน้าก่อนการประเมินจริง รายงานการประเมินตนเองแสดงภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัย คณะ สาขา และหลักสูตรที่ได้รับการประเมิน รายงานการประเมินตนเอง ควรครอบคลุมเงื่อนไขทั้งหมดที่แสดงรายการในรายการตรวจสอบ ถ้าประเมินตามเกณฑ์ที่ไม่มีเอกสาร ผู้ประเมินควรอธิบายกับผู้ประสานงานของมหาวิทยาลัย ผู้ประเมินควรวินิจฉัยข้อมูลและเอกสารที่กล่าวถึงในรายงาน และตรวจสอบกับเอกสารจริงในระหว่างการประเมินการทำงานจริง

กระบวนการ PDCA เป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับใช้ในการวางแผนการประเมิน คำถามสามารถกำหนดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ PDCA (ดูรูปที่ 3.5)



รูป 3.5 – กลยุทธ์ PDCA ในการกำหนดคำถาม

เช่น ในขั้นตอนการ "วางแผน" คำถามเกี่ยวกับอะไร เมื่อไหร่ และทำไม ใช้สร้าง วัตถุประสงค์และกระบวนการที่นำไปสู่ผลลัพธ์ตามคู่มือและเกณฑ์ AUN-QA และนโยบาย องค์การได้ ในขั้นตอนการ "ปฏิบัติ" คำถามมุ่งไปที่การดำเนินงานและผู้เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนการ "ตรวจสอบ" เป็นคำถามเกี่ยวกับการตรวจสอบและการประเมินการทำให้บรรลุผลและการ กำหนด สดุดท้าย ในขั้นตอนการ "ปรับปรุง" ผู้ประเมินสามารถวางแผนคำถามเกี่ยวกับการ ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุผล ผู้ประเมินควรใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย 5Ws (ทำไม อะไร ที่ไหน ใครทำ และเมื่อไหร่) และ 1H (วิธีการ) มาปรับใช้ในการตั้งคำถาม ระหว่างการสัมภาษณ์

เพื่อความสะดวกในการประเมินด้วยเอกสารและการวางแผน รูปแบบสำหรับการ ประเมินระดับหลักสูตรอยู่ในเอกสารภาคผนวก B ตัวอย่างวิธีใช้รูปแบบสำหรับการวางแผน ด้วยเอกสารมีการระบุไว้ในภาคผนวก C

การประเมินคุณภาพภายในและการให้คะแนน

การประเมินคุณภาพภายในและการให้คะแนนประกอบด้วยการเปิดการประชุมกับ ตัวแทนผู้บริหารของมหาวิทยาลัย โดยทั่วไปหลังจากการประชุมแล้วจะมีการนำเสนอ ของมหาวิทยาลัยและหลักสูตรเป็นลำดับต่อไป หลังจากนั้นจึงมีการจัดการสัมภาษณ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ การเยี่ยมชมสถานที่อาจถูกจัดขึ้นก่อนหรือระหว่างการสัมภาษณ์ การ ประเมินจะจบลงด้วยการปิดการประชุม

ควรจัดการเปิดการประชุมกับตัวแทนผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ขอรับการประเมิน ตั้งแต่ช่วงแรกของการประเมินด้วยเอกสาร วัตถุประสงค์ของการเปิดการประชุมโดยสังเขปคือ:

- แนะนำสมาชิกของคณะผู้ประเมินต่อตัวแทนผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ขอรับการ ประเมิน
- สร้างเครือข่ายการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการระหว่างคณะผู้ประเมินและ มหาวิทยาลัยที่ขอรับการประเมิน
- ทบทวนขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- ชี้แจงรายละเอียดของแผนการประเมินและกำหนดการ

- ให้มหาวิทยาลัยที่ขอรับการประเมินได้แนะนำมหาวิทยาลัยและหลักสูตรผ่านการนำเสนอ

คำกล่าวเปิดการประชุมโดยประธานของคณะผู้ประเมินโดยทั่วไปมีดังนี้

“อรุณสวัสดิ์สภามหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยฯ ผมชื่อ XXX และผู้ร่วมงานของผม YYY เราคือคณะประเมินจากเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network: AUN)

ทางเรามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มาประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตรภายใต้แนวทางและเกณฑ์ AUN-QA ตามที่มหาวิทยาลัยของท่านได้ส่งคำขอ การประเมินครั้งนี้จะครอบคลุมถึงหลักสูตร XXX ของคณะ ABC เราจะพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องในส่วนดังกล่าว กำหนดการต่างๆจะเป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้ก่อนหน้านี้ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการใดๆโปรดแจ้งให้ทางเราทราบ การประเมินจะใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน

จะมีพิธีปิดการประชุมขึ้นในวันสุดท้ายของการประเมินซึ่งเราจะทำการนำเสนอผลการประเมินเบื้องต้นในวันดังกล่าว

ก่อนที่จะเริ่ม มีท่านใดมีคำถามหรือไม่ (รอสักครูหนึ่ง)

ขอบคุณและขอเชิญแนะนำสมาชิกในคณะทำงานของท่านเป็นลำดับต่อไป”

การสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยที่ขอรับการประเมินจะจัดการสัมภาษณ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ก่อนการประเมินด้วยเอกสาร การสัมภาษณ์อาจเริ่มจากการอภิปรายร่วมกับผู้เขียนรายงานการประเมินตนเอง ตั้งแต่ช่วงแรกและช่วงระหว่างการประเมินด้วยเอกสาร ในการสัมภาษณ์นั้นทางคณะผู้ดำเนินงานสามารถซักถามข้อชี้แจงและอธิบายเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆที่ไม่ชัดเจน

การสัมภาษณ์นักศึกษาเป็นวิธีการที่ทำให้ได้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก แต่ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว โดยเปรียบเทียบกับข้อคิดเห็นของบุคลากร การสัมภาษณ์นักศึกษามีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจถึงภาระงานที่เกี่ยวข้องการเรียนการสอน คุณภาพของบุคลากรฝ่ายวิชาการ หลักสูตรของสาขาวิชา คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ

การสัมภาษณ์นักศึกษาควรทำเมื่อไม่มีบุคลากรของคณะอยู่ด้วยซึ่งจะทำให้นักศึกษาสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเป็นอิสระ ตามหลักการแล้ว จำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นปีควรมีประมาณ 5 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่ใกล้จบการศึกษา นักศึกษาที่ได้รับเลือกต้องเป็นตัวแทนที่เที่ยงตรงของกลุ่มประชากรทั้งหมด การเลือกนักศึกษาต้องเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับการประเมินและผู้ประเมินของ AUN-QA ผู้ประเมินต้องมีรายชื่อของนักศึกษาและรายละเอียดของแต่ละคน เช่น ชื่อ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ฯลฯ

การสัมภาษณ์บุคลากรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเนื้อหาของหลักสูตร ผลการเรียนรู้ กลยุทธ์การเรียนการสอน การประเมินนักศึกษา ในการสัมภาษณ์บุคลากรนั้น ไม่ควรจะสัมภาษณ์บุคลากรมากกว่า 25 คน อาจจะมีการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำหลักสูตรและบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสอบเพิ่มเติม ระหว่างการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำหลักสูตร ควรจะมีคำถามว่าหลักสูตรได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันได้อย่างไรและมีการวางแผนและตระหนักในการนำนวัตกรรมไปใช้ในหลักสูตรอย่างไร การสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสอบนั้นต้องแสดงให้เห็นชัดเจนว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อสอบและการตัดสินผลคะแนนเกิดขึ้นได้อย่างไร

การสัมภาษณ์นายจ้างและศิษย์เก่าเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่ทำให้เห็นถึงคุณภาพของบัณฑิตและหลักสูตร กลุ่มคนเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลที่ดีของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงกระบวนการระบบ สิ่งอำนวยความสะดวก หลักสูตร ฯลฯ

ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้ประเมินจะต้องดำเนินการหลายขั้นตอนรวมถึงการให้ข้อมูลกับผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้าสัมภาษณ์และจัดการการสัมภาษณ์ให้เป็นไปตามความเป็นจริง

วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

- รวบรวมข้อมูลและหลักฐาน
- กลั่นกรองและตรวจสอบรายงานการประเมินตนเองและการดำเนินการ
- เปิดโอกาสให้ผู้เข้าสัมภาษณ์ให้ข้อมูลในภาพรวมทั้งหมด

สิ่งที่สำคัญในการสัมภาษณ์ คือ ผู้สัมภาษณ์จะต้องพูดน้อยและฟังผู้เข้าสัมภาษณ์ให้มาก เพราะจุดประสงค์ในการสัมภาษณ์ คือ การยืนยันให้แน่ใจว่าการประเมินเป็นไปอย่างยุติธรรมและไม่ลำเอียง ในการสัมภาษณ์ ผู้ประเมินควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

- รู้ข้อมูลผู้เข้าสัมภาษณ์
 - ภาษา
 - การศึกษา
 - ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือความสนใจ
- วางแผนในการตั้งคำถาม
 - มุ่งไปที่เกณฑ์
 - ใช้ถ้อยคำที่เป็นกลางเพื่อหลีกเลี่ยงความลำเอียง
 - ใช้คำถามปลายเปิดที่เริ่มต้นด้วย 5Ws และ 1H เพื่อตรวจสอบข้อมูล
 - ใช้คำถามปลายปิดเพื่อยืนยันข้อมูล
 - ควบคุมเวลาให้ครอบคลุมเกณฑ์และผู้เข้าสัมภาษณ์ที่หลากหลาย

กระบวนการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- แนะนำ
- ชักถาม
- สรุป

ในขั้นตอนการแนะนำ ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

- แนะนำทีมประเมิน
- อธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
- ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย
- ทราบถึงภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ปีที่ให้บริการ หรือปีที่ศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน ขอบเขตของการทำงาน ฯลฯ ถ้าจำเป็น

ในระหว่างการตั้งคำถาม ควรใส่ใจปัจจัยดังต่อไปนี้

- ใช้โทนเสียงที่มั่นใจ และเข้าถึงข้อมูลอย่างสุภาพ
- ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มั่นใจว่า ข้อมูลทุกอย่างที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และไม่มีข้อมูลใดที่จะนำไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่น
- นำเข้าสู่การอภิปราย ปรัชญาหารือ
- ทำตามกำหนดการที่ได้ระบุไว้
- รักษาเวลา

ใช้เทคนิคซักถามที่มีประสิทธิผล คือ

- ถามคำถามครั้งละหนึ่งคำถาม และให้เวลาเพียงพอแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ในการตอบคำถามก่อนที่จะถามคำถามถัดไป
- ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นหาตรวจสอบข้อมูล
- ใช้คำถามปลายปิดเพื่อยืนยันข้อมูล
- หลีกเลี่ยงคำถามแบบชี้หน้า
- พยายามใช้ภาษาที่แสดงความเป็นกลาง หลีกเลี่ยงคำเหล่านี้ เช่น ไม่เคย ไม่ดี ดี เสมอ อ่อนแอ ฯลฯ

ก่อนสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ว่าต้องการเสนอข้อมูลใดเพิ่มหรือไม่ ซึ่งจะทำให้พวกเขามีโอกาสที่จะบอกถึงข้อมูลสำคัญที่อาจไม่ได้อยู่ในแผนที่วางไว้
- แสดงความขอบคุณต่อผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้สละเวลาของพวกเขาเข้ามาเข้ารับการสัมภาษณ์

เทคนิคพื้นฐาน 4 ประการในการฟังอย่างมีส่วนร่วม

1. การสะท้อนกลับ คือ การกล่าวซ้ำคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์เพียงแต่ใช้คำที่แตกต่างออกไป เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นผู้ให้สัมภาษณ์ดำเนินการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
2. การนิ่งเงียบ บางครั้งความเงียบอาจจะทำให้คนรู้สึกอึดอัดในระหว่างการสนทนา อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นที่จะต้องสนทนาตลอดการให้สัมภาษณ์ โดยสามารถแบ่ง

ออกเป็นการเงี่ยบด้านบวก และด้านลบ มักจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์กำลังคิด ระหว่างการนำเสนอข้อมูล ซึ่งถ้าในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์นั่งเงี่ยบ เนื่องจากไม่สามารถตอบข้อมูลได้ ผู้สัมภาษณ์ควรให้ความช่วยเหลือ

3. การตอบสนอง ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รับรู้ได้เป็นระยะๆ ว่าผู้ประเมินกำลังตั้งใจฟังอยู่ โดยใช้คำพูด เช่น "ใช่" "ฉันเข้าใจ" "อืมม... ม" หรืออาจจะใช้ภาษากาย เช่น พยักหน้า และการสบตาโดยไม่ขัดจังหวะผู้ให้สัมภาษณ์ถ้าไม่จำเป็น
4. การตั้งคำถามปลายเปิด ใช้คำถามที่กระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอความคิดเพิ่มเติม มากกว่าที่จะให้ตอบคำถามเพียงว่า "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ส่วนคำถามปลายปิดมักจะปิดกั้นความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์ ทำให้พวกเขา รู้สึกว่าถูกซักถามและถูกกีดกันการให้ข้อมูล

หลักฐานการตรวจประเมิน

หลักฐานต่างๆ ควรถูกรวบรวมในทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์และขอบเขต ของการตรวจประเมิน สามารถใช้รายการตรวจสอบเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมหลักฐาน ซึ่ง สามารถรวบรวมหลักฐานจาก

- การสัมภาษณ์
- การตรวจสอบเอกสาร/รายงานบันทึก (ทางกายภาพ และอิเล็กทรอนิกส์)
- การสังเกตกิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- การเยี่ยมชมสถานที่
- ใช้วิธีการทางสถิติ เช่น สุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระหว่าง การประเมิน อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างควรจะมีสัดส่วนของขอบเขตที่อยู่ภายใต้การ ตรวจสอบ

การเยี่ยมชมสถานที่ที่สามารถทำก่อน หรือ ระหว่างการสัมภาษณ์ การเยี่ยมชมสถานที่ โดยทั่วไป หมายถึง การไปเยี่ยมชมห้องเรียนที่ใช้ในการบรรยาย ห้องสอนเสริม ห้องปฏิบัติการ โรงงานที่นักศึกษาฝึกงานหรือห้องฝึกงาน ห้องสมุด และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งควรให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ ความสะอาดและการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้การเยี่ยมชมสถานที่

ยังเป็นการให้ผู้ประเมินมีโอกาสชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเอง พร้อมบุคคลากรสายสนับสนุน

3.6.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ

ขั้นตอนขั้นตอน "ตรวจสอบ" เกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการนำเสนอผลการประเมิน

เมื่อสิ้นสุดการประเมิน ก่อนที่จะเตรียมพร้อมการรายงานขั้นสุดท้าย คณะผู้ประเมิน อาจจะจัดการประชุมชี้แจงกับตัวแทนของมหาวิทยาลัยและผู้รับผิดชอบแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการประชุมเพื่อ

- นำเสนอผลการประเมินเบื้องต้น
- มั่นใจว่าผลการประเมินก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- เปิดโอกาสให้มีการชี้แจง
- สรุปผลการประเมิน

การประชุมเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอน "การตรวจสอบ" และช่วยให้ผู้ประเมินเตรียมความพร้อมและการรายงานข้อเท็จจริง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินชี้แจงข้อสงสัยและมีความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพและเกณฑ์คุณภาพ AUN QA ได้ดีมากขึ้น กว่าเดิม นอกจากนี้ยังช่วยในการแสดงประเด็นที่สมควรได้รับการปรับปรุง และสร้างแรงกระตุ้นให้แก่มหาวิทยาลัยในการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพ ซึ่งการสื่อสารสองทางในขั้นตอน "ตรวจสอบ" นี้ จะทำให้มหาวิทยาลัยยอมรับการตัดสินใจและการช่วยเหลือซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และยั่งยืนระหว่างผู้ประเมินและมหาวิทยาลัย

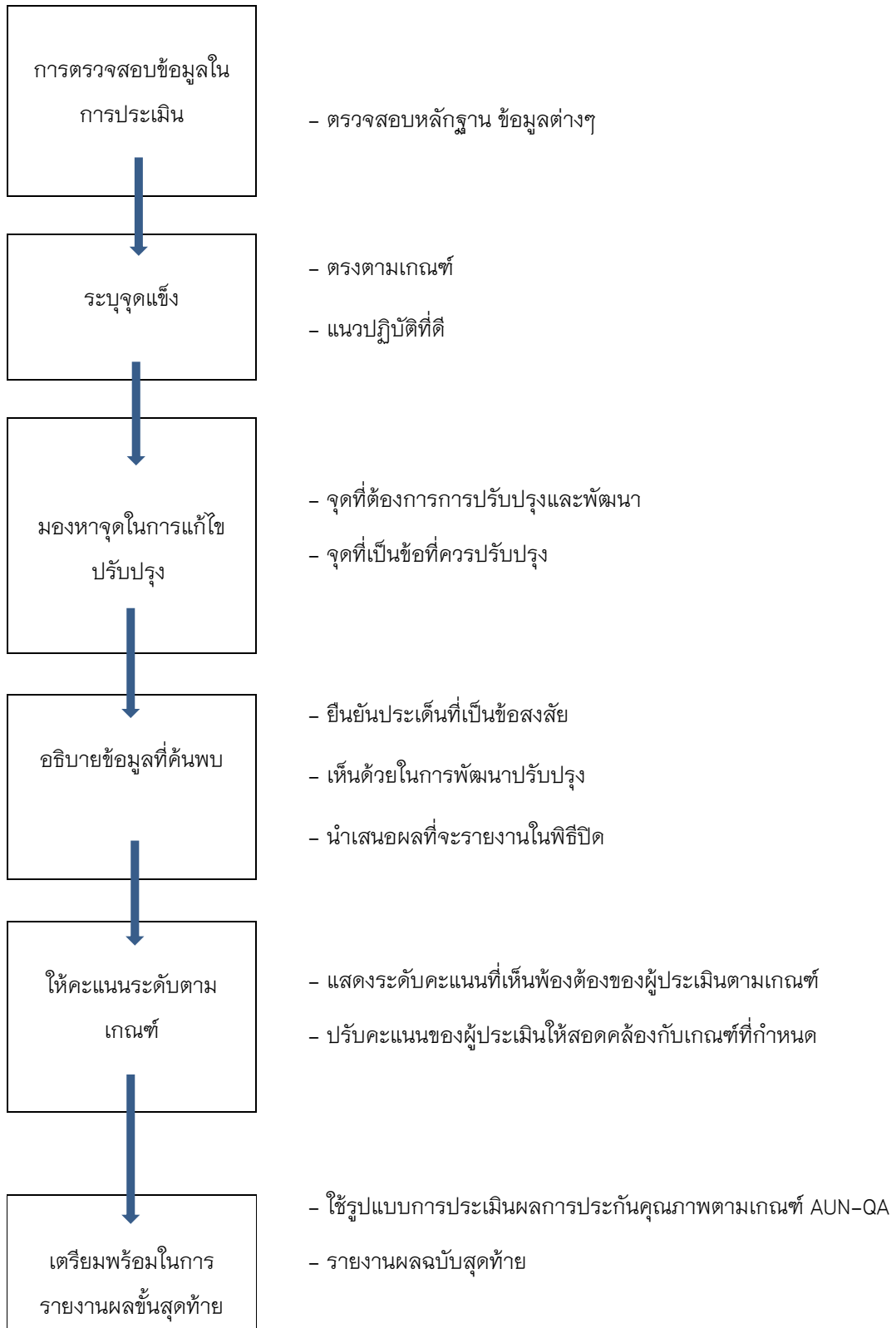
รายงานผลการประเมิน

วัตถุประสงค์ของรายงานผลการประเมิน

- ระดับของการปฏิบัติงานตามแนวทางและเกณฑ์คุณภาพ AUN QA
- จุดแข็งของมหาวิทยาลัย/คณะ/แผนงาน
- แนวทางการพัฒนาปรับปรุง

ขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการประเมินจะแสดงในรูปที่ 3.6

รูปภาพที่ 3.6 ลำดับขั้นตอนในการเตรียมการรายงานผลการประเมิน



เพื่อจัดเตรียมรายงานให้เกิดความน่าเชื่อถือและตรงตามวัตถุประสงค์นั้น คณะผู้ประเมินจำเป็นต้องมีการตรวจสอบหลักฐานที่รวบรวมมา และแบ่งเป็นจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงของตามแนวทางปฏิบัติของการประกันคุณภาพที่ถูกนำมาใช้โดยมหาวิทยาลัย จากนั้น คณะผู้ประเมินควรแนะนำขอบเขตการพัฒนาและการปรับปรุงแก้ไขตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ AUN QA คณะผู้ประเมินต้องมีการให้คะแนนและตกลงผลคะแนนที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประเมินต้องมีการตัดสินบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและหลักฐานอ้างอิงที่เทียบกับแนวปฏิบัติที่ดี และควรมีการปรับคะแนนให้เป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้แน่ใจว่าได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามเกณฑ์

การประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ AUN QA จะมีเกณฑ์การวัด 7 ระดับเพื่อให้มหาวิทยาลัยและผู้ประเมินใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบวัดระดับคุณภาพว่ามีความก้าวหน้ามากน้อยถึงระดับใด โดยใช้เกณฑ์ 7 ระดับ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับ	คำอธิบาย
1	<p>คุณภาพไม่เพียงพออย่างชัดเจน</p> <p>ไม่ปรากฏผลการดำเนินการ ไม่มีเอกสาร ไม่มีแผน หรือไม่มีหลักฐานที่สนับสนุนการดำเนินงาน คุณภาพไม่เพียงพออย่างชัดเจน จำเป็นต้องปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาอย่างเร่งด่วน</p>
2	<p>คุณภาพไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการปรับปรุง</p> <p>มีการวางแผนแต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ เนื่องจากมีข้อมูล เอกสาร และหลักฐานไม่เพียงพอในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา</p>
3	<p>คุณภาพไม่เพียงพอ แต่การปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาเพียงเล็กน้อยสามารถทำให้มีคุณภาพเพียงพอได้</p> <p>มีเอกสารแต่ยังไม่เชื่อมโยงต่อการปฏิบัติ หรือมีการดำเนินการตามเกณฑ์ ประกันคุณภาพ พบแนวทางการพัฒนาบ้าง มีหลักฐาน เอกสารบ้าง แต่ขาดความชัดเจน ผลการดำเนินงานยังไม่สมบูรณ์ในบางผลลัพธ์</p>
4	<p>มีคุณภาพของการดำเนินการของหลักสูตรตามเกณฑ์</p> <p>มีเอกสาร และหลักฐานการดำเนินการตามเกณฑ์ ผลลัพธ์เกิดขึ้นตามที่คาดหวัง</p>
5	<p>มีคุณภาพของการดำเนินการของหลักสูตรดีกว่าเกณฑ์</p> <p>มีเอกสารและหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเกณฑ์ ส่งผลให้เกิดผลดีในการพัฒนาระบบ</p>
6	<p>เป็นตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>มีเอกสาร หลักฐานสนับสนุนที่ดีตามเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี และมีแนวโน้มผลการดำเนินการในเชิงบวก</p>
7	<p>ระดับดีเยี่ยม เป็นแนวปฏิบัติในระดับโลกหรือแนวปฏิบัติชั้นนำ</p> <p>มีการดำเนินการตามเกณฑ์อย่างมีนวัตกรรม มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นในระดับโลก มีแนวโน้มเชิงบวกให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งผลงานการดำเนินงานสามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติชั้นนำได้</p>

ในการกำหนดคะแนนในแต่ละเกณฑ์และเกณฑ์ย่อย ควรจะใช้เลขจำนวนเต็มเท่านั้นในการให้คะแนน คำวิพากษ์โดยรวมของการประเมินจะคำนวณตามค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ทั้งหมด 11 เกณฑ์ โดยมีทศนิยมได้เพียงหนึ่งตำแหน่ง

ก่อนที่จะทำการนำเสนอขั้นสุดท้ายต่อคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะผู้ประเมินควรชี้แจงข้อสงสัยใด ๆ และแจ้งให้ทราบถึงส่วนที่ควรได้รับการปรับปรุงไปพร้อมกับบุคลากรหลักๆ ของคณะหรือสาขา การรายงานไม่ควรออกมาในรูปแบบของการตัดสิน เช่น ใช้คำว่า "บ่อย" แต่ควรแสดงความคิดเห็นตามจริง และระบุความสำคัญของการปฏิบัติหรือกระบวนการรายงานขั้นสุดท้ายควรจัดทำในรูปแบบรายงานการประเมินตามเกณฑ์ AUN QA ดังภาคผนวก D

ในการเขียนรายงานข้อมูลป้อนกลับจำเป็นต้องมีประเด็นดังต่อไปนี้

- การเขียนวัตถุประสงค์
- การอ้างอิงจากหลักฐาน
- การส่งเสริมสนับสนุน
- การเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ "เรียนรู้"

ในการเขียนรายงานผลสะท้อนกลับต้องไม่มีประเด็นดังต่อไปนี้

- ต้องไม่แสดงการกระทบกระทั่ง
- ต้องไม่สั่งการให้ปรับปรุงแก้ไข
- ต้องไม่เพิกเฉยต่อความพยายามโดยรวบ
- ต้องไม่เพิกเฉยต่อการกระทำที่บรรลุผล

ข้อมูลป้อนกลับที่ดีเป็นรากฐานของการประเมินผลที่มีประสิทธิผล ซึ่งสามารถช่วยให้มหาวิทยาลัยเตรียมความพร้อมในการตรวจสอบตามแนวทางการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ AUN QA อีกทั้งยังให้สะท้อนกลับในประเด็นต่างๆที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับปรุง

ข้อมูลป้อนกลับที่ดีควรที่จะ

- ใช้ประโยคชัดเจน ง่าย ไวยากรณ์ถูกต้อง และสมบูรณ์ จะช่วยให้ลดเวลาในการชี้แจง
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาเฉพาะกลุ่ม หรือตัวย่อ

- ควรมีความสร้างสรรค์ – ใช้โทนเสียงด้านบวก มีการปรับปรุงคำแนะนำและข้อคิดเห็นเฉพาะในขอบเขตที่อยู่ในเกณฑ์
- หลีกเลี่ยงการระบุเงื่อนไข – ให้เฉพาะข้อสังเกตและการประเมินผล

การปิดประชุม จะดำเนินการโดยประธานของทีมประเมิน การกล่าวปิดประชุมโดยทั่วไปมีดังนี้

สวัสดิ์ทุกท่าน ในนามของคณะประเมิน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบคุณบุคลากรทุกคนสำหรับการให้บริการและความช่วยเหลือที่พวกท่านมีให้เราตลอดการประเมิน เราได้เพลิดเพลินกับบรรยากาศเป็นกันเองในระหว่างการประเมิน

ในอันดับแรก ข้าพเจ้าใคร่ขอกล่าวทวนวัตถุประสงค์และขอบเขตของการประเมินภายใต้แนวทางและเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA ซึ่งการประเมินได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยได้ทำการตรวจสอบกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับกรอบตามเกณฑ์คุณภาพ AUN-QA ในการนี้ ข้าพเจ้าขอรายงานผลขั้นต้นโดยได้รับข้อมูลมาจากทีมประเมินดังนี้

ผลรายงานครั้งสุดท้ายจะถูกดำเนินการส่งให้ทางมหาวิทยาลัยโดยเลขาธิการผู้ประเมินคุณภาพในภายหลัง

3.6.4 ขั้นตอนการปรับปรุง

ในขั้นตอนการปรับปรุง จะเกี่ยวข้องกับการเตรียมรายงานและข้อเสนอแนะการประเมินข้อมูลสะท้อนกลับในรายงานขั้นสุดท้าย รายงานครั้งสุดท้ายนี้ประกอบด้วยข้อสรุปและรายละเอียดของผลการประเมิน (ดูภาคผนวก D) ตัวอย่างของรายงานมีรายละเอียดในภาคผนวก E

โดยการสรุปรายงานโดยทั่วไปมีดังนี้

รายงานนี้เป็นไปตามข้อมูลที่ให้ไว้ในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) โดยดูจากหลักฐานการเยี่ยมชมสถานที่ และการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน นักเรียน คิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต (ซึ่งควรจะอ่านไปพร้อมกับผลการวิจัยเบื้องต้นที่เสนอพิธิปิดที่เน้นจุดแข็งและขอบเขตการพัฒนา) โดยสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

เกณฑ์	คะแนน
1. ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	4
2. ข้อกำหนดของหลักสูตร	5
3. โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร	4
4. วิธีการเรียนการสอน	5
5. การประเมินผู้เรียน	5
6. คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ	5
7. คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน	4
8. คุณภาพผู้เรียนและการให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน	5
9. สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน	4
10. การปรับปรุงคุณภาพ	4
11. ผลผลิต	5
ผลคะแนนโดยรวม	4.5

จากผลการประเมินโดยรวมสามารถสรุปได้ว่า หลักสูตรมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN QA และมีผลการดำเนินงานของหลักสูตรอยู่ระหว่างเป็นไปตามเกณฑ์และดีกว่าเกณฑ์

หลังจากคณะผู้ประเมินได้ทำการประเมินแล้วเสร็จ และส่งสำเนารายงานให้เลขาธิการ ประกันคุณภาพ AUN พร้อมกับส่งสำเนารายงานผลข้อมูลสะท้อนกลับ (ภาคผนวก F) ให้กับ มหาวิทยาลัยที่ขอรับการประเมิน วัตถุประสงค์ของการรายงานผลจะช่วยให้การปรับปรุง กระบวนการประเมินผล