

## บทที่ 2

### การประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.1 คำจำกัดความที่ใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

คำจำกัดความที่ใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา [งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์, 2546]

**คุณภาพ** หมายถึง คุณลักษณะต่อไปนี้

- ผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดและบรรลุตามเป้าหมาย
- การมีมาตรฐานความเป็นเลิศ โดยกำหนดมาตรฐานไว้ตายตัว
- เป็นไปตามความพึงพอใจของลูกค้า
- ทำงานให้เกิดประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า
- การส่งเสริมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง เหมาะสม
- ผลการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ ไม่มีจุดสิ้นสุด
- การทำงานที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้ให้บริการ และผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ

**คุณภาพการศึกษา** หมายถึง

- ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษา เพื่อให้ได้ผลผลิต 4 อย่าง ได้แก่ บัณฑิต งานวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด
- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธาน และภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธาน และภารกิจเฉพาะ ในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

**การประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง

- การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิชาการ และการบริการ/การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของ สถานศึกษามีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้

เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

- การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชน ได้มั่นใจในสถาบันนั้น ๆ ว่า สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

**ระบบ และ กลไก** หมายถึง

- ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
- นโยบาย องค์กร หน่วยงาน คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบ คำสั่ง ระเบียบ และคู่มือ ฯลฯ

**องค์ประกอบคุณภาพ** หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์กำหนดองค์ประกอบคุณภาพในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ 9 องค์ประกอบคุณภาพ ตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัยและหรือตำรา

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

**ดัชนีคุณภาพ** หมายถึง ข้อความที่ระบุคุณลักษณะการดำเนินงานใดๆ ให้มีคุณภาพโดยกระบวนการ PDCA-P

P-Plan หมายถึง การระบุแนวทางการดำเนินงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือแผนการดำเนินงาน

D-Do หมายถึง การลงมือปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงาน

C-Check หมายถึง การติดตาม/ตรวจสอบ/ ประเมินผลการทำงาน

A-Act หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาการทำงานให้ดีกว่าเดิม

P-Participate หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ สังคม และประเทศชาติ ของการดำเนินงานในขั้นตอน P,D,C,A หรือ P บางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอนตามความเหมาะสม

## 2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

### 2.2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มี 2 ระดับ คือ

1. การประกันคุณภาพภายในในระดับอุดมศึกษา หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น
2. การประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษา หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือผู้ประเมินคุณภาพภายนอกแล้วแต่กรณี เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น [สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย,2541]

### 2.2.2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในเป็นการดำเนินงานทุกอย่างที่บ่งชี้ให้เห็นแนวทางและทิศทางการประกันคุณภาพของภารกิจตามหน้าที่ขององค์กร เป้าหมาย แผนงาน และการดำเนินงานเป็นระยะ รวมทั้งกำหนดบุคคล/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

1. เป้าหมาย/แผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพ
2. ดัชนีคุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
3. บุคคล/หน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพให้เป็นรูปธรรม
4. การประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร
5. การควบคุมหรือกำกับให้เกิดคุณภาพในทุกระดับ คือ

- ระดับปฏิบัติการ (procedure level) เช่น การบริหารหลักสูตรการแนะแนวนักศึกษาใช้วิธีกำกับคุณภาพได้หลายวิธี เช่นการจัดระเบียบปฏิบัติวิธีปฏิบัติงานใช้วงจรพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น
- ระดับองค์กรทั้งระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน/กองและมหาวิทยาลัย (department and corporate level) กำกับคุณภาพโดยการประเมินคุณภาพในอย่างต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์ มีการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ดังแผนภาพที่ 2.1) ซึ่งต้อง มีการดำเนินการทุกระดับทุกกลุ่มคน ทุกขั้นตอนของภารกิจ ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้เกิดคุณภาพโดยรวม

#### **ระดับภาควิชา/หน่วยงาน**

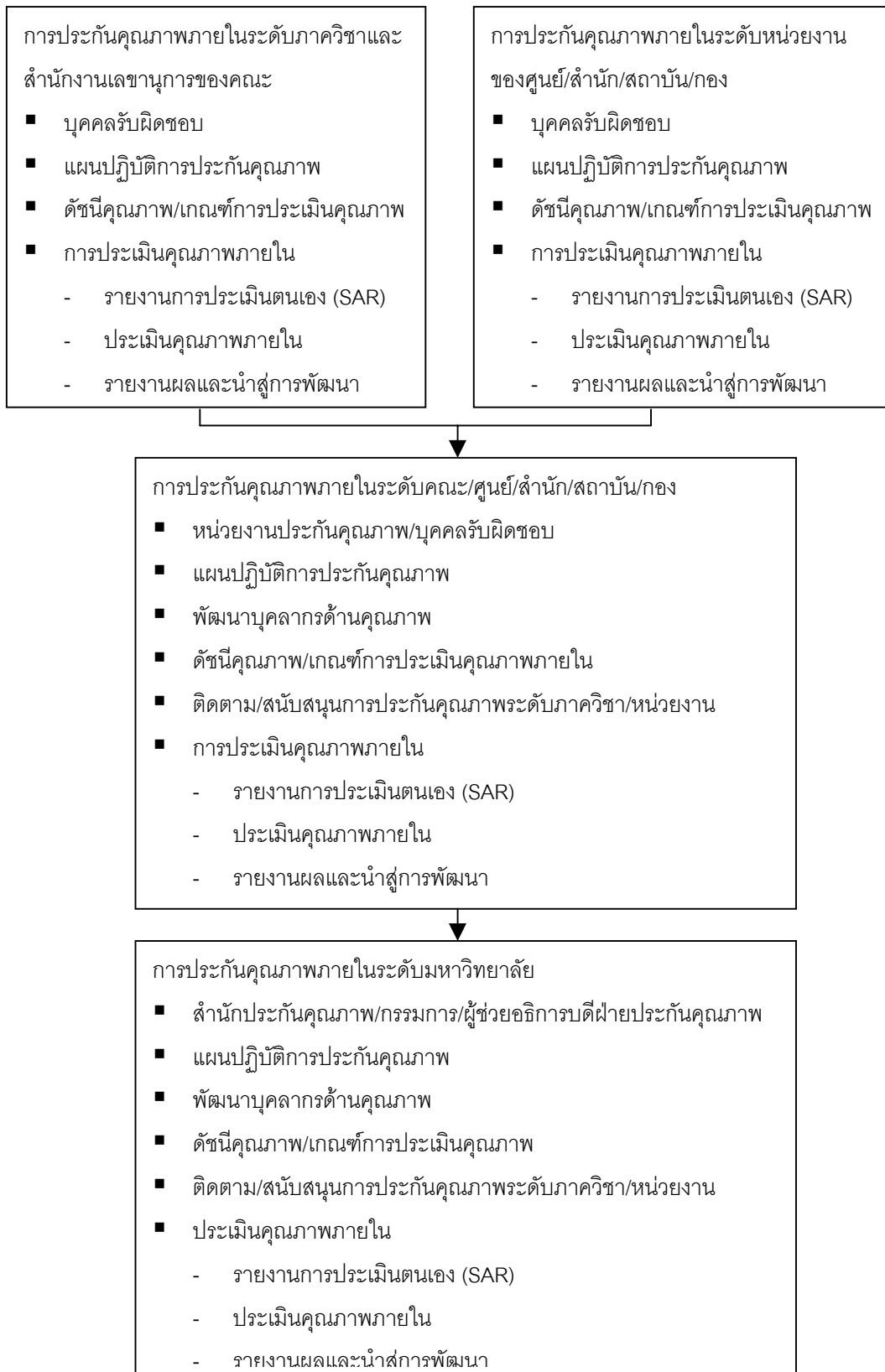
ให้ภาควิชา/หน่วยงานภายในคณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน/กอง มีระบบประกันคุณภาพภายใน โดยกำหนดให้มีแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบดัชนีคุณภาพและเกณฑ์การประกันคุณภาพ การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ รายงานการประเมินตนเองและการประเมินคุณภาพภายใน (การประเมินคุณภาพภายในโดยตนเองและการประเมินคุณภาพที่คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน/กอง จัดให้) รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

#### **ระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน/กอง**

ให้คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน/กอง มีระบบประกันคุณภาพภายใน โดยกำหนดให้มีการประกาศนโยบายประกันคุณภาพ กำหนดแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ มีบุคคลและ/หรือหน่วยงานรับผิดชอบ ดัชนีคุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ รายงานการประเมินตนเองและการประเมินคุณภาพภายใน (การประเมินคุณภาพภายในโดยตนเอง และการประเมินคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด) รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

#### **ระดับมหาวิทยาลัย**

มหาวิทยาลัยกำหนดระบบประกันคุณภาพภายใน โดยยึดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47-51 และ 9 องค์ประกอบคุณภาพเป็นหลักและดำเนินการให้เป็นรูปธรรมโดยจัดให้มีคณะกรรมการที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและสำนักประกันคุณภาพ การกำหนดนโยบายคุณภาพ นโยบายการประกันคุณภาพ กรอบแนวคิดการประกันคุณภาพ แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ แผนพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพ ดัชนีคุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายใน และเตรียมพร้อมสำหรับการรับการประเมิน



ภาพประกอบ 2.1 การประกันคุณภาพระดับต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ที่มา : วัลลภา ศษภักดี, 2544

คุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) วิจัยเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพสู่ความยั่งยืน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรบุคลากรให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง [ วัลลภา ศษภักดี, 2544]

### 2.2.3 การประเมินคุณภาพภายใน

ในส่วนของ การประเมินคุณภาพภายในนั้น ทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ หลักการ ตลอดจนวิธีการประเมินไว้ใน คู่มือประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดังต่อไปนี้

#### 2.2.3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
2. เพื่อให้ทราบจุดอ่อนและแนวทางแก้ไข จุดแข็งและแนวทางส่งเสริมการดำเนินงานองค์การ ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
3. เพื่อให้มีการพัฒนาการประกันคุณภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง

#### 2.2.3.2 หลักการ

การประเมินคุณภาพภายในให้ยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. องค์การต้องให้ความรู้แก่ผู้ประเมินคุณภาพภายในจนมีความสามารถเพียงพอที่จะทำการประเมินฯ
2. องค์การดำเนินการให้มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเพื่อรับผิดชอบประเมินคุณภาพภายในขององค์การนั้นๆ
3. ประเมินเฉพาะสิ่งที่ระบุไว้ในดัชนีคุณภาพเท่านั้น
4. วางแผนการประเมินล่วงหน้าและแจ้งแผนการประเมินแก่หน่วยงาน/ผู้ที่จะถูกประเมินทราบล่วงหน้า
5. ประเมินอย่างเปิดเผยและแจ้งผลการประเมินด้วยวาจาและเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแก่หน่วยงาน/ผู้ถูกประเมินทราบทุกครั้ง
6. นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน แก่ผู้บริหารสูงสุดขององค์การภายใน 1 สัปดาห์ หลังสิ้นสุดการประเมิน

#### 2.2.3.3 องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประกอบด้วย บุคคลภายในองค์การหรือภายนอกองค์การ สำหรับจำนวนของคณะกรรมการขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ

### 2.2.3.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

ในส่วนของดัชนีเชิงกระบวนการตามระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้ทุกองค์การในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รวมถึงคณะวิทยาศาสตร์ใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพเหมือนกัน ดังนี้

#### การประเมินรายดัชนี

ให้คะแนน 0.2-1.0 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 0.2 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีนั้นๆ มีคุณภาพน้อย
- 0.4 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีนั้นๆ มีคุณภาพค่อนข้างน้อย
- 0.6 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีนั้นๆ มีคุณภาพปานกลาง
- 0.8 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีนั้นๆ มีคุณภาพมาก
- 1.0 หมายถึง การปฏิบัติตามดัชนีนั้นๆ มีคุณภาพดีเยี่ยม (ปฏิบัติได้ครบถ้วนตามดัชนีคุณภาพ)

#### การประเมินรายองค์ประกอบ

1. รวมคะแนนของทุกดัชนีฯ เป็นคะแนนขององค์ประกอบย่อย
2. รวมคะแนนของทุกองค์ประกอบย่อย หารด้วยจำนวนองค์ประกอบย่อยจะเป็นคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบนั้น

#### การสรุปผลการประเมินคุณภาพโดยรวม

1. หาคะแนนเฉลี่ยของทุกองค์ประกอบเป็นคะแนนคุณภาพขององค์การ
2. สรุปผลการประเมินคุณภาพขององค์การ ดังนี้
 

|                         |                               |
|-------------------------|-------------------------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.5 | หมายถึง ไม่ผ่านการรับรอง      |
| มากกว่า 2.5 ถึง 3       | หมายถึง รับรองแต่ต้องปรับปรุง |
| มากกว่า 3 ถึง 4         | หมายถึง รับรองระดับดี         |
| มากกว่า 4 ถึง 4.5       | หมายถึง รับรองระดับดีมาก      |
| มากกว่า 4.5             | หมายถึง รับรองระดับดีเยี่ยม   |

ส่วนการประเมินคุณภาพตามดัชนีคุณภาพของ สมศ. ยังไม่มีการตัดสินผลการประเมินในขณะนี้ แต่ให้หน่วยงานได้รายงานทุกดัชนีที่เกี่ยวข้องเมื่อสมศ. กำหนดแนวทางการประเมินแล้ว มหาวิทยาลัยจะประกาศให้ทราบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป [วัลลภา ศษภักดี, 2544]

### 2.2.3.5 ช่วงเวลาในการประเมินคุณภาพภายใน

ให้มีการประเมินคุณภาพภายในขององค์การ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 1 สัปดาห์

### 2.2.3.6 วิธีการประเมิน

การประเมินคุณภาพภายใน มีวิธีการประเมินตามลำดับดังนี้

#### 1. ระยะเวลาของการประเมิน

1.1 องค์การส่งรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อย 2 สัปดาห์ก่อนการประเมินฯ

1.2 ภายหลังจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้รับรายงานการประเมินตนเองแล้ว หัวหน้าคณะกรรมการประเมินภายใน และ/หรือ ตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบกับผู้บริหารองค์การเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกันในประเด็นต่อไปนี้ ก่อนมีการประเมิน

- แผนการประเมินคุณภาพภายใน
- วิธีการประเมินคุณภาพภายใน
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำจำกัดความ หรือภารกิจบางอย่างหรืออื่นๆ ที่ ยังเข้าใจไม่ชัดเจน หรือเข้าใจไม่ตรงกัน
- กำหนดอุปกรณ์สถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต้องการใช้ในช่วงเวลาที่ทำ การประเมินคุณภาพภายใน
- กำหนดชื่อผู้ที่จะประสานงานระหว่างองค์การกับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายใน

#### 2. การประเมินเอกสาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน พิจารณาความสอดคล้องของรายงานการประเมินตนเองกับดัชนีคุณภาพที่ระบุไว้ในคู่มือประกันคุณภาพขององค์การ หลังจากนั้นพิจารณาความสอดคล้องสิ่งที่ยังขาดในรายงานการประเมินตนเองกับเอกสารสนับสนุน



### 3. การประเมินภาคสนาม

ในการประเมินภาคสนาม ปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

#### 3.1 ประชุมก่อนการประเมิน เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะ

กรรมการประเมินคุณภาพภายในกับผู้บริหารองค์การ ผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการประเมินและองค์ประกอบที่จะประเมินเป็นต้น

#### 3.2 เยี่ยมหน่วยงานเพื่อดูความสอดคล้องของการปฏิบัติงานจริงกับสิ่งที่รายงาน ไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และเอกสารสนับสนุนด้วยวิธีการต่อไปนี้

- สังเกตสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานจริง
- ศึกษารายงานการประเมินตนเองพร้อมเอกสารสนับสนุนของหน่วยงานนั้นๆ
- สัมภาษณ์ผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ
- สะท้อนผลการประเมินให้แก่หน่วยงานที่เยี่ยมทราบด้วยวาจา

#### 3.3 คณะกรรมการประเมินคุณภาพ สรุปผลการประเมินทุกวัน และ/หรือปรับ แผน การประเมินในวันถัดไป

### 4. รายงานผลการประเมิน

ภายหลังจากที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สรุปผลการประเมินองค์การโดยวาจาแล้วเสร็จ ให้สรุปเป็นเอกสารและทำการชี้แจงต่อที่ประชุมที่มีผู้บริหารขององค์การ ผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากร และ/หรือ นักศึกษาที่สนใจในวันสุดท้ายของการประเมิน ขั้นตอนสรุปกิจกรรมการประเมินคุณภาพภายใน และผู้รับผิดชอบ