

การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



นายเฉลิมชัย หาญกล้า

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา

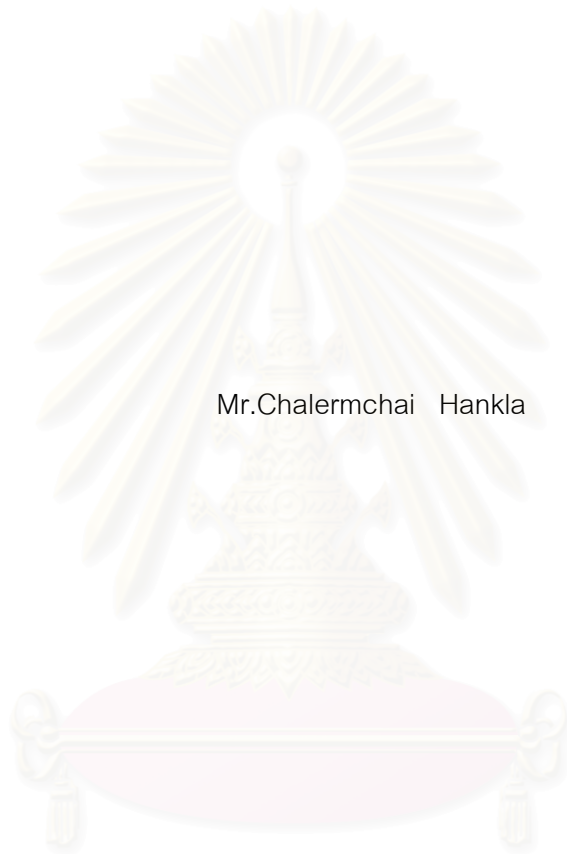
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-9871-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE DEVELOPMENT OF INTERNAL QUALITY AUDIT SYSTEM OF
RAJABHAT INSTITUTES



Mr.Chalermchai Hankla

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy in Educational Administration
Department of Educational Administration

Faculty of Education
Chulalongkorn University
Academic Year 2002
ISBN 974-17-9871-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
โดย	นายเฉลิมชัย หาญกล้า
สาขาวิชา	บริหารการศึกษาศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณีฐนิกา คุปรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ว่องวานิช

คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ สินลารัตน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อมรชัย ตันติเมธ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณีฐนิกา คุปรัตน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ว่องวานิช)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ปองสิน วิเศษศิริ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สว่าง ภูพัฒน์วิบูลย์)

เฉลิมชัย หาญกล้า: การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
(THE DEVELOPMENT OF INTERNAL QUALITY AUDIT SYSTEM OF
RAJABHAT INSTITUTES) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ.ดร. ญัฐนิภา คุปรัตน์,
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม: รศ.ดร. สุวิมล ว่องวาณิช, 505 หน้า. ISBN 974-17-9871-7

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย แนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับระบบ การพัฒนาระบบ และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย นำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการออกแบบระบบใหม่ ตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการใช้แบบตรวจสอบระบบ และประเมินระบบโดยบุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับระบบด้วยการตอบแบบประเมินระบบ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังนี้

1.องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม หลักการตรวจติดตาม บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตาม และเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตาม

2.องค์ประกอบด้านกระบวนการของระบบ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้คือ การวางแผนการตรวจติดตาม การดำเนินการตรวจติดตาม การสรุปผลการตรวจติดตาม การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม

3.องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออกของระบบ คือ รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ

4.องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับของระบบ คือ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม

5.องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ คือ การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

ภาควิชา	บริหารการศึกษา	ลายมือชื่อนิสิิต
สาขาวิชา	บริหารการศึกษา	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ปีการศึกษา	2545	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4184906727 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEYWORD : INTERNAL QUALITY AUDIT/ RAJABHAT INSTITUTES

CHALERMCHAI HANKLA: THE DEVELOPMENT OF INTERNAL QUALITY
AUDIT SYSTEM OF RAJABHAT INSTITUTES. THESIS ADVISOR: ASST.
PROF. NATNIPA COOPARAT, Ph.D., THESIS CO-ADVISOR: ASSOC. PROF.
SUWIMON WONGWANICH, Ph.D. , 505 pp. ISBN 974-17-9871-7

The purpose of this study was to develop an internal quality audit (IQA) system for Rajabhat Institutes. Main concepts as applied in this case were 1) the system 2) system development and 3) internal quality auditing. In the descriptive research, a structured interview and a document analysis form were used to collect data from persons and documents relevant to the IQA system of Rajabhat Institutes. Descriptive statistics were used to analyse the data and obtain informations for designing the new system. The system was verified by experts and evaluated by concerned persons at Rajabhat Institutes.

The research findings indicate that a suitable and feasible IQA system is composed of five components, as follows:

1. Input component: objectives, principles, quality auditors, and audit tools
2. Process component: audit preparation, audit performance, audit conclusion, measuring the effectiveness of the IQA, management review, and corrective action and follow-up
3. Output component: IQA report
4. Feedback component: the informations from measuring the effectiveness of the IQA, management review, and corrective action and follow-up
5. Environment component: environmental management

Department	Educational Administration	Student's signature
Field of study	Educational Administration	Advisor's signature
Academic year	2002	Co-advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญัฐนิภา คุปรัตน์ และรองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ว่องวานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขผลงานอย่างใกล้ชิด ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อมรชัย ตันติเมธ อาจารย์ ดร. ปองสิน วิเศษศิริ และอาจารย์ ดร. สว่าง ภูพัฒน์วิบูลย์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบ และได้ช่วยให้คำแนะนำในการปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ตามรายชื่อในภาคผนวกที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตรวจสอบระบบและให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณบุคลากรจากสถาบันราชภัฏทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่มีความสำคัญแก่ผู้วิจัยในขั้นการกำหนดกรอบแนวคิด การวิเคราะห์ระบบ และการประเมินระบบ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารการศึกษา และคณาจารย์ผู้สอนประจำหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณพี่ เพื่อน และน้องดุษฎีบัณฑิตและมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา และภาควิชาอื่นที่ได้มีส่วนในการให้ข้อคิดในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บรรณสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่เป็นฝ่ายสนับสนุนและมีส่วนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานในสถาบันราชภัฏเทพสตรีทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจ และต้องรับภาระแทนผู้วิจัยตลอดช่วงของการลาศึกษาต่อ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานจากโรงเรียนอนุบาลวัดปรีณายกที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก

และในท้ายที่สุดนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดาที่มีต่อผู้วิจัยอย่างหาที่สุดมิได้ รวมทั้งบุคคลที่ใกล้ชิด อันได้แก่ คุณหาญณรงค์ หาญกล้า คุณประภัสร์ สัตยากร และคุณกรรณิกา เอกธรรมสุทธิ ที่ให้การสนับสนุนและเป็นพลังผลักดันอันสำคัญให้ผู้วิจัยมีจิตใจที่เข้มแข็ง จนสามารถประสบความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

นายเฉลิมชัย หาญกล้า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
คำถามนำสำหรับการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
วิธีดำเนินการวิจัย	12
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย.....	14
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบและการพัฒนาระบบ	15
องค์ประกอบของระบบ	17
การพัฒนาระบบ	22
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	29
คุณภาพการศึกษา	30
การประกันคุณภาพการศึกษา	36
การตรวจติดตามคุณภาพ	61
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3	สภาพทั่วไปของสถาบันราชภัฏและการดำเนินการ
	ประกันคุณภาพการศึกษา 120
	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 126
	ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
	ของสถาบันราชภัฏ 134
ตอนที่ 4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 139
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย 142
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย 142
	วิธีดำเนินการวิจัย 142
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 157
ตอนที่ 1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการวิเคราะห์ระบบการตรวจ
	ติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 157
ตอนที่ 2	ผลการออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
	ของสถาบันราชภัฏ 218
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการตรวจสอบระบบการตรวจ
	ติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
	โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 300
ตอนที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการประเมินระบบการตรวจ
	ติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 337
บทที่ 5	ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 342
ส่วนที่ 1	โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของ
	สถาบันราชภัฏ 342
ส่วนที่ 2	คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพ
	ภายในของสถาบันราชภัฏ 344
ส่วนที่ 3	เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
	ของสถาบันราชภัฏ 361

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6	
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	412
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	412
สรุปผลการวิจัย	412
การอภิปรายผล	430
ข้อเสนอแนะ	439
รายการอ้างอิง	441
ภาคผนวก	449
ภาคผนวก ก	450
ภาคผนวก ข	497
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	505

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 คุณลักษณะของระบบ	17
ตารางที่ 2 ขั้นตอนในการพัฒนาระบบ	27
ตารางที่ 3 ความหมายของคุณภาพ	31
ตารางที่ 4 ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพ	65
ตารางที่ 5 ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	77
ตารางที่ 6 ตารางวิเคราะห์ส่วนประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	118
ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันราชภัฏจากเอกสาร	157
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันราชภัฏจากการสัมภาษณ์	161
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏจากเอกสาร	164
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏจากการสัมภาษณ์	172
ตารางที่ 11 ปัญหาเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	180
ตารางที่ 12 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	181
ตารางที่ 13 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	181
ตารางที่ 14 ปัญหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	182
ตารางที่ 15 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	182
ตารางที่ 16 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	183
ตารางที่ 17 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	184
ตารางที่ 18 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	185
ตารางที่ 19 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน	186
ตารางที่ 20 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	189
ตารางที่ 21 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ...	190

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 22 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	191
ตารางที่ 23 ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	192
ตารางที่ 24 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	193
ตารางที่ 25 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	194
ตารางที่ 26 ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	196
ตารางที่ 27 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	198
ตารางที่ 28 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	199
ตารางที่ 29 ปัญหาเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	200
ตารางที่ 30 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	201
ตารางที่ 31 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	201
ตารางที่ 32 ปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	202
ตารางที่ 33 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	204
ตารางที่ 34 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	204
ตารางที่ 35 ปัญหาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ...	207
ตารางที่ 36 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	207
ตารางที่ 37 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน	208
ตารางที่ 38 ปัญหาเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร	209
ตารางที่ 39 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร	210
ตารางที่ 40 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร	211
ตารางที่ 41 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน	212

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 42 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน	212
ตารางที่ 43 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน	213
ตารางที่ 44 ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสถาบัน	215
ตารางที่ 45 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	216
ตารางที่ 46 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อม	216
ตารางที่ 47 การออกแบบเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	218
ตารางที่ 48 การออกแบบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	219
ตารางที่ 49 การออกแบบเกี่ยวกับบุคลากรในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	220
ตารางที่ 50 การออกแบบเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	221
ตารางที่ 51 การออกแบบเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	222
ตารางที่ 52 การออกแบบเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	223
ตารางที่ 53 การออกแบบเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	224
ตารางที่ 54 การออกแบบเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	225
ตารางที่ 55 การออกแบบเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน	226
ตารางที่ 56 การออกแบบเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร	227
ตารางที่ 57 การออกแบบเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน	228
ตารางที่ 58 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับหลักการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน	301
ตารางที่ 59 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	302
ตารางที่ 60 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณสมบัติของ บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	303

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 61 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการได้มาซึ่ง ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และขนาดของคณะผู้ตรวจ	305
ตารางที่ 62 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ใน ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	308
ตารางที่ 63 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการวางแผน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	309
ตารางที่ 64 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการดำเนินการ ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	312
ตารางที่ 65 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการสรุปผล การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	313
ตารางที่ 66 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการรายงานผล การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	314
ตารางที่ 67 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการประเมิน ประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	315
ตารางที่ 68 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการทบทวนของ ฝ่ายบริหาร	317
ตารางที่ 69 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการปฏิบัติการ แก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	318
ตารางที่ 70 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการจัดการ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก	319
ตารางที่ 71 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรายละเอียดของ เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	320
ตารางที่ 72 การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	323
ตารางที่ 73 การเปรียบเทียบหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	324

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 74 การเปรียบเทียบบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	325
ตารางที่ 75 การเปรียบเทียบเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	327
ตารางที่ 76 การเปรียบเทียบการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	328
ตารางที่ 77 การเปรียบเทียบการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	330
ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	330
ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	331
ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบการทบทวนของฝ่ายบริหาร ก่อน-หลังการตรวจสอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	332
ตารางที่ 81 การเปรียบเทียบการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	333
ตารางที่ 82 การเปรียบเทียบการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ก่อน-หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	334
ตารางที่ 83 ผลการประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน ราชภัฏ	337

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน ราชภัฏ	10
แผนภูมิที่ 2 ตัวแบบขั้นต้นของระบบ	18
แผนภูมิที่ 3 กรอบโครงสร้างพื้นฐานของระบบ ตามแนวคิดของ Bittel	19
แผนภูมิที่ 4 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดของ Schoderbek และคณะ	20
แผนภูมิที่ 5 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดของ Lunenburg และ Ornstein	21
แผนภูมิที่ 6 ลำดับชั้นของแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ	37
แผนภูมิที่ 7 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย	57
แผนภูมิที่ 8 ระดับความเข้มข้นในการตรวจติดตามคุณภาพ	67
แผนภูมิที่ 9 ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพ	73
แผนภูมิที่ 10 ความสัมพันธ์ของการตรวจติดตามคุณภาพ	74
แผนภูมิที่ 11 รูปแบบทั่วไปของเอกสารที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ	90
แผนภูมิที่ 12 รูปแบบของแบบตรวจสอบรายการตามแนวทางของ Stebbing	92
แผนภูมิที่ 13 รูปแบบบันทึกแผนการตรวจติดตาม	94
แผนภูมิที่ 14 บทบาทในการทบทวนของฝ่ายบริหาร	116
แผนภูมิที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพภายใน-การทบทวน ของฝ่ายบริหาร-ระบบปฏิบัติการแก้ไข	117
แผนภูมิที่ 16 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ	129
แผนภูมิที่ 17 ระบบประกันคุณภาพและการรับรองคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ	132
แผนภูมิที่ 18 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	136
แผนภูมิที่ 19 ขั้นตอนการวิจัย แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ และผลลัพธ์ที่ต้องการ	143

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาเด็ก เยาวชน และประชาชนของประเทศชาติให้เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ มีทักษะทางด้านอาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ครอบครัว สังคมและประเทศชาติ อันจะนำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาตนเอง และความสามารถในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ (สมชัย วุฒิปรีชา, 2537: 1) แนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การศึกษาที่ดีส่งผลต่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ จึงจะสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพียงพอต่อการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา 7 ฉบับ มุ่งเน้นการพัฒนาในด้านความเจริญทางเศรษฐกิจ เพื่อให้ประเทศมีความเจริญทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ โดยได้ลี้มนึกไปว่าการเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา นั้น มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกว่าความเจริญทางเศรษฐกิจ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการพัฒนาประเทศช่วงที่ผ่านมาไม่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้กับสังคมไทยได้ ทำให้ประเทศต้องประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม ตลอดจนความเสื่อมทรามทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย การที่ประเทศไม่สามารถเตรียมคนที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ในที่สุดทำให้กลายเป็นปัญหาในวงกว้างระดับชาติ สะท้อนให้เห็นความอ่อนแอของระบบการศึกษาไทยที่ยังไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ อันเนื่องมาจากความด้อยคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษาที่ไม่อาจปฏิเสธได้

ปัจจุบันกระแสสังคมไทยได้มีการเรียกร้องความเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) เป็นตัวอย่างสำคัญของความเปลี่ยนแปลงที่แสดงให้เห็นว่า ต่อไปนี้การพัฒนาประเทศจะต้องเปลี่ยนจุดเน้นจากเดิมมาสู่การเน้นที่การพัฒนาคน การแสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของแผน ฯ ดังกล่าวส่งผลให้มีการหันกลับมาพิจารณาว่า แท้ที่ผ่านมาการจัดการศึกษาของประเทศกำลังก้าวเดินมาอย่างถูกต้องทิศทางหรือไม่ ทำไมผลผลิตทางการศึกษาที่ออกมาในระยะหลังจึงไม่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเคลื่อนไหวเพื่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาจึงเกิดขึ้น พร้อม ๆ กับความเคลื่อนไหวเพื่อให้มีการปฏิรูปส่วนอื่น ๆ ของสังคม เพื่อให้สังคมไทยดีกว่าที่ผ่านมา และมีความทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ

ในแวดวงของการศึกษา คุณภาพการศึกษาได้กลายเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่งของการศึกษาในทั่วโลก หลายประเทศได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากเพื่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ ในส่วนของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าวในทุกระดับการศึกษา อมรวิรัช นาครทรรพ (2540: 202-203) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า โฉมหน้าใหม่ของสถาบันการศึกษาในทุกระดับจะมีความเป็นอิสระในการบริหารงานมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้มารับบริการได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคมว่า สถาบันการศึกษาได้ดำเนินการตามภารกิจที่สังคมได้มอบหมาย จึงต้องพร้อมที่จะให้สังคมได้ตรวจสอบการทำงาน (Accountability) ว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cheng (1996: 1) ที่กล่าวว่า สถาบันการศึกษาจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องคุณภาพ เนื่องจากต่อไปนี้ ผู้มารับบริการจะไม่ให้ความสนใจต่อการจัดการศึกษาที่เน้นปริมาณ แต่จะให้ความสนใจต่อการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพมากกว่า การที่สถาบันการศึกษาต้องให้ความเชื่อมั่นต่อสังคมว่าจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ได้กลายเป็นหลักประกันที่สำคัญให้กับผู้มารับบริการว่าจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดตามมาตรฐานที่สถาบันแต่ละแห่งกำหนดไว้ คำว่า “ การประกันคุณภาพการศึกษา ” จึงเกิดขึ้น

การประกันคุณภาพการศึกษา นับได้ว่าเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการวางแผนและจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสมของระบบ รวมทั้งการทบทวนการปฏิบัติงานของระบบว่าเป็นไปอย่างไร้ปราศจากข้อบกพร่อง ในปัจจุบันการให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทยได้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษาได้มีการกล่าวถึงเรื่องนี้กันอย่างจริงจัง เพราะเชื่อว่า การศึกษาในขั้นนี้มีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก บัณฑิตซึ่งเป็นผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นกำลังสำคัญในระดับสูงในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นหากกระบวนการผลิตบัณฑิตเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่คาดหวัง ก็น่าที่จะเชื่อได้ว่า ผู้สำเร็จการศึกษาจะเป็นบุคคลผู้ที่มีคุณภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสังคมได้ในระดับสูง (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 1; สุวิมล ราชธนบริบาล, 2541: 1)

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับประเทศไทยมีรูปแบบที่หลากหลายสนองตอบต่อผู้มารับบริการในหลายลักษณะ มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับนี้ สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชนอยู่ภายใต้การกำกับในเชิงนโยบายจากทบวงมหาวิทยาลัย แต่ยังมีสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่กระทรวงศึกษาธิการกำกับดูแลอยู่ด้วยซึ่งกระจายไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ นั่นคือ สถาบันราชภัฏ ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มี

ปรัชญามุ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่นเป็นสำคัญ อยู่ในสังกัดของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ปัจจุบันมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 41 แห่ง มีภารกิจในการให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี รวมทั้งผลิตและส่งเสริมวิทยฐานะครู ในปีงบประมาณ 2545 ที่ผ่านมามีนักศึกษาที่อยู่ในระบบทั้งสิ้นกว่า 500,000 คน ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มากพอสมควร ดังนั้นหากสถาบันราชภัฏสามารถจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพ ก็จะทำให้ประเทศไทยมีทรัพยากรบุคคลในระดับสูงที่มีคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวม อย่างไรก็ตามในอนาคตอันใกล้นี้ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานของระบบการศึกษาของชาติ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จะทำให้หน่วยงานที่ดูแลการศึกษา 3 หน่วยงานสำคัญซึ่งประกอบด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย จะต้องมีการยุบรวมเข้ามาอยู่ภายใต้โครงสร้างของกระทรวงเดียวกัน นั่นก็คือ กระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จะมีองค์กรหลักที่เป็นคณะบุคคลในรูปสภาที่เรียกว่า คณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งจะทำหน้าที่ในการพิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการอุดมศึกษา ให้มีความสอดคล้องกับแผนในระดับชาติ อีกทั้งยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาทั้งหมด ด้วยเหตุผลดังกล่าวหากสถาบันราชภัฏไม่เร่งดำเนินการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ อาจทำให้ระดับความเชื่อมั่นของสังคมที่มีต่อสถาบันราชภัฏลดน้อยลง

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก ที่มีการแข่งขันกันในการดำรงสถานะที่มีความได้เปรียบต่อประเทศคู่แข่ง อันเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรบุคคลของประเทศที่มีคุณภาพ สถาบันราชภัฏในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ จำเป็นต้องมีกลไกที่ให้ความมั่นใจต่อสังคมได้ว่า สามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งเพื่อให้ความสอดคล้องต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาประเทศที่ต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพของบุคคลในทุกๆระดับ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ โดยคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ จึงได้จัดทำนโยบายและแนวดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาจารย์ได้มีการพัฒนาตนเอง มีการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชุมชนระดับประเทศ และขยายกว้างออกไปในชุมชนระดับโลก นอกจากนั้นยังมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองภายใต้การสนับสนุนช่วยเหลือของสถาบัน ทั้งนี้เพื่อให้คุณภาพของสถาบันมีระดับคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม ตลอดจนมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองการสร้างสรรคคุณภาพคน และคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2540: 12)

การที่สถาบันราชภัฏได้มีการนำนโยบาย และแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาเข้ามาใช้ในสถาบัน นับว่าเป็นการวางรากฐานสำคัญที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการ ปฏิรูปการศึกษาสำหรับประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เพราะต่อไปนี้สถาบันการศึกษาทุกระดับจะต้อง จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น ตามสาระสำคัญในหมวดที่ 6 แห่งพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นการ เริ่มต้นให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ จึงนับเป็นมาตรการสำคัญในการ ยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏที่มีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการ ดำเนินการดังกล่าวจะได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 แล้ว จากการศึกษาวิจัยปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ โดยสำนักมาตรฐาน การศึกษา (2543: บทคัดย่อ) พบว่ายังมีอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินการอยู่หลายประการ ได้แก่ความไม่พร้อมของสถาบันราชภัฏอันเนื่องมาจากการมีภารกิจหลายด้าน การขาดแคลน บุคลากรในการสนับสนุน ตลอดจนการขาดแรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมในงานประกัน คุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารสถาบันอุดมศึกษาว่า ใน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่ ทั้งผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติตามนโยบายจะต้องมีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพ อีกทั้งยังต้องมีเจต คติที่ดีต่อการนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร เพื่อให้การกำหนด แนวทางการดำเนินการและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ตามทฤษฎีและมีความสอดคล้องกับองค์กรของตนเอง รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทั้งหลายเป็นอย่างดี

กลไกการประกันคุณภาพประการหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง และถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร ในการที่จะได้มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม แผนงานคุณภาพว่า มีการดำเนินการเป็นอย่างไร สอดคล้องกับแนวทางของสถาบันที่ได้มีการ กำหนดไว้หรือไม่ และมีสิ่งใดที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามความตั้งใจของ สถาบันที่ต้องการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ กลไกดังกล่าวนั้นก็คือ การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality audit) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การมีระบบการตรวจติดตามคุณภาพที่ดีจะช่วยแก้ไขปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา และยังเป็นการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในสถาบันได้อีก ด้วย

โดยทั่วไปการตรวจติดตามคุณภาพสามารถกระทำได้ในหลายลักษณะ มีตั้งแต่ การออกไปตรวจติดตามคุณภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งอยู่ ภายนอกองค์กร หรือมีการเปิดโอกาสให้องค์กรจากภายนอกที่มีความเป็นอิสระ เข้ามา ตรวจสอบการทำงานด้านคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อเป็นการให้การรับรองหรือเพื่อการกำกับดูแล ในเรื่องมาตรฐานคุณภาพ แต่ยังคงมีการตรวจติดตามอีกรูปแบบหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้อง

จัดให้มีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นความสำคัญในการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) ลักษณะการตรวจติดตามดังกล่าวเรียกว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal quality audit) ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยบุคลากรภายในองค์กร เข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามการทำงานของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนงานคุณภาพหรือไม่ ลักษณะที่สำคัญคือบุคลากรที่มาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามนั้นจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ใด ๆ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจติดตาม ดังนั้นการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงมักจะเป็นการดำเนินการโดยบุคลากรที่มาจากต่างแผนก และเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพเป็นอย่างดี เมื่อมีการดำเนินการเช่นนี้แล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรคือ

1. ผู้บริหารระดับสูงมีมุมมองที่เที่ยงตรงและถูกต้อง เกี่ยวกับความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ
2. เพื่อให้องค์กรมีโอกาสได้รับการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะของการดำเนินการเพื่อป้องกันปัญหาและแก้ไขปัญห
3. ทำให้ผู้มารับบริการจากองค์กรเกิดความมั่นใจว่า องค์กรสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีคุณภาพ

ในเรื่องดังกล่าวนี้ Stebbing (1990: 106) ได้แสดงความเห็นที่สอดคล้องกับที่ได้มีการกล่าวมาข้างต้นว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้นมีความสำคัญมาก เพราะเมื่อใดก็ตามที่องค์กรมีระบบคุณภาพเกิดขึ้นและเริ่มมีการดำเนินการปฏิบัติแล้ว วิธีการที่ดีที่สุดที่จะเป็นการบอกวาระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพหรือไม่ในเบื้องต้นก็คือ การจัดให้มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเกิดขึ้น นอกจากนี้ Stebbing ยังได้กล่าวอีกว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของระบบบริหารคุณภาพที่ทุกองค์กร ไม่ว่าจะ มีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น

จากการสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ เมื่อสิ้นปีการศึกษา 2544 ได้ข้อสรุปว่า มีสถาบันที่จัดให้มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสถาบันแล้ว จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 80.56) จากทั้งหมด 36 แห่ง ซึ่งยังไม่รวมข้อมูลของสถาบันราชภัฏอีก 5 แห่งที่เพิ่งจะเริ่มเปิดดำเนินการเพิ่มเติม และคาดว่าอีกไม่นานทุกสถาบันก็จะต้องมีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และล่าสุดขณะนี้ทุกสถาบันราชภัฏได้จัดให้มีระบบการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพภายในเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่าระบบที่มีการนำมาใช้อยู่นั้นเป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมให้ภาพรวม

ของการประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏเป็นไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดปรัชญา (Philosophy) ที่เป็นหลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ ที่กล่าวว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในถือว่าเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่มีความสำคัญ

จากการศึกษาเบื้องต้นถึงการดำเนินงานตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกลุ่มคุณภาพการศึกษา สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการดำเนินงานดังนี้ ข้อดีที่ได้พบเห็นเมื่อสถาบันราชภัฏมีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ ได้แก่ สถาบันราชภัฏต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นต่อการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง นอกจากนั้นสถาบันหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญโดยมีการสร้างทีมงานตรวจติดตามภายใน เพื่อดำเนินการเป็นการภายในสถาบัน และในขณะเดียวกันบางแห่งยังมีการดำเนินการข้ามสถาบันอีกด้วย สำหรับในส่วนของข้อบกพร่องที่ปรากฏ จากการไปตรวจเยี่ยมสถาบันราชภัฏต่าง ๆ พบข้อสังเกตที่เป็นข้อบกพร่องโดยสรุปดังนี้ คือ 1) บุคลากรส่วนหนึ่งในหลายสถาบัน ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ 2) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลที่เป็นจริงได้ทั้งหมด เนื่องจากบางหน่วยงานมีการจัดทำรายงานและจัดเตรียมหลักฐานแต่ปราศจากการปฏิบัติที่แท้จริง 3) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างผู้ตรวจกับฝ่ายที่ถูกตรวจยังไม่ตรงกัน 4) ขาดตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งในแง่ของผลการตรวจติดตามและกระบวนการในการตรวจติดตาม 5) กลไกการบริหารที่จะสนับสนุนให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสามารถดำเนินการไปได้อย่างประสบความสำเร็จและต่อเนื่อง ยังขาดความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน (สมกุล ถาวรกิจ, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2544) นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์บุคลากรหลัก ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ หลายแห่งที่ได้มีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ สรุปข้อบกพร่องที่สำคัญเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบันให้ เป็นไปตามที่กำหนด เป็นการสร้างความรู้สึกในเชิงลบต่อฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม 2) ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน แม้ว่าผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ตาม 3) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เช่นมีการจัดส่งรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในล่าช้า 4) ความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในบทบาทระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ 5) เครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีเฉพาะแบบตรวจราชการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพค่อนข้างน้อย 6) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้ความสำคัญต่อเอกสารรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลผลิตของระบบมากกว่ากระบวนการที่เกิดขึ้น 7) ขาดกลไกที่ต่อเนื่องเพื่อ

นำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขภายหลังการตรวจพบข้อบกพร่อง 8) ขาดวิธีการประเมิน ประสิทธิภาพของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นรูปธรรม

จากปัญหาที่กล่าวถึง สามารถประมวลให้เห็นถึงข้อบกพร่องของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สมควรได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน กระบวนการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประสิทธิภาพของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การนำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปสู่การปฏิบัติการแก้ไข ตลอดจนกลไกการบริหารที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในประสบความสำเร็จอย่างจริงจัง แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า แม้สถาบันราชภัฏต่าง ๆ จะได้เริ่มดำเนินการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสถาบันไปสู่การปฏิบัติแล้ว แต่การที่ยังขาดความสมบูรณ์ในหลาย ๆ ส่วน ได้ส่งผลให้ระบบที่นำไปปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างที่ควรจะเป็น ดังนั้นหากได้มีการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตลอดจนมีการประยุกต์หลักการแนวคิดที่มีกรปฏิบัติกันอยู่อย่างเป็นสากลและประสบความสำเร็จมาแล้ว เข้ามาใช้ให้มีความเหมาะสม ก็จะทำให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญ ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันราชภัฏเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีความเหมาะสม โดยผ่านกระบวนการวิจัย เพื่อให้ระบบดังกล่าว เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์อันจะเกิดกับสถาบัน และในขณะเดียวกันยังเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านบริหารการศึกษาอีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

คำถามนำสำหรับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีคำถามนำสำหรับการวิจัย 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างไร
2. ปัญหาของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นอย่างไร และมีแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นด้วยวิธีใด
3. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ควรมีคุณลักษณะอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเท่านั้น ส่วนระบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชนตามมาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ไม่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบตามการวิจัยนี้
2. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตามการวิจัยนี้ ใช้สำหรับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยอาศัยแนวความคิด 3 ประการ เพื่อนำมาใช้เป็นหลักในการวิจัยครั้งนี้

1. **แนวคิดเกี่ยวกับระบบ** ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบของ Lunenberg and Ornstein (1996) ซึ่งได้กล่าวถึงรูปแบบพื้นฐานของระบบ (Basic Systems Model) มาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยนำเข้า
- 1.2 กระบวนการ
- 1.3 ปัจจัยส่งออก
- 1.4 ข้อมูลป้อนกลับ
- 1.5 สภาพแวดล้อมของระบบ

2. **แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ** ผู้วิจัยใช้แนวคิดในการพัฒนาระบบของนักวิชาการ ได้แก่ Banghart (1969), Biggs and others (1980), Edwards (1985),

Kendall and Kendall (1988) และ วิทยา คูวิรัตน์ (2539) มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการวิจัย สรุปขั้นตอนสำคัญของการพัฒนาระบบได้ดังนี้

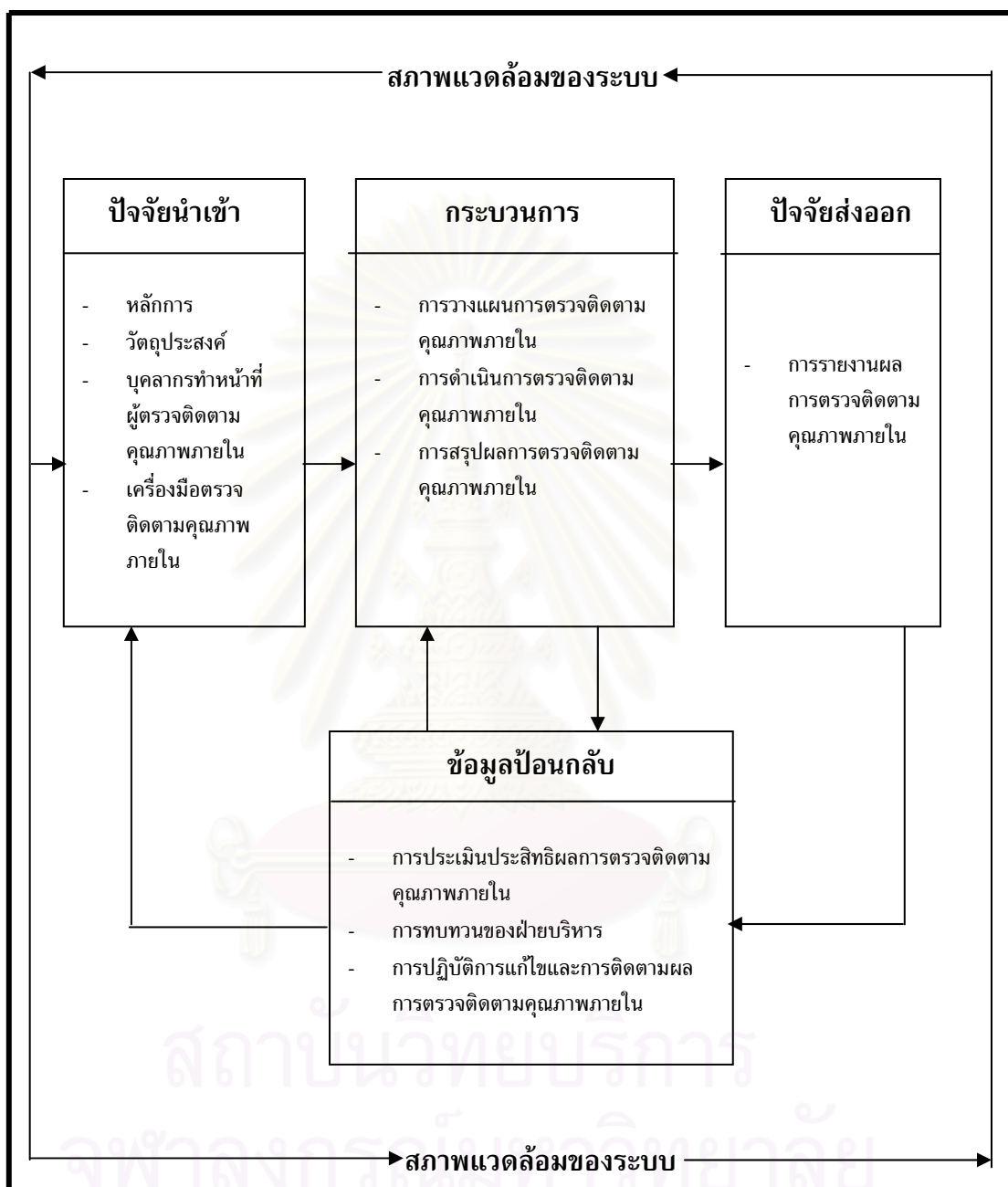
- 2.1 การวิเคราะห์ระบบ
- 2.2 การออกแบบระบบ
- 2.3 การตรวจสอบระบบ
- 2.4 การประเมินระบบ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านและองค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้เสนอแนวความคิดไว้ ได้แก่ Mills (1989), Stebbing (1990), Freeman (1997), ASQ Quality Audit Division (2000) และอุทุมพร จามรมาน (2542) โดยได้ทำการวิเคราะห์ส่วนประกอบที่นักวิชาการส่วนใหญ่ได้กล่าวถึง รวมทั้งส่วนประกอบที่ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความสำคัญ นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่จะใช้ในการพัฒนาครั้งนี้ โดยสรุปเป็นส่วนประกอบสำคัญได้ดังนี้ คือ

- 3.1 หลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.3 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.5 การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.6 การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.7 การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.8 การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.9 การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.10 การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- 3.11 การปฏิบัติการแก้ไขและการติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากแนวคิดสำคัญทั้ง 3 ประการ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมา กำหนดเป็นขั้นตอนของการวิจัย สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับระบบและการตรวจติดตามคุณภาพภายใน นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาระบบ หมายถึง กระบวนการในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง รายละเอียดขององค์ประกอบภายในระบบเดิม ให้เป็นระบบใหม่ที่มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวิเคราะห์ระบบ
2. การออกแบบระบบ
3. การตรวจสอบระบบ
4. การประเมินระบบ

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวทางที่สถาบันราชภัฏใช้ในการดำเนินการภายใน เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของระบบคุณภาพที่นำมาใช้ โดยองค์ประกอบของระบบประกอบด้วย

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่

- หลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่

- การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก ได้แก่

- การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่

- การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไป และปัญหาของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนยุทธศาสตร์เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาได้อย่างแท้จริง
4. ผลการวิจัยจะเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบทางการบริหารการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบทางการบริหารการศึกษ่อื่น ๆ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. การวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
3. การออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
4. การตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
5. การประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สาระสังเขปในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

1. การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาวเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แนวคิดเกี่ยวกับระบบและการพัฒนาระบบ โดยใช้วิธีการศึกษาจากหนังสือ ตำรา ผลงานวิจัย เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับการดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ คือ หลักการ และกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ในการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 2 ประการ คือ *ประการแรก* ศึกษาวิเคราะห์สภาพของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพ

ภายในของสถาบันราชภัฏที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตามองค์ประกอบของระบบที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย อันประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยส่งออก ข้อมูลป้อนกลับ และสภาพแวดล้อมของระบบ ในการศึกษาวิเคราะห์สภาพของระบบดังกล่าว ใช้การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เช่น แผน นโยบาย และรายงานต่าง ๆ ฯลฯ *ประการที่สอง* เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ประมวลปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตามองค์ประกอบของระบบที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง นำไปใช้ในการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับการดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ คือ สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ

3. การออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ในการดำเนินการวิจัยขั้นตอนนี้เป็นการนำผลการวิจัยในขั้นกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและผลการวิจัยในขั้นการวิเคราะห์ระบบมาทำการศึกษาและสรุปเนื้อหา เพื่อดำเนินการตามกิจกรรมย่อยสองประการคือ *ประการแรก* เป็นการออกแบบส่วนประกอบและคุณสมบัติที่เหมาะสมของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ จากนั้นใน*ประการที่สอง* เป็นการจัดทำเป็นร่างระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่พร้อมจะนำไปสู่การตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งถือว่าเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการของการวิจัยในขั้นตอนนี้

4. การตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สำหรับการดำเนินการในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาคงความเหมาะสมของระบบที่มีการร่างไว้ โดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการบริหารคุณภาพ และการบริหารอุดมศึกษา ผลลัพธ์ที่ต้องการในขั้นตอนนี้ คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสม

5. การประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

การดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ เป็นการนำระบบที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมโดยผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นการตรวจสอบระบบแล้ว ไปสอบถามความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในระดับสถาบัน ซึ่งได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีหรือบุคคลที่ดูแลรับผิดชอบระบบประกันคุณภาพของสถาบัน คณบดีทุกคณะในสถาบันราชภัฏ และอาจารย์ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อเป็นการประเมินว่าระบบที่ผ่านการตรวจสอบมาแล้วนั้นมีความเป็นไปได้ต่อการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงเพียงใด หลังจากได้รวบรวมและประมวลความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยนำมาสรุปและนำเสนอระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ของสถาบันราชภัฏในรูปแบบของรายงานการวิจัย ผลลัพธ์ในขั้นตอนนี้ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของการวิจัยต้องการให้มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีความสมบูรณ์

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดส่วนประกอบของการเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 6 บท พร้อมด้วย รายการอ้างอิง และภาคผนวก ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามนำสำหรับการวิจัย ขอบเขตในการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการวิจัย และลำดับชั้นในการเสนอผลการวิจัย

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยกล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบและการพัฒนาระบบ แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สภาพทั่วไปของสถาบันราชภัฏ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เป็นการนำเสนอระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผ่านขั้นตอนการวิจัยในขั้นสุดท้ายแล้ว ซึ่งถือว่ามีความสมบูรณ์สำหรับงานวิจัยนี้

บทที่ 6 สรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอเนื้อหาโดยสรุปของการวิจัยทั้งหมด รวมทั้งมีการอภิปรายผลและการให้ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

รายการอ้างอิง เป็นการนำเสนอรายละเอียดที่มาของหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่ใช้อ้างอิงในงานวิจัยเล่มนี้ทั้งหมด

ภาคผนวก เป็นการนำเสนอรายละเอียดส่วนอื่น ๆ ที่ไม่ได้แสดงไว้ในรายงานการวิจัยบทต่าง ๆ แต่เป็นส่วนที่มีความสำคัญ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ ฯลฯ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน
ราชภัฏ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ และการพัฒนาระบบ

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 3 สภาพทั่วไปของสถาบันราชภัฏ และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ และการพัฒนาระบบ

ความพยายามของนักวิชาการในการแสวงหาทฤษฎีที่จะเป็นคำตอบเพื่อนำมาอธิบายปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสังคมได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เดิมทีเดียวการหาคำตอบเหล่านั้นมักอาศัยความรู้จากศาสตร์หรือวิทยาการในสาขาใดสาขาหนึ่งเป็นการเฉพาะ ทำให้ข้อค้นพบที่ได้มีลักษณะแยกส่วน แต่ละศาสตร์ต่างก็มีคำอธิบายในส่วนของตน ทำให้บางครั้งไม่สามารถเข้าใจภาพรวมของการเกิดปรากฏการณ์เหล่านั้นได้ ความคิดในการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่มีลักษณะกว้างและครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ได้ เริ่มต้นขึ้นอย่างจริงจังเมื่อนักชีววิทยาชื่อ Ludwig von Bertalanffy เป็นบุคคลแรกที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ (System Theory) ขึ้นในปี ค.ศ.1950 ด้วยการใช้ศาสตร์ในด้านชีววิทยาในการอธิบาย โดยเสนอแนวความคิดว่าสิ่งมีชีวิตใด ๆ ก็ตามเกิดขึ้นจากการรวมตัวของระบบต่าง ๆ ซึ่งมีโครงสร้างและการทำหน้าที่ที่ประสานสัมพันธ์กัน (Bertalanffy, 1950: 134-165) แนวคิดดังกล่าวได้กลายเป็นรากฐานทางความคิดที่สำคัญ ที่นักวิชาการในยุคต่อมาได้มีการนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง ภายใต้กรอบความคิดเดียวกันคือ ทฤษฎีระบบทั่วไป (General System Theory)

Owens (1998: 41) ได้กล่าวว่าแนวความคิดเกี่ยวกับระบบนี้ได้กลายเป็นพื้นฐานที่ใช้เป็นวิธีการในการพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับที่ Shrode and Voich (1974: 94) ได้กล่าวไว้เช่นเดียวกันว่า ทฤษฎีระบบนับว่าเป็นสหวิทยาการอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์หรือพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Lunenburg and Ornstein (1996: 14) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบอีกด้วยว่า เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมากในการทำความเข้าใจองค์การต่าง ๆ

อุทัย บุญประเสริฐ (2529: 6) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมในเรื่องเดียวกันว่า เมื่อมีการประยุกต์ใช้หลักของระบบเข้ากับการทำงานแล้ว จะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องขององค์การและการบริหารได้อย่างกระจ่างชัดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถชี้ให้เห็นถึงวิธีการปรับปรุงการทำงานของระบบ หรือองค์การ หรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ความหมายของระบบ

มีนักวิชาการจำนวนมากให้ความหมายคำว่า " ระบบ " ไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันดังนี้ คือ

Semprevivo (1976: 1) กล่าวว่า ระบบหมายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุผลอย่างใดอย่างหนึ่ง

Kast and Rosenzweig (1985) กล่าวว่า ระบบหมายถึงการรวมตัวกันขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นระบบย่อย ระบบย่อยดังกล่าวนี้มีการประสานสัมพันธ์กันในการทำหน้าที่ และมีผลกระทบต่อกัน

Senn (1990: 72-73 อ้างถึงในบุรพาทิศ พลอยสุวรรณ, 2539: 20) กล่าวถึงความหมายของระบบว่า ระบบคือชุดขององค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อการดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ระบบอาจมีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น ระบบวัฒนธรรม ระบบสังคม หรืออาจมีลักษณะที่เป็นรูปธรรม เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบไฟฟ้า ฯลฯ

Banathy (1992 cited in Lunenburg and Ornstein, 1996: 14) ได้ให้ความหมายของระบบว่า หมายถึงกลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งต่างก็ทำหน้าที่เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างร่วมกัน

ณัฐนิภา คุปรัตน์ (2523: 42) ให้ความหมายว่า ระบบหมายถึงส่วนประกอบหลาย ๆ ส่วนมารวมกัน โดยมีการประสานสัมพันธ์กัน ทุกระบบจะมีระบบย่อย (Subsystem) ยกเว้นระบบที่เล็กที่สุดแล้วและทุกระบบยกเว้นระบบที่ใหญ่ที่สุดจะมีระบบใหญ่ (Suprasystem) ครอบคลุมอยู่อีกทีหนึ่ง ระบบใหญ่ดังกล่าวนี้ก็คือ สภาพแวดล้อมของระบบนั่นเอง

จากความหมายของระบบที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า นักวิชาการทั้งหลายต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบ ดังตารางที่ผู้วิจัยนำเสนอต่อไปนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะของระบบ

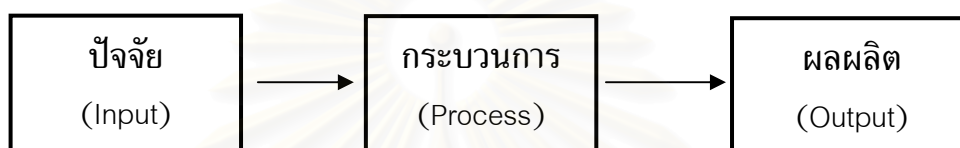
คุณลักษณะ ของระบบ	นักวิชาการ Semprevo, 1976	Kast and Rosenzweig, 1985	Senn, 1990	Banathy, 1992	ณัฐนิภา คุปรัตน์, 2523
1. มีองค์ประกอบย่อย	✓	✓	✓	✓	✓
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ	✓	✓	✓	✓	✓
3. องค์ประกอบย่อยต่างทำหน้าที่เพื่อวัตถุประสงค์ ใดๆ ใดอย่างหนึ่งร่วมกัน	✓		✓	✓	
4. มีสภาพแวดล้อมครอบคลุม					✓
5. มีลักษณะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้			✓		

จากคุณลักษณะของระบบดังกล่าวตามตาราง ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ระบบ คือ ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน

องค์ประกอบของระบบ

ดังที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นว่า ระบบเกี่ยวข้องข้องกับการรวมตัวกันขององค์ประกอบต่าง ๆ ในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการจำนวนมากได้ทำการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบและนำมาอธิบายไว้ในหลายแนวทางด้วยกัน

อุทัย บุญประเสริฐ (2529: 5) กล่าวว่า แนวทางหนึ่งซึ่งมองระบบในฐานะที่เป็นวิธีการอันประกอบด้วย ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) นับเป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบในกรณีที่เป็นกิจกรรมของมนุษย์ได้ทุกรูปแบบ และเป็นที่ยอมรับหลายมากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกในการประยุกต์ใช้และมีประสิทธิภาพสูงในการจัดการ การปรับปรุง และการควบคุมการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้นในระบบการทำงานทุกระบบ จึงสามารถแสดงให้เห็นในลักษณะของตัวแบบขั้นต้นได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 ตัวแบบขั้นต้นของระบบ

ที่มา: อุทัย บุญประเสริฐ. วิธีการหรือเทคนิคเชิงระบบกับการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบโครงการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง หลักและแนวทางในการบริหารโรงเรียนอย่างเป็นระบบ, 2529: 7.

หากพิจารณาจากแผนภูมิข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบในลักษณะทั่ว ๆ ไป เป็นลักษณะของ I-P-O Model ซึ่งต่อมา จากตัวแบบขั้นต้นของระบบ ทำให้เกิดการจำแนกระบบออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ กล่าวคือ

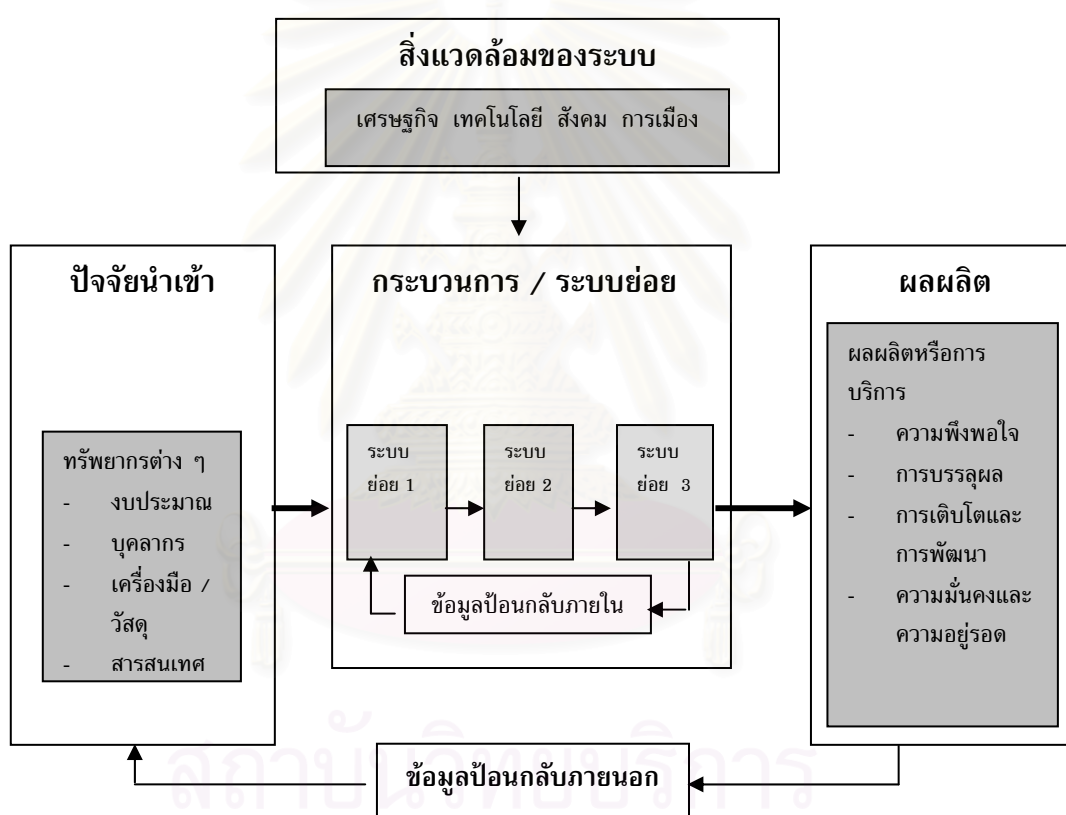
ระบบปิด (Closed System) เป็นระบบที่ให้ความสนใจเฉพาะภายในระบบเท่านั้น ไม่มีการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ

ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่มีความหมายกว้างกว่าและสมบูรณ์กว่าระบบปิด ทั้งนี้คุณลักษณะของระบบเปิดจะขยายความสนใจไปถึงระบบภายนอกที่อยู่แวดล้อมองค์การควบคู่ไปกับตัวองค์การด้วย

สำหรับแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศนั้น ได้มีการอธิบายเรื่ององค์ประกอบของระบบไว้หลายท่าน ส่วนใหญ่ให้ความสนใจไปที่ระบบเปิดมากยิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่า สิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อระบบเช่นเดียวกันกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่อยู่ภายใน แนวคิดที่ได้นำมากล่าวไว้ในที่นี้จึงเป็นการพิจารณาระบบในลักษณะของระบบเปิด แนวคิดดังกล่าว ได้แก่

แนวคิดของ Bittel (1978: 1131) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบสามารถพิจารณาได้จากกรอบโครงสร้างพื้นฐานของระบบ (The Basic Systems Framework) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่เป็นโครงสร้างหลัก 5 ส่วนต่อไปนี้ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ หรือ ระบบย่อย (Process / Subsystem)
3. ผลผลิต (Output)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สิ่งแวดล้อมของระบบ (Environment)



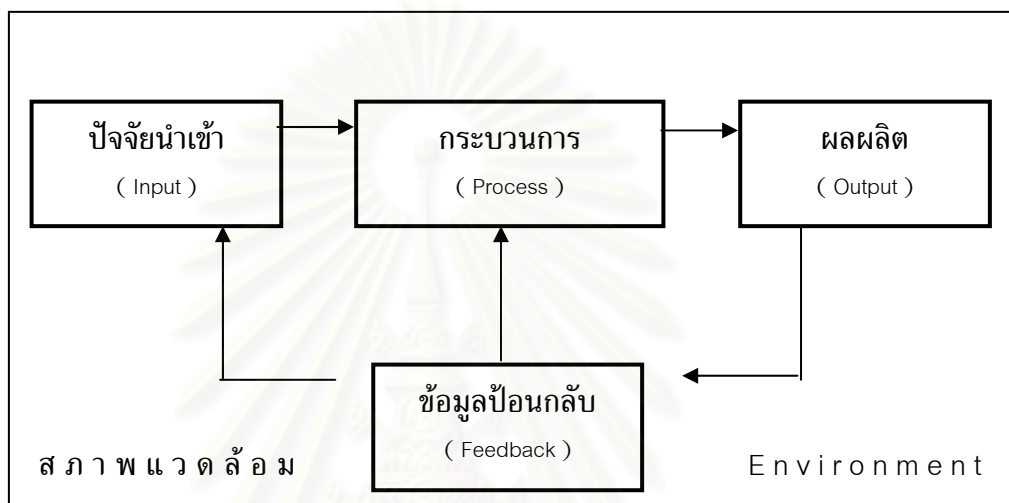
แผนภูมิที่ 3 กรอบโครงสร้างพื้นฐานของระบบตามแนวคิดของ Bittel

ที่มา: Bittel, L. R. Encyclopedia of professional management. New York: McGraw-Hill, 1978: 1131.

แนวคิดของ Schoderbek and others (1990: 22) เกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบ ก็ได้มีการกล่าวไว้เช่นกันว่า องค์ประกอบของระบบที่สำคัญประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)

2. กระบวนการ (Process)
3. ผลผลิต (Output)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สภาพแวดล้อม (Environment)



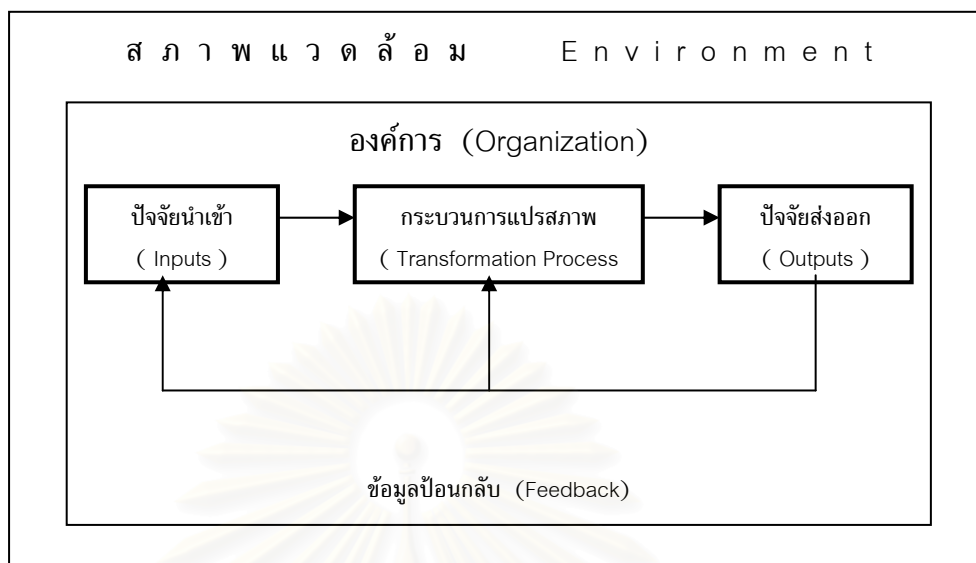
แผนภูมิที่ 4 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดของ Schoderbek และคณะ

ที่มา: Schoderbek P. P. and others. Management systems: Concept consideration.

Boston, MA: Richard D. Irwin, 1990: 22.

สำหรับแนวคิดของ Lunenburg and Ornstein (1996: 15-16) กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบไว้ว่า ระบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ป้อนเข้า (Inputs)
2. กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process)
3. ป้อนส่งออก (Outputs)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สภาพแวดล้อมของระบบ (Environment)



แผนภูมิที่ 5 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดของ Lunenburg และ Ornstein

ที่มา: Lunenburg F. C. and Ornstein A. C. Educational administration: Concepts and practices. 2nd ed. CA: Wadsworth Publishing, 1996: 18.

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบที่ได้มีการกล่าวถึง ไม่ว่าจะเป็นของ Bittel (1978) Schoderbek and others (1990) หรือ Lunenburg and Ornstein (1996) ต่างก็มีลักษณะที่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Lunenburg and Ornstein มาเป็นหลักในการพิจารณา เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวได้เน้นให้เห็นความสำคัญของระบบต่าง ๆ ในสถาบันการศึกษาว่า มีลักษณะเป็นระบบเปิด (Open System) จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบที่สำคัญ มีอยู่ด้วยกัน 5 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่นำเข้าไปสู่ระบบเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปได้ เช่น ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีดำเนินการหรือขั้นตอนในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ไปจัดกระทำ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการของระบบ
3. ปัจจัยส่งออก หมายถึง ผลอันเกิดจากกระบวนการทำงานของระบบ ทำให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ
4. ข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง ข้อมูลที่ส่งกลับเข้าสู่ระบบเพื่อใช้ในการปรับปรุงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบให้มีความเหมาะสมต่อไป
5. สภาพแวดล้อมของระบบ หมายถึง ทุกสิ่งที่อยู่ภายนอกขอบเขตของระบบ แต่มีความเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อระบบ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคมและการเมือง เทคโนโลยี นโยบายของรัฐบาล ฯลฯ

การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการทำให้ระบบที่มีอยู่ หรือการสร้างระบบใหม่ขึ้นมาใช้ให้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาระบบนั้นจะต้องมีการประยุกต์ใช้เทคนิคเชิงระบบ (System Approach) เข้ามาในการดำเนินการ ซึ่งในเรื่องนี้ อูทัย บุญประเสริฐ (2529: 14) ได้กล่าวว่า จุดเน้นที่สำคัญของวิธีการเชิงระบบจะอยู่ที่การค้นหาคำปัญหาและอยู่ที่การกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาและพัฒนางานหรือระบบงานในปัจจุบัน และเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงาน จุดเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้เทคนิคเชิงระบบ จึงมักจะเน้นสภาพงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งก็คือสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และจุดจบที่ต้องการก็คือ สภาพที่ต้องการจะให้เป็น เมื่อมีการแก้ปัญหาเหล่านั้นแล้ว

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความต้องการพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการอยู่ในสถาบันราชภัฏ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบดังกล่าวเป็นเครื่องมือทางการบริหารงานคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ และช่วยให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาได้ผลอย่างจริงจัง ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาระบบของผู้วิจัยดำเนินไปอย่างถูกต้องตามหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ ในส่วนนี้จึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบที่มีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

ความหมายของการพัฒนาระบบ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการพัฒนาระบบไว้ดังนี้

Biggs and others (1980: 11) ได้กล่าวว่า การพัฒนาระบบเป็นกระบวนการในการสร้างแนวทางหรือข้อกำหนดอย่างละเอียดของระบบใหม่ให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ

Hoffer and others (1996: 879) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศว่าหมายถึงกระบวนการที่เป็นขั้นตอนสำคัญ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการรักษาไว้ เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ เหมาะสมกับการใช้งาน

วิทยา คูวิรัตน์ (2539: 4) ให้คำนิยามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบว่า หมายถึง การพัฒนาขั้นตอนและองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบให้มีคุณภาพและความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบเป็นกระบวนการในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดขององค์ประกอบในระบบที่มีอยู่เดิม ให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนของการพัฒนาระบบ

ในการศึกษากระบวนการของการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle - SDLC) ได้รับอิทธิพล หรือความคิดรากฐานมาจากการพัฒนาระบบทางด้านสารสนเทศ (Information Systems) เป็นหลัก ดังนั้นขั้นตอนของการพัฒนาระบบที่จะได้กล่าวถึงในที่นี้จึงเป็นการประยุกต์มาจากการพัฒนาระบบทางด้านสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้กับระบบทั่วไป นอกจากนั้นจากการศึกษาเอกสารและตำราทางวิชาการหลายเล่ม พบว่า มีการใช้คำว่า "การวิเคราะห์ระบบ" และ "การพัฒนาระบบ" ในความหมายที่ใกล้เคียงกัน หรือบางครั้งก็ใช้ในความหมายอย่างเดียวกัน อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้มีการกล่าวถึงเพื่อการแยกแยะไว้อย่างชัดเจนว่า มีความแตกต่างกันระหว่างการวิเคราะห์ระบบกับการพัฒนาระบบ กล่าวคือ การวิเคราะห์ระบบถือเป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาระบบที่สำคัญ เนื่องจากในการพัฒนาระบบใดๆ จะต้องเริ่มจากการพิจารณาเพื่อทำความเข้าใจในระบบเดิมเสียก่อน ดังนั้นการวิเคราะห์ระบบจึงเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบ (Semprevivo, 1976: 7 ; Edwards, 1985: 6 ; ทิพย์เกสร บุญอำไพ, 2536: 45)

ต่อไปนี้เป็น การนำเสนอแนวคิดของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการพัฒนาระบบ

Banghart (1969: 37-42) กล่าวถึง วงจรของวิธีการเชิงระบบหรือวงจรในการพัฒนาระบบว่า ประกอบด้วย ขั้นตอนต่าง ๆ 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบว่าสามารถทำหน้าที่ได้ดีหรือไม่อย่างไร หากพบว่ามี ความบกพร่องก็จะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 ของวงจร
2. ขั้นการออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นการปรับปรุงข้อต่อหรือจุดบกพร่องที่ปรากฏในระบบเดิมที่มีอยู่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการนำระบบนั้นไปใช้งานในอนาคตต่อไป
3. ขั้นการประเมินระบบ (Systems Evaluation) หลังจากที่ได้มีการออกแบบระบบเพื่อนำไปใช้งานแล้ว จะต้องมีการประเมินว่า ระบบดังกล่าวมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามสถานการณ์จริงได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งในขั้นการประเมินนี้จะต้อง

มีการดำเนินการหลายครั้งจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่สามารถให้ความเห็นได้อย่างถูกต้อง ก่อนที่จะได้มีการนำระบบไปใช้ต่อไป

4. ขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้ (Systems Implementation) เป็นการนำระบบที่ผ่านการประเมินแล้ว ลงสู่การปฏิบัติจริงตามความมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นของระบบ

5. ขั้นตอนการรักษาระบบ (Systems Maintenance) หลังจากมีการนำระบบใหม่ไปใช้แล้ว จะต้องจัดให้มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรับทราบว่ารระบบใหม่นั้นสามารถทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาระบบดังกล่าวให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามหากพบข้อบกพร่องอื่นใดใหม่ ๆ ขึ้น ก็อาจจะต้องกลับเข้าสู่วงจรของการพัฒนาระบบตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อีกเช่นเดียวกัน

Biggs and others (1980: 45-46) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนของการพัฒนาระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนระบบ (Systems Planning) เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาระบบ โดยการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างเป็นทางการว่า มีการร้องขอเพื่อให้มีระบบใหม่ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ

1.1 การสำรวจเบื้องต้น

1.2 การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ

2. ขั้นตอนการศึกษาความต้องการของระบบ (Systems Requirements) เป็นการเตรียมข้อมูลพื้นฐานซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างแนวทางที่ต้องการพัฒนา ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ

2.1 การวิเคราะห์ระบบและการปฏิบัติการ

2.2 การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ระบบ

2.3 การใช้วิธีการสนับสนุนในด้านเทคนิค

2.4 การออกแบบและทบทวนเกี่ยวกับแนวความคิดที่ต้องการให้เป็น

ทางเลือกต่าง ๆ

2.5 การประเมินทางเลือกและจัดทำแผนพัฒนา

3. ขั้นตอนการพัฒนาระบบ (Systems Development) เป็นขั้นตอนซึ่งเริ่มต้นด้วยการยอมรับแนวความคิดซึ่งได้มีการออกแบบและประเมินในขั้นตอนที่ผ่านมา และจะจบลงด้วยการพัฒนาให้เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ ซึ่งสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยดังนี้

3.1 การกำหนดลักษณะเฉพาะทางเทคนิคของระบบ

3.2 การพัฒนาเทคนิคที่ใช้ในการสนับสนุนระบบ

3.3 การประยุกต์ลักษณะเฉพาะให้เข้ากับโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์

3.4 การทดสอบโปรแกรม

- 3.5 การพัฒนาคู่มือการดำเนินการและการควบคุมระบบ
- 3.6 การฝึกฝนผู้ใช้ระบบ
- 3.7 การปฏิบัติตามแผน
- 3.8 การทดลองเปลี่ยนแปลงแผน
- 3.9 การทดสอบทั้งระบบ

4. ขั้นการนำระบบไปปฏิบัติ (Systems Implementation) เป็นขั้นตอนสำคัญหลังจากที่มีการทดสอบระบบแล้ว ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง ในขั้นนี้จะต้องมีการปรับแต่งเพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมกับการใช้งานอีกครั้งหนึ่ง และจะต้องมีการทบทวนผลการปฏิบัติหลังจากที่ได้มีการนำเอาระบบไปสู่การดำเนินการจริง ทั้งนี้เพื่อให้ระบบที่มีการพัฒนาขึ้น มีความสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อีกทั้งยังเป็นการรักษาระบบให้คงอยู่ต่อไปอีกด้วย

Edwards (1985: 20) ได้กล่าวถึงขั้นตอนซึ่งเป็นวงจรในการพัฒนาระบบไว้ดังนี้ คือ

1. ขั้นการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากมีการร้องขอหรือมีความต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ระบบมีความเหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ระบบให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนแล้ว จะต้องมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้อีก ก่อนที่จะมีการออกแบบระบบใหม่
2. ขั้นการออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นขั้นตอนของการออกแบบคุณสมบัติของโปรแกรม หรือคุณสมบัติของระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งาน ก่อนที่จะได้มีการสร้างเป็นต้นแบบของระบบ
3. ขั้นการพัฒนาระบบ (Systems Development) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรชีวิตตามระบบ ซึ่งในขั้นนี้จะต้องมีการพัฒนาระบบให้เป็นต้นแบบที่มีความสมบูรณ์ มีการประเมินผล และตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ก่อนที่จะนำระบบดังกล่าวไปสู่ผู้ใช้

Kendall and Kendall (1988 อ้างถึงในวิทยา คูวิรัตน์, 2539: 50-51) ได้เสนอขั้นตอนของการพัฒนาระบบว่า ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจน
2. การออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นขั้นตอนในการออกแบบระบบทั้งในส่วนของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต เพื่อให้มีคุณภาพและมีความเหมาะสมมากที่สุดต่อองค์การและสภาพแวดล้อมของระบบนั้น

3. การทดสอบระบบ (Systems Testing) เป็นการนำเอาระบบที่ออกแบบไปทดสอบ โดยการทดลองใช้ระบบดังกล่าวในสถานการณ์จำลอง หรืออาจนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่าระบบนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งควรมีการปรับปรุงส่วนใดเป็นการเพิ่มเติม ก่อนที่จะได้มีการนำไปใช้จริง

สำหรับ วิทยา คูวิรัตน์ (2539: 114-115) ซึ่งได้ใช้การพัฒนาระบบมาเป็นขั้นตอนในการวิจัย เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาเอก ได้สรุปให้เห็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาระบบว่า มีอยู่ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นขั้นการศึกษาวิเคราะห์แนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ต้องการ พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบ

2. การสังเคราะห์ระบบ (System Synthesis) เป็นการเปรียบเทียบระบบตามแนวคิด หลักการ และทฤษฎี กับระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อที่จะรวบรวมเอาส่วนที่เหมือนและส่วนที่ต่างขององค์ประกอบย่อย ๆ มารวมกันและจัดองค์ประกอบของระบบให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การออกแบบระบบ (System Design) เป็นขั้นตอนในการร่างรูปแบบระบบให้เป็นรูปเป็นร่างขึ้นมาตามแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4. การตรวจสอบระบบ (System Verification) เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างของระบบ รวมทั้งการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำระบบไปใช้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. การประเมินระบบ (System Evaluation) เป็นขั้นตอนของการนำเอาระบบที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในสถานการณ์จริง เพื่อทำการประเมินผลว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงประการใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการพัฒนาระบบที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ผู้วิจัยนำมาจัดทำในรูปของตารางสังเคราะห์ เพื่อใช้พิจารณาก่อนที่จะได้นำไปกำหนดเป็นขั้นตอนในการวิจัย ดังตารางที่ 2

1. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis)
2. การออกแบบระบบ (Systems Design)
3. การตรวจสอบระบบ (Systems Verification)
4. การประเมินระบบ (Systems Evaluation)

ในการวิจัยนี้การพัฒนาระบบ จึงหมายถึงกระบวนการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดขององค์ประกอบในระบบเดิม ให้เป็นระบบใหม่ที่มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นขั้นตอนในการศึกษา วิเคราะห์สภาพของระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบอย่างไร และหากจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ควรมีแนวทางอย่างไร

2. การออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นขั้นตอนในการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง หรือออกแบบรายละเอียดภายในองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบเสียใหม่ เพื่อให้ระบบใหม่ที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักการ แนวคิดที่ถูกต้อง

3. การตรวจสอบระบบ (Systems Verification) เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องตามเนื้อหา / โครงสร้าง โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เป็นผู้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบระบบ

4. การประเมินระบบ (Systems Evaluation) เป็นขั้นตอนในการประเมินผลระบบหลังจากที่ได้มีการนำไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบนั้นในสถานการณ์จริงได้ทดลองใช้ หรือได้พิจารณาตรวจสอบถึงความเหมาะสมหรือข้อบกพร่องอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันว่าระบบที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิมาแล้วนั้นมีความเป็นไปได้กับการนำไปใช้จริง

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างมาก เพราะถือได้ว่าเป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งที่ใช้ในการตรวจสอบ ติดตาม และดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การว่ายังคงมีการปฏิบัติที่สอดคล้องหรือเป็นไปตามข้อตกลงในคู่มือคุณภาพหรือระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ได้ระบุไว้หรือไม่ การตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้ นอกจากจะเป็นการรักษาระบบให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานแล้ว ยังอาจช่วยให้ฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายบริหารได้เห็นถึงจุดบกพร่องของระบบคุณภาพที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือ

ของฝ่ายบริหารในการใช้ควบคุม ดูแล และรักษาระบบคุณภาพที่มีอยู่แล้วให้คงอยู่ต่อไป (วรวิทย์ นาควัฒน์นุกูล, 2538: 156)

ประพนธ์ ผาสุขยัต และ วารุณี เตชสกุลฤทธิ์ (2542: 75) ยังได้กล่าวอีกว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นกลไกที่จะทำให้องค์การของท่านได้รับทราบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพหรือไม่ โดยการตรวจติดตามจะพิจารณาจากหลักฐานต่าง ๆ เป็นสำคัญ เป้าหมายก็เพื่อตรวจสอบดูว่าหลักปฏิบัตินั้นได้มีการปฏิบัติตามหรือไม่ โดยไม่ใส่ใจในตัวบุคคล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงแนวคิดอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในเบื้องต้น อันได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา และการตรวจติดตามคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเชื่อมโยงให้เห็นว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร

คุณภาพการศึกษา

คำว่า "คุณภาพ" เป็นคำที่ได้มีการกล่าวถึงกันแทบทุกวงการ ในอดีตนั้นความเข้าใจในเรื่องของคุณภาพมีลักษณะที่ไม่ค่อยชัดเจนมากนัก เนื่องจากมีการกล่าวถึงคุณภาพว่าเป็นคุณลักษณะที่ไม่สามารถสัมผัสได้ มีความเป็นนามธรรมเช่นเดียวกับการพูดถึงความจริง ความดี และความสวยงาม ซึ่งไม่สามารถวัดออกมาได้อย่างชัดเจนว่าเป็นเช่นไร ทำให้มีการตีความหมายของคุณภาพไปในทิศทางที่แตกต่างหลากหลาย ส่งผลให้ความเข้าใจที่แท้จริงของคนทั่วไปบางกลุ่มที่มีต่อคุณภาพไม่เกิดขึ้น ดังนั้นในระยะแรกๆการจัดการและควบคุมในเรื่องคุณภาพจึงไม่สามารถกระทำได้ อยากรู้ก็ตาม จนถึงปัจจุบันความหมายของคุณภาพยังคงมีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางแล้วแต่มุมมองของแต่ละบุคคลว่าจะพิจารณาคุณภาพในแง่ใด (Burrill and Ledolter, 1999: 120)

ความหมายของคุณภาพ

Crosby (1979: 9) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพหมายถึง ความตรงตามข้อกำหนด

Juran and Gryna (1980: 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมสำหรับการใช้ ซึ่งต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของคุณภาพตามจุดเน้นที่

เปลี่ยนไป โดยกล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งในที่นี้ คำว่าลูกค้ามีความหมายรวมไปถึงบุคคลที่เป็นทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน ทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าบุคคลที่ติดต่อออกไปจากตัวเรา นับเป็นลูกค้าของเราทั้งสิ้น “the next person on the line is your customer.” (Juran and Gryna, 1993: 3)

Feigenbaum (1983: 7,9) ได้กล่าวถึงคุณภาพว่า หมายถึง คือองค์ประกอบซึ่งเป็นคุณลักษณะโดยรวมของสินค้าและการบริการ ซึ่งเกิดจากการตลาด การจัดการ การผลิต ตลอดจนการบำรุงรักษา โดยมุ่งให้สินค้าและการบริการนั้นตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

Taguchi, Elsayed and Hsiang (1989: 2 อ้างถึงใน เข็มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540: 19) กล่าวถึงคุณภาพ ในแง่ของความสูญเสียที่สินค้านั้นก่อให้เกิดกับสังคมน้อยที่สุด นับตั้งแต่สินค้านั้นออกสู่ตลาด

Sallis (1993: 22) กล่าวถึงคุณภาพว่า หมายถึง ความสมบูรณ์แบบ ที่แสดงถึงความมีมาตรฐานสูง ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความเป็นเลิศ

ตารางที่

3

ความหมายของคุณภาพ

นักวิชาการ	Crosby, 1979	Juran and Gryna, 1980	Feigenbaum, 1983	Taguchi and others, 1989	Sallis, 1993
ความหมาย ตรงตามข้อกำหนด เหมาะกับการใช้ ความพึงพอใจของลูกค้า คุณลักษณะโดยรวมของสินค้า ความสูญเสียต่อสังคมน้อยที่สุด ความสมบูรณ์แบบ / มาตรฐานสูง	✓	✓ ✓	✓	✓	✓

ความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน อาจมีนักวิชาการบางท่านที่พิจารณาความหมายของคุณภาพไปในประเด็นอื่นที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่นบ้าง แต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้มีความหมายใดที่แสดงให้เห็นว่า แตกต่างไปจากที่นักวิชาการส่วนใหญ่กล่าวมาโดยสิ้นเชิง สรุปให้เห็นได้ว่าความหมายของ " คุณภาพ " เกี่ยวข้องกับ 3 ส่วน ต่อไปนี้ คือ 1) ความหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือบริการ 2) ความหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการ และ 3) ความหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ดังนั้น "คุณภาพ" จึงหมายถึง คุณลักษณะของสินค้าหรือการบริการที่ตรงตามข้อกำหนด มีความสมบูรณ์แบบ เหมาะกับการใช้งาน และส่งผลเสียต่อสังคมน้อยที่สุด ผ่านกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการที่มีมาตรฐาน เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจตามมาในที่สุด

ความหมายของคุณภาพการศึกษา

เป็นที่ทราบกันดีว่าแนวคิดเรื่องคุณภาพได้เริ่มนำมาใช้ในวงการอุตสาหกรรมก่อน ซึ่งในระยะเวลาต่อมา ได้มีการนำเอาแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในวงการอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง รวมทั้งในวงการศึกษาก็ได้มีผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้เกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา ดังนี้

Ellis (1993: 4) ให้ความหมายว่า คุณภาพการศึกษาคือ ความเหมาะสมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพการศึกษา จึงจำเป็นต้องดูจากผลการปฏิบัติงานหรือตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน (Performance Indicators)

Whatmough (1994: 94-95) กล่าวว่าคุณภาพการศึกษา คือการพิจารณาคุณภาพจากทัศนะของบุคคล 2 กลุ่ม นั่นคือ ผู้มารับบริการ และนักการศึกษา หากการจัดการของสถานศึกษาสามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ก็หมายความว่ามีความคุณภาพตามทัศนะที่หนึ่ง นอกจากนี้การจัดการศึกษาต้องสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอีกด้วย ซึ่งในประเด็นหลังนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจตามทัศนะของนักการศึกษา

อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2540: 34) ให้ความหมายคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง ความสมบูรณ์สูงสุดทางวิชาการ ซึ่งรวมเอาผลงาน ความสามารถของอาจารย์ นักศึกษา หลักสูตรการสอน การประเมินผล และกระบวนการอื่น ๆ ในสถาบันที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ รวมทั้งคุณลักษณะและองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในสถาบันทั้งในทางกายภาพและบุคลากรที่มีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพ

นอกจากนั้น คุณภาพการศึกษาตามแนวความคิดของ สมเกียรติ ชอบผล (2537 : 1-2 อ้างถึงใน เข้มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540: 28) ได้สรุปถึงความหมายของคุณภาพการศึกษาใน 3 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพในเชิงปทัสฐานของสังคม (Quality as a normative) หมายถึง การประมวล ความรับผิดชอบของสังคมเกี่ยวกับคุณภาพที่ต้องการ โดยคำนึงถึงคุณภาพของนักเรียนเป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วยผลการเรียน ความประพฤติ และผลการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น เป็นต้น

2. คุณภาพในเชิงวัตถุประสงค์ (Quality as an objective) หมายถึง คุณภาพที่ใช้ คุณลักษณะของนักเรียนตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเป็นเกณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวความคิดของ Benjamin S. Bloom ที่แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ความ เข้าใจ ทักษะ และค่านิยม

3. คุณภาพในเชิงกระบวนการ (Quality as a process) หมายถึง การพิจารณาคุณภาพ โดยยึดระบบการดำเนินการทุกส่วนเป็นสำคัญ มีการจัดทำมาตรฐานคุณภาพขึ้นมาใช้สำหรับการ พัฒนาคุณภาพในโรงเรียน โดยคำนึงถึงการพัฒนาให้เหมาะกับสภาพของตนเอง มีการประเมิน ตนเองเป็นระยะ มีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความ ภาคภูมิใจในผลงานของตนเองและประสบความสำเร็จในที่สุด

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการศึกษา จึงหมายถึงคุณลักษณะของการจัดการศึกษาที่ เป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตร ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจาก ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานว่ามีความสอดคล้องกับที่ได้กำหนดไว้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ต้องก่อให้เกิด ความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ อันได้แก่ นักเรียน และผู้ปกครอง อีกทั้งยังเป็นการตอบสนอง ความต้องการของสังคมที่ต้องการผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ

คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

นอกเหนือไปจากแนวคิดเรื่องคุณภาพการศึกษาทั่วไปแล้ว ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งน่าจะได้มีการพิจารณาถึงด้วยเช่นกัน เนื่องจากในงานวิจัยนี้ จะเกี่ยวข้องกับสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนั้นในการพิจารณา

ว่า สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่ จึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดที่จะได้กล่าวถึงต่อไปนี้

Baumgart (1987: 81-85) ได้กล่าวถึงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยให้ความเห็นว่าขึ้นอยู่กับมุมมองในการให้คำนิยาม หากเป็นมุมมองทางเศรษฐศาสตร์ก็ต้องมองว่าผลผลิตบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปนั้น เป็นไปตามความต้องการของตลาดมากน้อยเพียงใด หากไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดก็นับว่าไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะถือว่าสถาบันแห่งนั้นมีคุณภาพต่ำ ส่วนมุมมองทางด้านสังคมวิทยาจะพิจารณาว่า สถาบันการศึกษาได้ตอบสนองให้กับสังคมได้ดีเพียงใด สถาบันที่มีชื่อเสียงจึงเป็นสถาบันที่มีคุณภาพ สำหรับมุมมองของนักการศึกษาจะพิจารณาจากความสามารถของผู้จบการศึกษาในการแก้ปัญหา การวิเคราะห์วิจารณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในการกล่าวถึงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันนั้น มีอยู่ด้วยกันหลายแนวทาง Bogue (1998: 7-18) สรุปให้เห็นว่าประกอบด้วย 3 ทฤษฎีหลักต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่ว่าด้วยการกำหนดลักษณะเฉพาะของสถาบัน (*The Theory of Limited Supply*)

ความเชื่อดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป ถือว่ามหาวิทยาลัยที่มีลักษณะต่อไปนี้ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ

1. มีค่าใช้จ่ายสูง
2. มีขนาดใหญ่และมีหลากหลายสาขาวิชา
3. มีผู้ให้ความนิยมในการเลือกเรียนสูง
4. มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ
5. มีแหล่งทรัพยากรมากเป็นพิเศษ

การจัดอันดับคุณภาพสถาบันในระดับอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา เพื่อแสดงถึงความเป็นเลิศ สะท้อนให้เห็นแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ ดังนั้นจึงพบว่า วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่จึงมักได้รับการจัดอันดับคุณภาพอยู่ในระดับต้น ๆ ในขณะที่วิทยาลัยขนาดเล็กหรือวิทยาลัยชุมชนซึ่งเปิดสอนหลักสูตร 2 ปี จะได้รับการจัดอันดับที่ต่ำกว่าอยู่เสมอ แนวคิดตามทฤษฎีนี้ปรากฏให้เห็นในรูปแบบของการจัดอันดับและการแบ่งระดับ (Rankings and Ratings) จะเห็นได้ว่าในสหรัฐอเมริกามีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุด (America's

best colleges) ซึ่งจัดทำโดย U.S. News and World Report เป็นประจำทุกปี แนวคิดนี้ยังได้มีการนำไปใช้ในประเทศอื่นด้วยเช่นกัน อาทิ ประเทศเนเธอร์แลนด์

2. ทฤษฎีที่ว่าด้วยคุณภาพของพันธกิจ (*The Theory of Quality within Mission*)

แนวคิดนี้พิจารณาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามศักยภาพของสถาบันที่มีต่อพันธกิจ (missions) ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย ตลอดจนความสัมพันธ์ของพันธกิจเหล่านั้น มีการให้ความหมายของคุณภาพตามแนวทฤษฎีนี้ไว้ในหนังสือ *The Evidence for Quality* ซึ่งเขียนขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1992 โดย Bouge และ Saunders ไว้ว่า “ คุณภาพคือความสอดคล้องกันระหว่างคุณลักษณะของพันธกิจกับความสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้การยอมรับมาตรฐานของการยอมให้มีการตรวจสอบโดยสาธารณะ ” (Bogue and Saunders, 1992: 20) นอกจากนี้ Green (1994: 15) ยังได้กล่าวถึงสถาบันที่มีคุณภาพสูงว่า จะต้องมีการกำหนดพันธกิจหรือวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างชัดเจน และต้องสามารถบรรลุเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้แล้วนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้จึงแสดงให้เห็นถึงอีกนัยหนึ่งของคุณภาพใน ความหมายของความแตกต่างในความหลากหลาย (diversity with distinction) ซึ่งนำไปสู่ความคิดที่สำคัญว่า แต่ละสถาบันควรจะแสดงให้เห็นคุณภาพของตนภายใต้พันธกิจที่ตนเองมีอยู่

3. ทฤษฎีที่ว่าด้วยคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (*The Theory of Value-Added*)

นอกเหนือไปจากการพิจารณาถึงคุณภาพโดยใช้พื้นฐานของความเสี่ยงและการมีทรัพยากรของสถาบันแล้ว Astin (1985: 61) ยังได้ให้คำจำกัดความ คำว่า ความเป็นเลิศ (excellence) ของสถาบันในแง่ของการพัฒนา โดยกล่าวถึงสถาบันที่มีความเป็นเลิศว่า จะต้องส่งผลกระทบต่อในเชิงของการมีคุณค่าที่เพิ่มมากขึ้น ในลักษณะของความรู้ การพัฒนาตนเองของนักศึกษา รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถและผลิตภาพในการสอนของคณาจารย์ในสถาบันที่มีมากขึ้น ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพตามแนวทฤษฎีนี้ จึงเป็นการพิจารณาว่า สถาบันการศึกษาได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตคติแก่ผู้เรียนไปในทางที่ดีขึ้นในเรื่องใดบ้าง

จากทฤษฎีที่กล่าวถึงข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ในการพิจารณาถึงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ผู้พิจารณาจะต้องมีมุมมองที่กว้างขวางเพียงพอ เนื่องจากหน้าที่จะบอกว่าสถาบันอุดมศึกษาแห่งใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น สามารถใช้แนวคิดหลายประการมาเป็นพื้นฐานในการตัดสิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้พิจารณาว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการพิจารณา ดังนั้นจึง

ต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งในการที่จะกล่าวว่า สถาบันใดมีหรือไม่มีคุณภาพอย่างไร สำหรับสถาบันราชภัฏ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นสถาบันที่ไม่ได้มีงบประมาณเป็นจำนวนมาก คณะและสาขาวิชา ก็ไม่ได้มีหลากหลายเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย ตลอดจนการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับยังอยู่ในระดับต่ำกว่ามหาวิทยาลัยในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย หากพิจารณาคุณภาพของสถาบันราชภัฏโดยใช้แนวทางตามทฤษฎีแรก น่าจะยังไม่เหมาะสมเท่าใด ดังนั้นการพิจารณาถึงคุณภาพของสถาบันราชภัฏจึงควรใช้แนวทางของทฤษฎีที่ว่าด้วยพันธกิจของสถาบัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้การพิจารณาจากองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพที่สถาบันราชภัฏได้กำหนดขึ้น 9 องค์ประกอบ เป็นหลัก

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพ ถือได้ว่าเป็นกระแสหนึ่งของความเคลื่อนไหวด้านคุณภาพที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการต่าง ๆ อย่างมาก ความเคลื่อนไหวทางการบริหารคุณภาพตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้นเป็นความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นพัฒนาการที่ชัดเจนถึงแนวความคิดที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วงสำคัญ ดังนี้

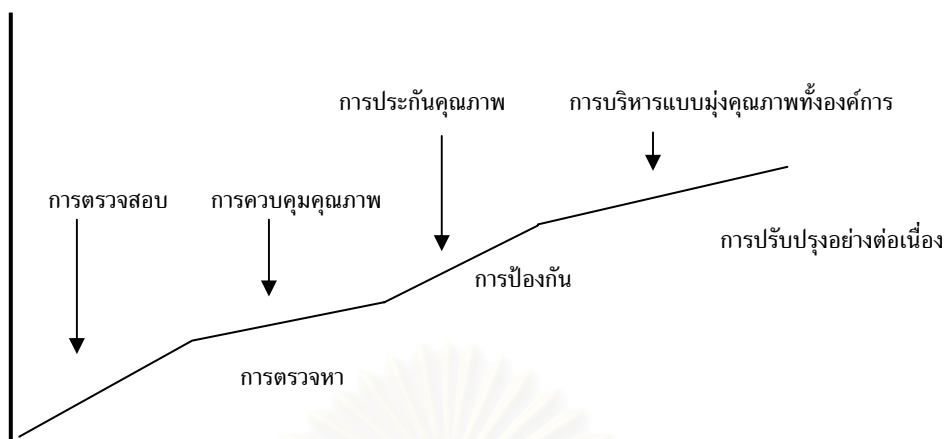
1. ยุคของการเน้นการตรวจสอบสินค้า (Inspection) เป็นการเน้นความสำคัญของการตรวจสอบเพื่อหาข้อบกพร่องของผลผลิต เมื่อพบข้อบกพร่องต้องทำการแก้ไขโดยฝ่ายผลิตอย่างทันทีทันใด

2. ยุคของการเน้นการควบคุมคุณภาพ (Quality control) เป็นการเน้นการควบคุมในกระบวนการผลิตจนกระทั่งได้ผลผลิตออกมาให้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด นับเป็นบันไดสำคัญในการก้าวไปสู่การประกันคุณภาพ

3. ยุคของการเน้นการประกันคุณภาพ (Quality assurance) เป็นยุคที่เน้นถึงการสร้างกลไกและกระบวนการต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความมีคุณภาพ เพื่อช่วยทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจได้ว่าผลผลิตจะได้ตามมาตรฐานที่ระบุไว้

4. ยุคของการเน้นการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) เป็นการเน้นระบบการบริหารจัดการทั้งหมดภายในองค์การ ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพในยุคที่ต่อจากการประกันคุณภาพ เมื่อองค์การใดก้าวมาถึงขั้นนี้แล้ว ก็จะสามารถไปถึงยุคที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น นั่นคือ การแสวงหาความก้าวหน้าโดยการเรียนรู้จากองค์การชั้นนำ เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศได้ในที่สุด

(Sallis, 1993: 27 ; Bendel, Boulter and Gattford, 1997: 7)



แผนภูมิที่ 6 ลำดับขั้นของแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ

ที่มา: Sallis, E. Total Quality Management in education. London: Kogan Page Educational Management Series, 1993: 27.

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการบางท่านได้กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพ (Quality control) และการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) ต่างก็เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่มีการนำมาใช้ในการประกันคุณภาพในปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงความคาบเกี่ยวกันระหว่างแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพของแต่ละยุคว่า การพัฒนาคุณภาพเป็นกิจกรรมที่สามารถรวมเอาแนวความคิดของการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การเข้าไว้ด้วยกัน โดยมีการประกันคุณภาพเป็นจุดร่วม นับว่าสอดคล้องกับแนวความคิดของ Cuttance (1993: 18) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพเพื่อรับประกันคุณภาพมีอยู่ด้วยกัน 3 วิธี คือ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

โดยพื้นฐานแล้ว การประกันคุณภาพนับเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ผลิตอย่างแท้จริง เนื่องจากจุดประสงค์สูงสุดของระบบคุณภาพใด ๆ ก็ตาม ต่างเป็นไปเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า เขาจะได้รับความพึงพอใจจากการได้รับสินค้าหรือการบริการซึ่งจัดให้โดยผู้ผลิต ดังนั้นผู้ผลิตจึงต้องออกแบบสินค้า จัดหาวัตถุดิบ ดำเนินการผลิต และส่งมอบสินค้าให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ด้วยระบบการประกันคุณภาพที่ดี ผู้ผลิตย่อมสามารถทำหน้าที่ในการให้สิ่งที่มีคุณภาพกับลูกค้าได้ตามเป้าหมาย

ความหมายของการประกันคุณภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไว้ ดังนี้

Harrington and Mathers (1991: 22) กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่า หมายถึงกระบวนการบริหารคุณภาพในองค์กรที่มีการวางแผนและจัดระบบไว้เป็นอย่างดี เพื่อช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้ผลผลิตตามมาตรฐานที่กำหนด

Ellis (1993: 4) ได้ให้นิยามว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้ผลิตได้ให้การรับประกันกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่าสินค้าหรือการบริการที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

Harman (1996: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กลไกและกระบวนการต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้น อันจะนำไปสู่การรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลผลิต เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมั่นใจในวิธีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของผลผลิต อีกทั้งยังเป็นการให้การรับรองว่าผลผลิตจะได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

Hills (1998: 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นความพยายามในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพ โดยมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ซึ่งต้องอาศัยการตรวจสอบเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์แบบเกิดขึ้น

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ไว้ สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กลไกและกระบวนการทำงานที่ได้มีการวางแผนและจัดระบบไว้เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากลไกและกระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่การได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากแนวคิดในเรื่องคุณภาพ คุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพ ได้มีการนำเอาการประกันคุณภาพไปใช้ในวงการศึกษา ทำให้เกิดคำว่า “ การประกันคุณภาพการศึกษา ” ขึ้นมา ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการศึกษา ให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Department of Education and Science, 1991 อ้างถึงใน วันชัย ศิริชนะ, 2537: 4)

Lenn (1992: 127-128 อ้างถึงใน ประเสริฐ จรรย์านุกูล, ม.ป.ป.: 5) ได้กล่าวถึงความหมายที่ International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education ได้นิยามไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับเจตคติ เครื่องมือ กิจกรรม และวิธีการปฏิบัติซึ่งดำรงอยู่และนำมาใช้ รวมไปถึงกิจกรรมควบคุมคุณภาพซึ่งประกันได้ว่า จะทรงไว้ซึ่งมาตรฐานทางวิชาการที่เหมาะสม และมีการพัฒนาระดับมาตรฐานของโปรแกรมหรือสถาบัน และทำให้กระบวนการเหล่านี้รับรู้กันในชุมชนวิชาการและสังคมโดยส่วนรวม

ความหมายต่อมา การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง มาตรการหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ, 2539: 3)

สมศักดิ์ สินธุระเวชย์ (2540: 5-6) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึงระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกค้ำ ว่าสถาบันการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541: 33)

นอกจากนี้ไพบูลย์ แจ่มพงษ์ (2541: 39) ยังได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมาตรการที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางการดำเนินงานในการจัดการศึกษา เพื่อช่วยให้มีหลักประกันว่านักเรียนจะมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

จากความหมายที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง กลไกหรือกระบวนการในการจัดการศึกษาที่ได้มีการวางแผนและจัดระบบไว้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่การได้ผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ในหลักสูตร

การประกันคุณภาพการอุดมศึกษากับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของการประกันคุณภาพ ที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานขององค์การว่าบรรลุผลหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานคุณภาพหรือไม่ ซึ่งจะได้นำผลดังกล่าวนั้นไปปรับปรุงแก้ไขให้ระบบคุณภาพเป็นระบบที่มีประสิทธิผลต่อไป ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการอุดมศึกษาก็เช่นเดียวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละสถาบันจะต้องใช้กลไกการตรวจติดตามคุณภาพภายในดังกล่าวในการตรวจสอบ เพื่อรักษาระดับคุณภาพมาตรฐานของสถาบันในเบื้องต้น เพื่อให้แน่ใจได้ว่า สถาบันจะสามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพให้แก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ก่อนที่จะมีหน่วยงานจากภายนอกเข้ามาทำการตรวจสอบและประเมินในอีกขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งเมื่อถึงตรงนั้นแล้ว ผลการตรวจสอบจะต้องถูกนำออกไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน ดังนั้นการมีกลไกในการตรวจสอบเบื้องต้น จึงเป็นสิ่งที่แต่ละสถาบันควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้ ต่างก็ได้ให้ความสนใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการอุดมศึกษาให้สูงขึ้น ประเทศต่าง ๆ จึงได้มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามระบบประกันคุณภาพที่มีใช้กันอยู่ในแต่ละประเทศขณะนี้ มีความแตกต่างกันไปบ้างตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น จารีตประเพณีของการจัดการศึกษาที่ไม่เหมือนกัน จำนวนมหาวิทยาลัย หรือ ลักษณะของสถาบันอุดมศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ประเทศต่าง ๆ พยายามที่จะสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ในการยกระดับมาตรฐานการศึกษาให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

ในส่วนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพอุดมศึกษาในประเทศต่าง ๆ ว่ามีการดำเนินการอย่างไรกันบ้าง ตลอดจนชี้ให้เห็นว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญได้มีการนำมาใช้ในลักษณะใด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกนำเสนอเฉพาะในบางประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และออสเตรเลีย ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ 1) สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีการพัฒนาระบบอุดมศึกษามาอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐานการจัดการอุดมศึกษาอยู่ในระดับสูง 2) อังกฤษเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับมาเป็นเวลานานแล้วว่า จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีมาตรฐานและมีการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน และ 3) ออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีพัฒนาการด้านการอุดมศึกษาที่ค่อนข้างรวดเร็ว แม้เพิ่งจะเริ่มต้นช้ากว่า 2 ประเทศที่กล่าวมาข้างต้นก็ตาม ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างกับประเทศไทย ซึ่งขณะนี้กำลังมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการอุดมศึกษากันอย่างกว้างขวาง

ต่อไป จะได้นำเสนอถึงสาระดังกล่าวพอสังเขป ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

ระบบการอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกาเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ มีความหลากหลายสูง ทำให้ระบบการประกันคุณภาพมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามทุกรูปแบบต่างเน้นย้ำให้เห็นถึงหลักการของการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) เป็นสำคัญ ความคิดเบื้องต้นที่แสดงถึงวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับอิทธิพลมาจากอังกฤษ โดยการจัดให้มีคณะกรรมการสอบไล่ (Board of Examiners) ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ร่วมกับคณาจารย์ และผู้บริหารทำการสอบปากเปล่านักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา สิ่งที่ได้ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการมีกลไกการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่สำคัญที่สุด คือ การจัดตั้งองค์กรในระดับภูมิภาคที่เป็นสมาคมอิสระทำหน้าที่จัดระบบและมาตรฐานการศึกษา ให้เข้ามาทำหน้าที่ในการให้การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ซึ่งต่อมาได้มีการก่อตั้งเป็นสภาการรับรองวิทยฐานะแห่งชาติขึ้นในปี ค.ศ.1949 เพื่อดูแลมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรรับรองวิทยฐานะที่มีอยู่เป็นจำนวนมากอีกชั้นหนึ่ง

ในช่วงทศวรรษที่ 1950-1960 ได้มีการพัฒนาแนวความคิดเรื่องการศึกษาตนเอง (Self-study) การประเมินโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ (Peer Review) และการตรวจเยี่ยมสถาบัน (On-site Visiting) ทำให้การรับรองวิทยฐานะเป็นระบบที่มีบทบาทต่อการอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาในแง่ของความเชื่อมั่นได้มากยิ่งขึ้น (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 14-21)

นับถึงปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพในสหรัฐอเมริกาที่ยังมีปรากฏอยู่ในขณะนี้ ได้แก่

1. การรับรองวิทยฐานะระดับภูมิภาค (Regional Accreditation) การรับรองวิทยฐานะนับว่าเป็นมาตรการที่ไม่ซับซ้อน เนื่องจากมีหน่วยงานกลางจัดทำหลักเกณฑ์ขึ้นมาแล้วไปดำเนินการตรวจสอบ และให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา แต่ละสถาบันจะทำการศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบตนเองและเขียนรายงาน (Self - study Report) มีผู้ทรงคุณวุฒิของสถาบันการศึกษาเป็นกรรมการ ไปทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมในลักษณะของการตรวจสอบกันเองในกลุ่มชาวอุดมศึกษาด้วยกัน (Peer Review) จากนั้นจะทำการเขียนรายงานการตรวจเยี่ยม

(Visiting Report) แล้วจึงให้การรับรองวิทยฐานะตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมา (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2541: 18)

การรับรองวิทยฐานะในระดับภูมิภาคมีเจตนาหลายประการดังนี้

1. เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าสถาบันการศึกษาได้ผ่านเกณฑ์การปฏิบัติงาน และมีทรัพยากร พื้นฐานที่พอเพียงต่อการจัดการศึกษา
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา
3. เพื่อกระตุ้นให้สถาบันแต่ละแห่งมีการทดสอบตนเอง
4. เพื่อสนับสนุนให้มีการกำกับดูแลตนเอง
5. เพื่อให้ความมั่นใจต่อสาธารณะว่าสถาบันมีมาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้

(Stanley and Patrick, 1998: 49)

อมรวิรัช นาคทรพรพ (2540: 85) กล่าวถึงขั้นตอนสำคัญในกระบวนการรับรองวิทยฐานะในสหรัฐอเมริกา ว่าประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลักดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการในการรับรองวิทยฐานะ
- ขั้นตอนที่ 2 สถาบันอุดมศึกษาสมัครเข้าขอการรับรองวิทยฐานะ พร้อมกับเสนอรายงานการศึกษาตนเอง (Self-study) ต่อทางองค์กรให้การรับรองวิทยฐานะ
- ขั้นตอนที่ 3 องค์กรให้การรับรองวิทยฐานะตั้งกรรมการไปตรวจเยี่ยมสถาบัน / สาขาวิชา หลังจากทำการศึกษารายงานแล้ว
- ขั้นตอนที่ 4 กรรมการเสนอรายงานการตรวจเยี่ยมสถาบัน (On-site Visiting) ต่อองค์กรให้การรับรองวิทยฐานะเพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของแต่ละองค์กร
- ขั้นตอนที่ 5 องค์กรให้การรับรองวิทยฐานะต้องตัดสินผลและเผยแพร่ผลการพิจารณา

กล่าวโดยสรุป การรับรองวิทยฐานะ เป็นการตรวจสอบเป้าหมายตามพันธกิจว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยพิจารณาจากรายงานการศึกษาตนเอง หากตรวจสอบพบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด องค์กรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบก็จะให้การรับรองว่า สถาบันนั้นมีมาตรฐาน

2. การรับรองวิทยฐานะเฉพาะสาขาวิชา (Specialized Accreditation) สมาคมซึ่งให้การรับรองวิทยฐานะในสาขาวิชาหรือวิชาชีพเฉพาะด้านจะใช้กระบวนการเดียวกันกับการให้การรับรองวิทยฐานะในระดับภูมิภาค มีสมาคมซึ่งทำหน้าที่ในการประเมินโปรแกรมวิชามากกว่า 50 แห่ง ให้การรับรองวิทยฐานะสำหรับวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมาย แพทย์ วิศวกรรม และวิชาเฉพาะสาขา เช่น วิทยาการคอมพิวเตอร์ สื่อสารมวลชน จิตวิทยา

3. การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator System) การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานได้กลายเป็นวิธีการประกันคุณภาพอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมมากขึ้น เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงการยอมรับให้มีการตรวจสอบได้โดยสาธารณะ (Accountability) ในปี ค.ศ.1996-1997 มีการรายงานว่า 37 มลรัฐในสหรัฐอเมริกามีการนำรูปแบบนี้ไปใช้ในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาและยังมีอีก 7 มลรัฐที่กำลังเตรียมการวางแผนเพื่อให้มีการนำเอารูปแบบดังกล่าวไปใช้เช่นกันในอนาคต (Christal, 1998 cited in Stanley and Patrick, 1998: 50) การวัดผลการปฏิบัติงานได้ถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกระจายงบประมาณไปยังสถาบันต่าง ๆ ใน 23 มลรัฐ ในขณะที่ 8 มลรัฐได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลมลรัฐในส่วนของสถาบันการศึกษาเกี่ยวข้องโดยตรงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานแต่ละตัวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความก้าวหน้าและความสำเร็จของแต่ละสถาบัน ระบบ หรือ เป้าหมายของแต่ละมลรัฐอีกด้วย แต่ความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้และประโยชน์ที่ใช้ในการปรับปรุงโปรแกรมวิชา ยังคงเป็นคำถามสำคัญว่า การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่ (Nedwek and Neal, 1994: 75) สำหรับจุดประสงค์ในการใช้ระบบตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน Bogue (1998: 12-13) กล่าวว่าเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาพร้อมที่จะให้สาธารณะได้เข้าไปตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน กำหนดแนวโน้มของกิจกรรมและความสำเร็จที่ต้องการ รวมถึงการชี้ให้เห็นความก้าวหน้าของเป้าหมายที่มีต่อการจัดการศึกษา

4. การตรวจสอบโปรแกรมทางวิชาการ (Academic Program Review) วิธีนี้เป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับในสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวาง และนับเป็นระบบที่แสดงถึงการประกันคุณภาพภายในที่สำคัญ รูปแบบนี้เปรียบได้กับระบบการประกันคุณภาพภายในของระบบอังกฤษ Barak and Sweeney (1995 cited in Stanley and Patrick, 1998: 51) ได้รายงานให้ทราบว่า จากการตอบแบบสำรวจในปี ค.ศ.1993-1994 มีสถาบันอุดมศึกษาจำนวนร้อยละ 83 ที่มีการนำวิธีการตรวจสอบโปรแกรมวิชาไปใช้ และได้มีการนำผลดังกล่าวไปปรับปรุงโปรแกรมวิชาการ นอกจากนั้นกว่า 3 ใน 4 ของสถาบันที่ทำการตอบแบบสำรวจยังได้ใช้ผลการตรวจสอบโปรแกรมทางวิชาการในการวางแผนและการงบประมาณ อย่างไรก็ตามมีนักวิจารณ์ได้เสนอแนะว่ากระบวนการตรวจสอบโปรแกรมในปัจจุบันควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ด้วยการใช้เครื่องมือตรวจวัดที่มีความเข้มงวดมากขึ้น เพื่อทำให้การประกันคุณภาพภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การตรวจสอบโปรแกรมวิชาการ (Program Reviews) จะมีลักษณะของการตรวจสอบตนเองประกอบกับการตรวจสอบจากกลุ่มชาวอุดมศึกษาจากภายนอกทั้งในระดับสาขาวิชา ภาควิชา และโปรแกรมวิชา อย่างไรก็ตามแม้ว่าวิธีการนี้จะได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสูงที่ใช้ในกิจกรรมการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัย แต่ในทางปฏิบัติแล้วมักไม่ได้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังหรืออาจมีการปฏิบัติกันเพียงครั้งคราวเท่านั้น (Bogue, 1998: 10-11)

5. การประเมินผลผลิตด้านนักศึกษา (Student Outcomes Assessment)

การประเมินผลผลิตด้านนักศึกษาได้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการวัดคุณภาพของสถาบันการศึกษา และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่กว้างขวางขึ้น ความสนใจของสาธารณะที่มีต่อการวัดผลผลิตได้มีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการสำเร็จการศึกษาและข้อมูลด้านการมีงานทำ (Stanley and Patrick, 1998: 51)

6. การจัดอันดับ (Rankings) เท่าที่ปรากฏในขณะนี้มีการจัดอันดับ 2 ลักษณะ

คือ การจัดอันดับโปรแกรมการวิจัยระดับปริญญาเอก (Rankings of Research-doctorate Programs) และการจัดอันดับโดยสำนักพิมพ์ (Publishers' Rankings)

การจัดอันดับโปรแกรมปริญญาเอกยึดหลักพื้นฐานของความเสี่ยงของสถาบันและปัจจัยในเชิงปริมาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพในเชิงวิชาการอีกหลายอย่าง สำหรับการจัดอันดับโดยสำนักพิมพ์มักเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีนิตยสารหลายฉบับที่ได้มีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไว้ เช่น U.S. News & World Report, Money, the Fiske Guide to Colleges เป็นต้น

7. การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management)

TQM นับว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งในปัจจุบัน จุดเน้นของ TQM อยู่ที่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) นอกเหนือไปจากการเน้นที่หลักของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแล้ว TQM ยังได้มุ่งให้ความสำคัญไปยังความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (Customer Satisfaction) ถึงแม้ว่าในหลาย ๆ สถาบันไม่เห็นด้วยและยังไม่สามารถให้การยอมรับแนวคิดที่ว่า นักเรียน นักศึกษาคือลูกค้าได้ก็ตาม แต่ก็มีการโต้แย้งว่าความจริงแล้วเรามีการยอมรับฟังความคิดของนักเรียนนักศึกษามานานแล้ว บางครั้งถึงกับมีการทำแบบสำรวจเพื่อสอบถามนักเรียนนักศึกษาที่เข้ามาเรียนในสถาบัน หรือแม้แต่จบออกไปจาก

สถาบันแล้วด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าสถาบันให้ความสำคัญกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้มารับบริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นลูกค้าของสถาบันนั่นเอง

(Bogue, 1998: 12)

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์กรที่เป็นกลไกหลัก ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. สมาคมรับรองวิทยฐานะระดับชาติและระดับภูมิภาค (National & Regional Accrediting Association) เป็นหน่วยงานอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยกันกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษาระหว่างสถาบันกันเอง และเป็นการป้องกันมิให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาแทรกแซง องค์กรดังกล่าวจะให้การรับรองทั้งในระดับสถาบันและระดับหลักสูตร

2. สมาคมวิชาชีพ (Professional Association) เป็นหน่วยงานอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของนักวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อกำกับดูแลมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ มีบทบาททั้งในเชิงการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและการรับรองวิทยฐานะ ในระดับหลักสูตรหรือสาขาวิชา

3. ฝ่ายการศึกษาประจำมลรัฐ (State Department of Education) เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการอนุมัติการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาใหม่ รวมถึงการอนุมัติการขอเปิดหลักสูตรใหม่สำหรับในบางมลรัฐ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการใช้เงินในโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษาในโครงการพิเศษจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลมลรัฐ

4. กลไกภายในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายกันมากในแต่ละมหาวิทยาลัย โดยประเพณีที่เน้นการกำกับดูแลตนเอง ทำให้สถาบันแต่ละแห่งพัฒนารูปแบบและวิธีการตรวจสอบคุณภาพภายในขึ้นเอง ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการประเมินผลหลักสูตรสำหรับกระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยหน่วยงานภายนอก ยังคงเน้นการให้สถาบันมีการศึกษาตนเองอีกด้วย (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 322-323)

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศอังกฤษ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ ได้มีการริเริ่มมาก่อนสหรัฐอเมริกาว่า 500 ปี มหาวิทยาลัยในยุคเริ่มต้น อันได้แก่ มหาวิทยาลัย Oxford และ Cambridge ได้ถือกำเนิดขึ้นราว ๆ ศตวรรษที่ 12 หรือกว่า 700 ปีมาแล้ว ในด้านระบบบริหารการศึกษานั้น อังกฤษยังคงดำรงรักษารากฐานความเป็นมาและการถือกำเนิดของสถาบันที่มักถือกำเนิดจากภาคเอกชนหรือศาสนจักร ทำให้มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรซึ่งไม่ได้เป็นของรัฐบาล สิ่งนี้ทำให้การบริหารอุดมศึกษาในอังกฤษมีความเป็นอิสระสูง ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐกว่าร้อยละ 80 ของงบประมาณทั้งหมดก็ตาม บทบาทของรัฐในการจัดการอุดมศึกษาเริ่มมาปรากฏเด่นชัดภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการก่อตั้งกระทรวงศึกษาธิการ ขึ้นในปี ค.ศ.1944

เมื่อมาพิจารณาถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อาจสรุปได้ว่า รูปแบบที่ใช้มาโดยตลอด คือ รูปแบบของคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (Board of External Examiners) และการใช้ระบบข้าหลวงผู้ตรวจการ หรือผู้ตรวจราชการ (Her Majesty Inspectors – HMI) เป็นวิธีซึ่งใช้การแต่งตั้งหรือสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยมหาวิทยาลัย หรือโดยสำนักข้าหลวงผู้ตรวจการ ให้ออกไปทำหน้าที่ตรวจสอบสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ หากแต่ยังไม่มีข้อกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนแต่อย่างใด

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการทบทวนบทบาทและร่วมวางแผนปฏิรูประบบอุดมศึกษาของอังกฤษ การปฏิรูปดังกล่าวได้ส่งผลให้มีการยกฐานะของวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยเทคนิคชั้นสูงขึ้นเป็นสถาบันระดับปริญญาเทียบเท่าหลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย จากผลดังกล่าวทำให้เกิดระบบทวิลักษณ์ (Binary System) ฝ่ายหนึ่งประกอบด้วยวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอื่น ๆ กับอีกฝ่ายหนึ่งคือมหาวิทยาลัยซึ่งมีอยู่เดิม ส่งผลให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแยกออกเป็น 2 ส่วนเช่นเดียวกัน รูปแบบการอุดมศึกษาที่ประกอบด้วยวิทยาลัยต่าง ๆ นับเป็นรูปแบบที่รัฐบาลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยค่อนข้างมาก เนื่องจากรัฐบาลเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลการจัดการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา ปรากฏการณ์ที่เห็นได้ชัดเจนว่า รัฐบาลเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นคือ มีการก่อตั้ง สภาการประสาธปริญญาแห่งชาติสำหรับวิทยาลัยเทคนิค (National Council for Technology Awards – NCTA) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการประสาธปริญญาให้กับสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบของวิทยาลัยเทคนิคทั้งหมด รวมถึงการรับรองหลักสูตร อาจารย์ ทรัพยากรการศึกษา และหลักเกณฑ์การให้ปริญญา อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะได้มีการปฏิรูประบบอุดมศึกษาไปแล้ว แต่การ

ยอมรับจากสังคมที่มีต่อสถาบันภายใต้การกำกับดูแลของ NCTA ยังคงไม่ดีขึ้น เนื่องจากถูกมองว่าวิทยาลัยในสังกัดเป็นสถาบันชั้นสองที่ไม่มีสิทธิในการประสาทปริญญาของตนเอง อีกทั้งปริญญาที่ได้รับยังเป็นเพียง Diploma ประกอบกับข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต่อมาในปี ค.ศ.1960 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาอีกชุดหนึ่ง คือ Robbins Committee on Higher Education เพื่อทำการปฏิรูปการอุดมศึกษาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งในครั้งนั้นทำให้ได้ข้อสรุปออกมาว่า ให้มีการจัดตั้งสภาการประสาทปริญญาแห่งชาติ (Council for National Academic Awards – CNAА) พร้อมกับการปรับปรุงฐานะของวิทยาลัยเทคนิคให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ในช่วงดังกล่าวทำให้มีกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญเกิดขึ้น คือ ระบบการรับรองหลักสูตร (Validation) ภายในระยะเวลาต่อมาอีก 10 ปี ทำให้วิทยาลัยในสังกัดของ CNAА เป็นสถาบันที่มีมาตรฐาน เนื่องจากใช้ระบบดังกล่าวเป็นกลไกในการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน ซึ่งจะต้องอาศัยการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ต่อมาในปี ค.ศ. 1991 ได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ยกฐานะวิทยาลัยโพลีเทคนิคทั้งหลายเป็นมหาวิทยาลัย โดยให้มีอำนาจในการประสาทปริญญาเป็นของตนเอง นอกจาก CNAА แล้วยังมีกลไกการให้ความเห็นชอบหลักสูตรอีกลักษณะหนึ่งเกิดขึ้น นั่นคือการที่วิทยาลัยเล็ก เข้าไปขอร่วมสังกัดกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ (Affiliated Institutions) ซึ่งการดำเนินงานจะคล้ายกับ CNAА

ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1980 ได้มีการพัฒนากลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นมาในหน่วยงานงบประมาณของวิทยาลัย คือ สภาการจัดสรรเงินงบประมาณสถาบันโพลีเทคนิคและวิทยาลัย (Polytechnics and Colleges Funding Council – PCFC) หน่วยงานนี้เกิดจากแนวคิดเรื่อง การยอมรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) สภาดังกล่าวได้มีส่วนร่วมในการออกไปรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจด้านงบประมาณ สำหรับกรณีมหาวิทยาลัย ที่ประชุมอธิการบดี (Council of Vice-Chancellors and Principals – CVCP) ได้ร่วมกันพิจารณาจัดตั้งหน่วยตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic Auditing Unit) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการวางหลักการและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกลไกการควบคุมคุณภาพ นอกจากนั้นยังมีการจัดตั้ง สภาการจัดสรรเงินทุนอุดมศึกษา (Higher Education Funding Council – HEFC) ซึ่งต้องทำหน้าที่ในการติดตามและประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเรื่องงบประมาณ (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 21-27)

จนถึงปี ค.ศ.1998 ประเทศอังกฤษได้ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามรูปแบบปัจจุบันมาเป็นเวลา 6 ปีแล้ว กระบวนการประกันคุณภาพประกอบด้วย การประกันคุณภาพ

ภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายในใช้ระบบที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ระบบ คือ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และ การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ เกษม วัฒนชัย (2538: 15-16) ได้เสนอไว้ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันในการวางกลไกต่าง ๆ เพื่อควบคุมคุณภาพการเรียนการสอน

2. การตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) ถือเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานกลางอุดมศึกษาที่เรียกว่า สภาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council- HEQC) ซึ่งเน้นการตรวจสอบในระดับสถาบันเกี่ยวกับกลไกควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม และเน้นการตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบ (Formative Judgement)

3. การประเมินคุณภาพการเรียนการสอน (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เรียกว่า สภาการจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา (Higher Education Funding Council – HEFC) เป็นการประเมินในระดับสาขาวิชา โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน เน้นการตัดสินที่เนื้อหาสาระ (Summative Judgement)

ในการประเมินคุณภาพประกอบด้วย

1. การประเมินตนเอง (Self Assessment) เมื่อถึงเวลากำหนดสถาบันต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อส่งให้คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นศึกษาก่อนที่จะได้เยี่ยมสถาบัน เพื่อประเมินคุณภาพ

2. การประเมินโดยคณะผู้ประเมิน (Assessor) เมื่อได้รับรายงานการประเมินตนเอง จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประมาณ 4-5 คน ศึกษาข้อมูลที่ทางสถาบันส่งมา และร่วมกำหนดวันตรวจเยี่ยมสถาบันนั้น

3. การตรวจเยี่ยมสถาบัน (Assessment Visit) โดยปกติกรรมการจะใช้เวลาประมาณ 3 วัน ในการเข้าไปตรวจเยี่ยมสถาบันเพื่อประเมินคุณภาพ มีกิจกรรมหลายอย่างที่ เกิดขึ้น เช่น การศึกษาเอกสารของสถาบัน การสังเกตการเรียนการสอน การพบปะประชุมร่วมกับนักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน ฯลฯ

ทองอินทร์ วงศ์โสธร, พรชัย มงคลวนิช และส. วาสนา ประมวลพฤกษ์ (2541 : 2) ได้สรุปให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพไว้ดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพเป็นการตรวจสอบแบบกว้าง แต่การประเมินคุณภาพมุ่งเฉพาะที่การเรียนการสอน

2. การตรวจสอบคุณภาพเป็นการดำเนินการในระดับสถาบัน แต่การประเมินคุณภาพเป็นการดำเนินการในระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา

3. การตรวจสอบคุณภาพเป็นการประเมินสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวม ไม่มีการแบ่งระดับการประเมิน แต่การประเมินคุณภาพเป็นการประเมินโดยการให้ระดับคะแนน เป็น 1,2,3,4

อย่างไรก็ตามทั้งการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพมีสิ่งเหมือนกันก็คือ มีการทำรายงานการศึกษาตนเอง และการเยี่ยมชมของผู้ประเมินจากภายนอก

นอกจากกลไกที่กล่าวมาทั้งสองลักษณะคือ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพแล้ว ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษ ยังได้ให้ความสนใจกับกลไกอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งมีมาตั้งแต่อดีต นั่นคือ ระบบคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก (External Examiner) ซึ่งบทบาทของคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกที่ได้กระทำอยู่ในปัจจุบันคือ การพิจารณาให้ความเห็นชอบการออกข้อสอบและผลการสอบของนักศึกษาในแต่ละวิชา และเขียนรายงานให้กับสถาบันในเรื่องดังกล่าว ซึ่งคำแนะนำจากรายงานจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันในการนำไปปรับปรุงการเรียนการสอน และการวัดผลให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นไป

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

ในระดับประเทศ องค์กรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพ คือ สภาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (HEQC) เดิมคือ หน่วยตรวจสอบทางวิชาการ (Academic Audit Unit) ส่วนองค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพนั้นได้แก่ หน่วยงานอิสระที่มีชื่อว่าฝ่ายประเมินคุณภาพ (Quality Assessment Division – QAD) ซึ่งดำเนินงานตามทิศทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment Committee) โดยมีการรายงานผลการประเมินไปยังสภาการจัดสรรงบประมาณ (HEFC) แต่ในขณะนี้กำลังมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คือ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency for Higher Education – QAAHE) ขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1997 ซึ่งต่อไปจะทำหน้าที่โดยสมบูรณ์ทั้งในด้านการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพเพียงหน่วยงานเดียว และหน่วยงานดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นองค์กรอิสระที่ไม่ใช่ส่วนราชการ แต่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, 2541: 5, 16-17)

ในระดับสถาบัน แต่ละมหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งหน่วยประกันคุณภาพ (Quality Assurance Unit) เพื่อให้คำแนะนำแก่มหาวิทยาลัยในทุกระดับและทุกด้านที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ กระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน ให้คำแนะนำแก่สาขาวิชาการ ให้คำแนะนำแก่กรรมการศึกษา ดำเนินการประเมินภาควิชา ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายนอก รวมทั้งเตรียมมหาวิทยาลัยสำหรับกระบวนการควบคุมดูแลจากภายนอก เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ ประเมินคุณภาพ และจัดดำเนินการเพื่อให้มหาวิทยาลัยตอบสนองกระบวนการด้านคุณภาพอย่างเหมาะสม

ในปัจจุบัน นอกจากกลไกดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาอีกระบบหนึ่งที่ได้รับการกล่าวถึงและได้รับความสนใจในการนำไปปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น คือ การนำระบบบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้เพื่อเป็นหลักประกันว่า สถาบันอุดมศึกษามีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นไปตามหลักการของ Continuous Improvement โดยมีการริเริ่มให้นำมาตรฐาน BS 5750 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานของอังกฤษซึ่งกำหนดโดย British Standard Institution หรือระบบ ISO 9000 เข้ามาใช้ในการศึกษา (Sallis, 1993: 19-20)

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศออสเตรเลีย

ระบบการอุดมศึกษาของออสเตรเลีย เมื่อเปรียบเทียบกับอังกฤษและสหรัฐอเมริกา นับว่าเป็นระบบที่มีอายุไม่นานนัก เนื่องจากมหาวิทยาลัยแห่งแรก คือ University of Sydney ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ.1851 นี้เอง นับจนถึงปัจจุบันระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียเพิ่งเกิดขึ้นเมื่อประมาณร้อยกว่าปีที่ผ่านมเท่านั้น จากการที่ออสเตรเลียเคยอยู่ภายใต้การปกครองโดยเครือจักรภพอังกฤษมาก่อน ดังนั้นการจัดการศึกษาในออสเตรเลียจึงได้นำเอาลักษณะเด่น ๆ ของอังกฤษเข้ามาใช้ในการจัดการอุดมศึกษา ระบบทวิลักษณ์ (Binary System) เป็นตัวอย่างหนึ่งของระบบการศึกษาซึ่งเกิดขึ้นในออสเตรเลียเมื่อปี 1965 ที่สะท้อนถึงจารีตนิยมในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของอังกฤษที่มีการแบ่งสถาบันอุดมศึกษาออกเป็นสองระดับ คือ สถาบันในระดับมหาวิทยาลัย กับสถาบันในระดับวิทยาลัย ซึ่งรวมเอาวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่องที่ต่ำกว่าปริญญาเข้าไว้ด้วยกัน

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การขยายตัวของระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในปลายทศวรรษ 1970 รัฐบาลออสเตรเลียได้มีการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการแบ่งแยกบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้

มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาเน้นหนักไปในการวิจัยระดับสูงและการสอนบัณฑิตศึกษา ส่วนสถาบันในระดับวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีมีบทบาทสำคัญในการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปให้ทั่วถึง ทำให้มีการขยายตัวของสถาบันในระดับวิทยาลัยเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ต่อมาเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในตอนต้นทศวรรษ 1980 รัฐบาลออสเตรเลียจึงได้มีการทบทวนบทบาทดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากปรากฏว่ามีวิทยาลัยเป็นจำนวนมากที่ผลิตบัณฑิตไม่เป็นไปตามความต้องการของตลาด นอกจากนี้หลายแห่งมีจำนวนนักศึกษาเพียงไม่กี่ร้อยคนเท่านั้น ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดการศึกษาอย่างยิ่ง ดังนั้นนโยบายหลอมรวมวิทยาลัยที่มีขนาดเล็กเข้าด้วยกันจึงเกิดขึ้น จึงเกิดเป็นระบบอุดมศึกษาแห่งชาติ (Unified National System – UNS) ขึ้นในปี 1988 โดยให้มีการรวมมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยระดับปริญญาที่อยู่ใกล้เคียงเข้าไว้ด้วยกัน โดยแต่ละแห่งต้องมีนักศึกษาเมื่อรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 2,000 คน ปัจจุบันระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียประกอบด้วยมหาวิทยาลัยซึ่งได้รวมวิทยาลัยระดับปริญญาเข้าไว้แล้วจำนวน 35 แห่ง สำหรับวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่องระดับต่ำกว่าปริญญาที่มีอยู่ 290 แห่ง ให้จัดอยู่นอกระบบอุดมศึกษาแห่งชาติ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในออสเตรเลียเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

1. สำหรับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีอำนาจในการรับรองมาตรฐานหลักสูตรของตนเอง (Self – accreditation)
2. สำหรับวิทยาลัยต่าง ๆ ให้อยู่ภายใต้อำนาจอนุมัติ และการกำกับดูแลขององค์การบริหารประจำรัฐหรือมณฑล (State or Territory Authorities)

ในส่วนของสถาบันในระดับวิทยาลัยทั้งที่อยู่ในระดับปริญญาหรือต่ำกว่าปริญญาได้มีการพัฒนามาตรฐานกลางระดับชาติขึ้นเพื่อให้แต่ละรัฐได้ถือปฏิบัติร่วมกัน โดยมีองค์กรระดับชาติที่ตั้งขึ้นโดยสภาการศึกษาแห่งชาติออสเตรเลีย (Australian Educational Council – AEC) คือ Australian Council on Tertiary Awards (ACTA) ทำหน้าที่ในการดูแล กำหนด และให้การรับรองมาตรฐานหลักสูตรระดับต่าง ๆ อีกชั้นหนึ่ง แต่หลังจากมีการใช้นโยบายหลอมรวมสถาบันอุดมศึกษาเข้าด้วยกัน ACTA จึงหมดความจำเป็นลงไป เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีอำนาจในการอนุมัติหลักสูตรได้เอง ต่อมาในปี 1990 AEC ได้มีการจัดตั้งหน่วยมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ Register of Australian Tertiary Awards (RATE) ขึ้นมาแทน และมีบทบาทเป็นเพียงหน่วยงานกลางที่ช่วยพัฒนามาตรฐานกลางทางวิชาการต่าง ๆ และประสานงานกับองค์กรกลางของสถาบันอุดมศึกษา เช่น ที่ประชุมอธิการบดี ที่ประชุมผู้อำนวยการสถาบันระดับปริญญา ฯลฯ (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 33-35)

การเจริญเติบโตของระบบอุดมศึกษาในออสเตรเลียเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดนับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 เป็นต้นมา ในช่วงแรกที่มีการก่อตั้งมหาวิทยาลัยแห่งชาติ

ออสเตรเลีย (Australian National University) ขึ้นที่กรุงCanberra ในปี 1946 เป้าหมายในการรับนักศึกษา คือ การรับจากนักเรียนที่มีความสามารถสูง โดยสัดส่วนของนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากโรงเรียนเอกชนระดับหัวกะทิ (Elite Private School) และมีส่วนน้อยที่ได้รับการคัดเลือกมาจากโรงเรียนรัฐบาล แต่ต่อมาแนวคิดในการจัดการอุดมศึกษาได้เปลี่ยนไปสู่การศึกษาสำหรับมวลชน (Mass Education) ทำให้นักเรียนมีโอกาสเข้าสู่ระบบการอุดมศึกษามากขึ้น เห็นได้จากสถิติของนักศึกษาในระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียในปี 1946 มีนักศึกษาทั้งหมดในระบบ 25,600 คนที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย รวมกับนักศึกษาในวิทยาลัยที่เป็นสถาบันในมลรัฐต่าง ๆ อีกจำนวนพอ ๆ กัน แต่เมื่อถึงปี 1995 ปรากฏว่ามีนักศึกษาเฉพาะในวิทยาลัยประจำมลรัฐต่าง ๆ มีจำนวนถึง 622,000 โดยยังไม่ได้รวมกับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นการเจริญเติบโตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในระยะแรกระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียส่วนใหญ่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งสิ้น เพิ่งจะมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดเล็กหลายแห่งเกิดขึ้นเมื่อไม่กี่ปีมานี้ การขยายตัวของนักศึกษาได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อรัฐบาลได้เสนอให้มีการนำโครงการสนับสนุนการอุดมศึกษาขึ้นในปี 1989 โดยให้นักเรียนที่มีความประสงค์จะเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางการศึกษาเพียงหนึ่งในสี่ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ส่วนที่เหลือรัฐบาลจะออกค่าใช้จ่ายให้ก่อนแล้วให้ส่งคืนในรูปของภาษีหลังจากที่ได้ประกอบอาชีพแล้ว (Baldwin, 1997: 276)

กลไกการประกันคุณภาพในอดีตที่ใช้การทบทวนภายใน (Internal Reviews) แต่ไม่ได้มีการรายงานผลให้สาธารณะได้รับทราบ ทำให้ไม่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเท่าที่ควร ในปี 1988 นับเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการปรับเปลี่ยนแนวทางที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยที่ประชุมอธิการบดีของออสเตรเลีย (Australia Vice-Chancellors Committee – AVCC) ได้เริ่มทบทวนสาขาวิชาต่าง ๆ โดยมีจุดเน้นที่การเปรียบเทียบมาตรฐานของระดับนักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปีที่ได้รับเกียรตินิยมว่า มาตรฐานของแต่ละสาขาวิชาเป็นอย่างไร ถึงแม้ว่าจะเป็นแนวทางที่มีคุณค่าต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอีกวิธีหนึ่ง แต่สิ่งที่ได้ยังไม่เป็นที่เผยแพร่อย่างกว้างขวางไปสู่สาธารณชนมากนัก ต่อมามีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ให้เป็นวิธีการหนึ่งในการกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งให้เพิ่มความสนใจเป็นพิเศษต่อวิธีการในการสร้างความมั่นใจและแสดงถึงควมมีคุณภาพให้กับผู้มารับบริการ โดยยังคงยึดหลักของควมมีอิสระในการดำเนินการ (Autonomy) มาตรฐานในการประกันคุณภาพจะไม่มีนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ สิ่งที่รัฐบาลอยากให้สถาบันทุกแห่งแสดงออกมานั้นก็คือ ระบบในการประเมินผลและการปรับปรุงที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบใน

สถาบันแต่ละแห่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นจุดกำเนิดของการมีองค์กรแห่งหนึ่งเกิดขึ้นมา นั่นคือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education – CQAHE) (Baldwin, 1997: 281) คณะกรรมการชุดดังกล่าวเป็น คณะกรรมการที่ปรึกษาของรัฐมนตรี เพื่อช่วยให้คำแนะนำรัฐมนตรีและสถาบันอุดมศึกษาในการ กำหนดกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในทางวิชาการ และความเป็นสากลของสถาบันอุดมศึกษา ของออสเตรเลีย และยังทำหน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนจำนวนหนึ่ง ให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มี ผลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดีเด่น ภายใต้การเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันต่าง ๆ อีกด้วย คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย บุคคลซึ่งเป็นผู้นำทาง การศึกษาในระดับสูง ผู้บริหารการศึกษาในมหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคอุตสาหกรรม โดยเริ่มต้นการประชุมครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายนในปี ค.ศ. 1993 (เดช พุทธเจริญทอง, 2540 : 14)

ปี 1993 ภายหลังจากที่ได้มีการปรึกษากับมหาวิทยาลัยรวมทั้งได้รับการแนะนำ จากสภาการอุดมศึกษา รัฐบาลออสเตรเลียได้จัดตั้งระบบการตรวจสอบคุณภาพให้อยู่ภายใต้การ กำกับดูแลของ CQAHE ระบบดังกล่าวจะใช้วิธีการให้สถาบันที่เข้าร่วมกับโครงการจัดเตรียมแฟ้ม สะสมงานแสดงผลการดำเนินงานประจำปีตามแนวทางที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ วิธีการนี้ถือ เป็นการตรวจสอบในระดับสถาบันไม่ใช่ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ซึ่งจุดเน้นจะอยู่ที่ความ ต้องการให้สถาบันมีทิศทางของนโยบายที่เชื่อมโยงกันกับการติดตามกำกับอย่างเป็นระบบโดยฝ่าย บริหารจากส่วนกลาง ในปีแรกเป็นการเข้าไปตรวจสอบการทำงานโดยทั่วไปของสถาบัน ต่อมาในปี 1994 เป็นการเน้นการตรวจสอบด้านการสอนและการเรียน ในปี 1995 เน้นที่ผลการวิจัยและ การบริการชุมชน เอกสารแสดงผลงานดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยคณะทำงานซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จาก CQAHE ให้ไปตรวจสอบจากสถานที่จริงตามที่ได้มีการกล่าวอ้างในเอกสารที่ส่งมายัง คณะกรรมการเป็นเวลา 1 วัน ระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งสมัครใจ ในการเข้าร่วมโครงการ โดยมีรางวัลเป็นเงินสนับสนุนให้กับสถาบันที่ผ่านการตรวจสอบตาม เกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด โดยในปีแรกจะได้เงินสนับสนุน 77 ล้านบาท ในปีที่สองเป็นเงิน 71 ล้านบาท และในปีที่สามเป็นเงิน 50 ล้านบาท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณ สำหรับการอุดมศึกษาในปีงบประมาณ 1995-1996 ซึ่งมีสูงถึง 4,783 ล้านบาท ก็นับว่าเงิน สนับสนุนดังกล่าวเป็นเงินจำนวนน้อย ทำให้มีนักวิจารณ์หลายคนได้ออกมาให้ความเห็นถึงความ ฉลาดทางการเมืองของรัฐบาล ในการใช้ความสามารถในการสร้างกิจกรรมที่หลากหลายให้กับ สถาบันอุดมศึกษาภายใต้เงินรางวัลเพื่อการสนับสนุนเพียงจำนวนไม่มากนัก อย่างไรก็ตามกลไก ดังกล่าวยังไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจเท่าที่ควร ต่อมาจุดเน้นในการประกันคุณภาพการศึกษา จึงเปลี่ยนไปเป็นการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) (Baldwin, 1997: 281-282)

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

โดยสรุปจะพบว่า มีหลายหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของออสเตรเลีย ได้แก่

1. หน่วยมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ (Register of Australian Tertiary Awards – RATA) หน่วยงานนี้ทำหน้าที่ในการวางเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ และให้การรับรองวิทยฐานะอย่างเป็นทางการแก่หลักสูตรที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ที่ประชุมอธิการบดี (Australia Vice-Chancellors Committee – AVCC) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการวางกลไกพิเศษในการติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาขึ้นมาเป็นครั้งคราวหรือข้อปฏิบัติที่เห็นสมควรให้มีการกำหนดขึ้น เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน
3. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education – CQAHE) คณะกรรมการชุดดังกล่าวทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของรัฐมนตรีเพื่อช่วยให้คำแนะนำรัฐมนตรีและสถาบันอุดมศึกษาในการกำหนดกลยุทธ์ไปสู่ความเป็นเลิศในทางวิชาการ และความเป็นสากลของสถาบันอุดมศึกษาของออสเตรเลีย และยังทำหน้าที่ในการจัดสรรจัดสรรเงินจำนวนหนึ่งให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดีเด่น ภายใต้การเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ภายหลังจากที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จกลับจากการประพาสประเทศในแถบยุโรป พระองค์ได้ทรงนำเอาแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในประเทศไทย ทรงมีพระราชดำริให้มีการจัดตั้งโรงเรียนข้าราชการพลเรือน และโรงเรียนวิชาชีพระดับสูงหลังมัธยมขึ้นอีกหลายแห่ง ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ.2459 ได้มีการรวมตัวกันและจัดตั้งเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการอุดมศึกษาในยุคใหม่ ในยุคแรก ๆ ที่เริ่มมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัย การดูแลในเรื่องมาตรฐานการศึกษายังมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของหลักสูตร และการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยนั้น ดังนั้นอำนาจและบทบาทในการดูแลมาตรฐานการศึกษาจึงเป็นความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง รูปแบบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นจารีตนิยมในการจัดการอุดมศึกษาแบบอังกฤษ ทำให้การอุดมศึกษาของไทยในระยะแรก ๆ เน้นความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัย โดยแต่ละแห่งจะขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์ ระบบอุดมศึกษาเริ่มมีโครงสร้างและกลไกการประสานงานที่ชัดเจนขึ้น เมื่อปี พ.ศ.2502 หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งสภาการศึกษาแห่งชาติ ขึ้นเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยงานดังกล่าวเป็น

หน่วยงานกลางในการกำกับดูแลมาตรฐานอย่างเป็นทางการ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและให้ความเห็นชอบการวางหลักสูตรในมหาวิทยาลัย หลังจากที่ได้มีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 พ.ศ.2504 ทำให้การขยายตัวของการอุดมศึกษาไทยเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง มีการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มขึ้นในเขตภูมิภาค ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมถึงการมีมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งได้เริ่มเปิดดำเนินการเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2512 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเอกชน และต่อมามหาวิทยาลัยเปิดแบบตลาดวิชา คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหงก็ได้เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2514 เมื่อมาถึงตรงนี้ทำให้อำนาจหน้าที่ของสภาการศึกษาแห่งชาติได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้สามารถพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นทั้งของรัฐและเอกชน การที่มหาวิทยาลัยต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาการศึกษาแห่งชาติ ส่งผลให้เกิดความไม่คล่องตัวในการบริหารงาน ทำให้เกิดข้อเรียกร้องจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อขอปกครองตนเอง นำมาสู่การจัดตั้งองค์กรเพื่อทำหน้าที่ดูแลงานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะขึ้นในปี พ.ศ.2515 นั่นคือทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อมาภายหลังได้ยกฐานะเป็นทบวงอิสระภายใต้ชื่อ ทบวงมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2519 เป็นต้นมา ทบวงมหาวิทยาลัยที่ได้จัดตั้งขึ้นเป็นการรับโอนอำนาจจากสภาการศึกษาแห่งชาติ แต่เนื่องจากทบวงมหาวิทยาลัยเกิดขึ้นจากความร่วมแรงร่วมใจของชาวมหาวิทยาลัยด้วยกันเอง อีกทั้งรูปแบบการบริหารบุคคลที่มีนักวิชาการซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นหลัก ทำให้การดำเนินงานด้านมาตรฐานการศึกษาเป็นไปในลักษณะผ่อนคลาย ถ้าย้อนอำนาจด้านมาตรฐานการศึกษากลับไปสู่มหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการผ่อนคลายหรือปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษามาโดยลำดับ แต่อำนาจในการกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษาที่แท้จริงนั้นก็ยังคงอยู่กับทบวงมหาวิทยาลัย ทำให้การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญเกิดขึ้นในปี พ.ศ.2535 เมื่อมีการมอบอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรให้สิ้นสุดลงที่สภามหาวิทยาลัย บทบาทในการรับรองหลักสูตรโดยทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานกลางจึงสิ้นสุดลง อย่างไรก็ตามทบวงมหาวิทยาลัยยังคงมีบทบาทในด้านมาตรฐานการศึกษา โดยใช้กลไกของนโยบายและแผน เช่น การให้ความเห็นชอบการจัดตั้งสถาบันและหน่วยงานใหม่ การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษา ดังนั้นในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทบวงมหาวิทยาลัยยังคงมีอำนาจในการกำกับดูแลมาตรฐานอย่างเต็มที่ นับตั้งแต่การอนุมัติจัดตั้งสถาบัน อนุมัติการเปิดดำเนินการหลักสูตร ตลอดจนการติดตามเพื่อให้การรับรองมาตรฐานหลักสูตร (วันชัย ศิริชนะ , 2537: 28-31)

ในสภาพปัจจุบัน แนวความคิดเรื่องคุณภาพได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวงการอุดมศึกษามีการกล่าวถึงเรื่องนี้กันอย่างมาก ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ให้ความสนใจที่จะพัฒนาระบบประกันคุณภาพการอุดมศึกษา เพื่อความ

มีมาตรฐานทางวิชาการในระดับที่สังคมยอมรับได้ สถาบันอุดมศึกษาไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงกระแสดังกล่าวได้ ด้วยเหตุผล 3 ประการ ดังนี้คือ 1) การขยายตัวของอุดมศึกษาเกิดขึ้นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการที่มีนักศึกษาเข้าสู่ระบบการเรียนเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต 2) การมีงบประมาณและค่าใช้จ่ายที่จำกัด ส่งผลให้การลงทุนเพื่อการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่า จึงทำให้เกิดการเรียกร้องจากสังคมในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบว่า การบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และ 3) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่มีทิศทางเน้นไปที่ความต้องการทรัพยากรที่มีคุณภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว การให้ความมั่นใจต่อสังคมที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นว่าได้จัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นในโลกยุคสารสนเทศ ทบวงมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลและรักษามาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้มีคุณภาพ จึงได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยประกาศเป็นนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539

หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดของทบวงมหาวิทยาลัย

วันชัย ศิริชนะ (2540: 6) กล่าวว่าหลักการสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาได้ยึดเอาหลักการของสามเสาหลักทางวิชาการ (Academic Freedom) ประกอบด้วยสามเสาหลัก (Autonomy) ซึ่งจะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระภาพในการพัฒนาความคิด และกำหนดแนวทางในการบริหารและการดำเนินการใด ๆ ในทางวิชาการ เพื่อความมีคุณภาพในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง จะต้องมีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบ (Accountability) จากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกในฐานะองค์กรหนึ่งของสังคม แนวคิดสำคัญอีกประการหนึ่งที่ใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นไปตามหลักการที่ว่า หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถควบคุมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและการประเมินจากภายนอกแล้ว เชื่อว่าบัณฑิตก็จะมีคุณภาพตามไปด้วย

รูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษา

รูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาประกอบไปด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันแต่ละแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต ซึ่งสถาบันจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่

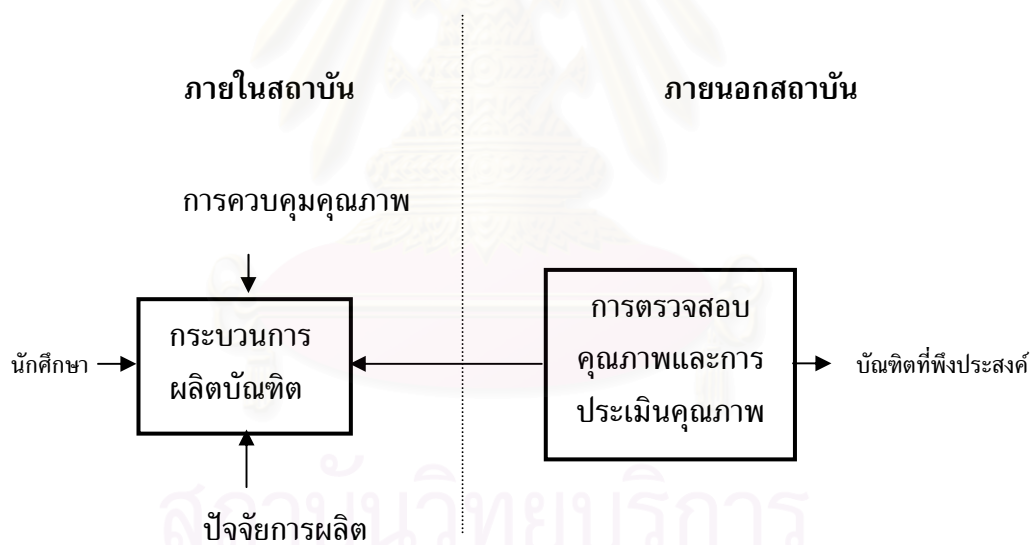
คิดว่าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของบัณฑิตโดยถี่ถ้วน โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) เป็นกลไกการดำเนินการจากภายนอกที่จะเข้าไปตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพ ที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น หน่วยงานดังกล่าว จะหมายถึง คณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อให้มีหน้าที่ตรวจสอบว่า สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ และมีการใช้ระบบนั้นอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกลไกที่ต่อเนื่องจากการตรวจสอบ ซึ่งอาจดำเนินการโดยคณะอนุกรรมการชุดเดียวกันได้ ในการประเมินผลการดำเนินการนั้น จะเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก มิได้เน้นการประเมินบุคคล

รูปแบบการประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 7

Quality Assurance (QA) = Quality Control + Quality Auditing + Quality Assessment



แผนภูมิที่ 7 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ที่มา: วันชัย ศิริชนะ. การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา. ปีที่ 23 ฉบับที่ 226 (เมษายน 2540): 7.

จากแผนภูมิดังกล่าวสรุปได้ว่า รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งจะกระทำใน 2 ระดับ คือ ระดับภายในสถาบันจะเน้นที่ระบบการควบคุมคุณภาพของสถาบัน ซึ่งให้ความสำคัญกับนักศึกษา ปัจจัยการผลิต และกระบวนการผลิตบัณฑิต ใน

ขณะเดียวกันต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบและการประเมินเป็นการภายในด้วย ส่วนในระดับภายนอกจะเน้นที่การตรวจสอบและประเมินคุณภาพระบบการควบคุมคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งได้จัดให้มีขึ้น โดยคณะอนุกรรมการที่ทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยหวังว่าระบบการควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามที่พึงประสงค์ ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพนั้น คณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาจะได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการควบคุมคุณภาพดังกล่าว โดยในการตรวจสอบและประเมินจะมีเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่รับรู้โดยทั่วกันอย่างชัดเจน สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและประเมิน อาจประกอบด้วยบุคคลจากหลายฝ่าย คือ ผู้แทนจากทบวงมหาวิทยาลัย ผู้แทนสมาคมวิชาการ / วิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้น ผู้ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด และผู้แทนจากผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวจะเน้นความเป็นกลาง ความน่าเชื่อถือ และความเกี่ยวข้องในวงกว้างเป็นสำคัญ (วันชัย ศิริชนะ, 2540: 6-8)

สรุปแนวคิดการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งนี้การประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้สามารถป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบคุณภาพที่นำมาใช้ได้ ดังนั้นในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาก็เช่นเดียวกัน การที่จะตอบคำถามให้ได้ว่าระบบคุณภาพที่องค์กรนำมาดำเนินการอยู่นั้น มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพียงใด ก็ย่อมจะต้องมีการตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ ผลการตรวจสอบจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับฝ่ายบริหารในการนำไปใช้เพื่อการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้ระบบมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น กิจกรรมในการตรวจสอบดังกล่าว เรียกว่า การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

จากเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ ที่ได้กล่าวถึงข้างต้น แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในระบบประกันคุณภาพที่มีการดำเนินการกันมาโดยตลอด ตัวอย่างเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ที่มีใช้กันอยู่โดยทั่วไป ซึ่งหลักการสำคัญก็จะอยู่ที่การตรวจติดตามคุณภาพของพันธกิจที่สถาบันได้มีการดำเนินการโดยตนเองเป็นการเบื้องต้น เมื่อมีความพร้อมเพียงพอจึงสมัครเข้าขอรับการรับรองวิทยฐานะ ซึ่งจะมืองค์กรที่มี

บทบาทในการให้การรับรองวิทยฐานะเข้ามาตรวจติดตาม หรือตรวจสอบคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนั้นในสถาบันอุดมศึกษาบางแห่ง มีการนำวิธีการตรวจสอบโปรแกรมทางวิชาการ (Academic Program Review) ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบที่แสดงถึงการประกันคุณภาพภายในที่สถาบันแต่ละแห่งจะต้องจัดให้มีขึ้น โดยหลักสำคัญจะอยู่ที่การตรวจสอบตนเอง และการตรวจสอบโดยกลุ่มชาวอุดมศึกษาด้วยกันว่าโปรแกรมที่สถาบันดำเนินการเปิดสอนอยู่นั้นมีคุณภาพหรือไม่ วิธีการที่กล่าวมา ทำให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องสร้างกลไกภายในสถาบันที่เน้นการกำกับ ดูแลตนเอง จึงมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เพื่อเป็นการเตรียมการสำหรับการตรวจสอบและประเมิน เพื่อให้การรับรองวิทยฐานะโดยหน่วยงานภายนอก

สำหรับกรณีประเทศอังกฤษนั้น การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เดิมเป็นบทบาทของหน่วยตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic Auditing Unit) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการวางหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพ จนกระทั่งถึงประมาณปี ค.ศ.1992 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ได้ถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพภายนอก มีการดำเนินการโดยสภาคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง เข้าไปทำหน้าที่แต่งตั้งผู้ตรวจสอบที่มีความเป็นกลางและรอบรู้ เพื่อเข้าไปทำการตรวจเยี่ยม และเขียนรายงานเพื่อเป็นการเผยแพร่ผลการตรวจสอบคุณภาพต่อสาธารณะ ส่วนในระดับสถาบัน หน่วยประกันคุณภาพ (Quality Assurance Unit) จะมีบทบาทในการเตรียมการทั้งในด้านการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบ และประเมินจากหน่วยงานกลางที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

การดำเนินการของประเทศออสเตรเลีย ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพ เริ่มต้นมาจากวิธีการทบทวนภายใน (Internal Review) ซึ่งเป็นการดำเนินการภายในโดยไม่มี การรายงานผลต่อสาธารณะ ปรากฏว่ากลายเป็นจุดอ่อนเนื่องจากสาธารณชนไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากสถาบันเหล่านั้น ต่อมาจึงมีการเสนอแนวคิดเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ที่สถาบันแต่ละแห่งกำหนดมาตรฐานของตนเองขึ้นมา แล้วดำเนินการตามนั้น โดยมีการ รายงานผลให้สาธารณะได้รับทราบ จะเห็นได้ว่าจุดเน้นยังอยู่ที่หลักของควมมีอิสระ (Autonomy) หลังจากนั้นในปี ค.ศ.1993 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งเป็นการตรวจสอบในระดับสถาบัน เกี่ยวกับทิศทางการดำเนินการที่ตอบสนองนโยบายจากส่วนกลางได้เข้าไปอยู่ในการกำกับดูแลของ คณะกรรมการการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education)

ในส่วนของประเทศไทยนั้น สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพมาโดยตลอด ในระยะแรกเป็นความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งในการกำกับดูแลด้านมาตรฐาน ต่อมาสภาการศึกษาแห่งชาติซึ่งตั้งขึ้นในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นหน่วยงานกลางในการกำกับดูแลมาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามด้วยความไม่อิสระเพียงพอ ซึ่งขัดต่อหลักการในการปกครองตนเองของมหาวิทยาลัย จึงได้เกิดหน่วยงานใหม่ชื่อ ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็นทบวงมหาวิทยาลัยเข้ามามีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลมาตรฐานการอุดมศึกษา จนกระทั่งปัจจุบันการขยายตัวของสถาบันอุดมศึกษาเกิดขึ้นอย่างมาก และในอนาคตอันใกล้ มหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละแห่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับเปลี่ยนสภาพไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้ต้องเร่งพัฒนาคุณภาพอย่างเร่งด่วน ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่ได้กล่าวถึงเรื่องคุณภาพในทุก ๆ ส่วนของสังคม มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงต้องพัฒนากลไกและระบบในการให้ความมั่นใจต่อสังคมว่าสามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ในเรื่องดังกล่าวนี้ทบวงมหาวิทยาลัยจึงมีแนวโน้มโยบายให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นการรองรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ด้วย จะเห็นได้ว่าระบบประกันคุณภาพตามแนวคิดของทบวงมหาวิทยาลัย มีการกล่าวถึง กลไกในการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ซึ่งถือว่าเป็นกลไกสำหรับการตรวจสอบคุณภาพที่มีการดำเนินการโดยหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระที่สำคัญ นอกจากนี้ในปัจจุบันยังปรากฏอีกว่า สถาบันอุดมศึกษาแทบทุกแห่งยังได้ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพของตนเอง จึงได้มีการนำเอาวิธีการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เข้ามาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจหาข้อบกพร่องอันเนื่องมาจากระบบประกันคุณภาพที่หน่วยงานของตนเองได้มีการปฏิบัติอยู่

ที่กล่าวมาต้องการสรุปให้เห็นว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีระบบที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินการของตนเองที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลจากการตรวจสอบตนเองอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีอคติจะทำให้พบเห็นสิ่งต่าง ๆ ในระบบคุณภาพที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพของสถาบัน ซึ่งการที่สถาบันได้รับข้อมูลเหล่านี้เป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะมีหน่วยงานอิสระจากภายนอกเข้ามาตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถาบัน ถือว่าเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้กับสังคมได้ในระดับหนึ่งว่า สถาบันมีความพร้อมที่จะให้สังคมเข้ามาตรวจสอบว่าได้จัดการศึกษาให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น ซึ่งได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และได้มีการนำระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในเข้ามาใช้แล้ว จึงให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งในงานวิจัยนี้ จะใช้คำว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

(Internal Quality Audit) ดังนั้นในเอกสารที่เกี่ยวข้องในส่วนต่อไปจะได้กล่าวถึง หลักการ แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพ ที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้

การตรวจติดตามคุณภาพ

กิจกรรมการตรวจติดตามถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความเป็นอิสระเป็นการ ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยปราศจากอคติ เพื่อที่จะได้นำเสนอข้อมูลเหล่านั้นไปยังฝ่าย บริหาร ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ฝ่ายบริหารลดความเสี่ยงในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้เป็นอย่างดี นับได้ว่ากิจกรรมการตรวจติดตามเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารที่จะต้องจัด ให้มีขึ้น

เริ่มแรก กิจกรรมการตรวจติดตามได้รับการยอมรับและมีการนำมาใช้กันอย่าง กว้างขวางในกลุ่มวิชาชีพของนักบัญชี เพื่อตรวจสอบการใช้งบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์การว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ต่อมาในระยะหลังนักวิชาการด้านคุณภาพจึงได้ นำเอาคำว่า การตรวจติดตาม (Audit) ไปใช้ในกิจกรรมทางด้านคุณภาพด้วยเช่นเดียวกัน (Mills, 1989: 2-3) การตรวจติดตามคุณภาพเริ่มปรากฏอย่างจริงจังภายหลังจากที่ สงครามโลกครั้งที่ 2 เริ่มต้นขึ้นได้ไม่นาน และได้รับแรงกระตุ้นอย่างมากเมื่อกองทัพเริ่มหัน มาสนใจในเรื่องมาตรฐานและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ในระยะเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพ มีการดำเนินการคล้ายกับกิจกรรมการตรวจสอบ (Inspection) ซึ่งส่วนใหญ่มีการพัฒนากันใน อุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ เช่น อุตสาหกรรมเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึง อุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น อุตสาหกรรมทางด้านนิวเคลียร์ หรือ ทางด้านอากาศยาน เป็นต้น

การตรวจติดตามนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ และการดำเนินการสำรวจผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือ ระบบอย่างเป็นอิสระ การตรวจติดตาม คุณภาพจึงเป็นกิจกรรมสำหรับตรวจสอบ ยืนยัน หรือประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ โดยทำการตรวจสอบเอกสาร การนำระบบไปปฏิบัติ ตลอดจนประสิทธิผลของระบบคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพอาจกระทำขึ้นเพียงครั้งเดียว หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการซ้ำ ๆ อย่างสม่ำเสมอก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และผลของการตรวจติดตาม รวมทั้งผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการ หรือระบบคุณภาพที่เกี่ยวข้อง (Mills, 1989: 11) อย่างไรก็ตาม Stebbing (1990: 106) ได้กล่าวว่า การตรวจติดตามระบบอย่างเหมาะสมจะทำให้ระบบบริหาร คุณภาพมีความสมบูรณ์ ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการ ตรวจสอบและยืนยันถึงการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ตลอดจนเป็นการแสดงถึงประสิทธิผล ของระบบดังกล่าว

การตรวจติดตามคุณภาพจึงนับเป็นกิจกรรม ที่ทำให้ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างได้รับประโยชน์จากการตรวจสอบกิจกรรมทั้งหลายและระบบบริหารของตนเอง แนวคิดดังกล่าวจึงถูกนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในองค์การของรัฐ ธุรกิจอุตสาหกรรม ตลอดจนอุตสาหกรรมการผลิตในลักษณะต่าง ๆ (Sayle, 1988: 1-7) สอดคล้องกับที่ Arter (1994: 3) ได้กล่าวไว้ว่าหลักการของการตรวจติดตามคุณภาพ ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในการตรวจประเมินระบบบริหารชนิดอื่น ๆ ด้วย เพราะเหตุที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้ควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์การ ดังนั้นเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ความปลอดภัย การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมรวมทั้งประสิทธิภาพในการดำเนินการ จึงถูกนำมาใช้กับวิธีการตรวจติดตามภายใต้หลักการเดียวกันคือ 1) กำหนดข้อตกลงให้ชัดเจน (define requirements) 2) ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลง (produce to requirements) 3) ติดตามดูความสำเร็จตามข้อตกลง (monitor achievement of requirements) 4) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลง (continuously improve on requirements)

ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ

Burrill and Ledolter (1999: 279) ได้กล่าวถึงความจำเป็นของการที่องค์การต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพไว้ในหนังสือชื่อ Achieving Quality Through Continual Improvement ว่า เมื่อมีระบบคุณภาพใด ๆ เกิดขึ้นในองค์การ คำถามที่มักจะตามมาอย่างทันทีก็คือ ระบบนั้นดีหรือมีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ บุคลากรแต่ละคนซึ่งมีความรับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ของระบบจึงควรจะต้องมีการตรวจประเมินหรือการทบทวนการทำงานตามปกติว่างานในส่วนที่ดูแลรับผิดชอบอยู่นั้นมีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลเพียงใด ซึ่งการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการกระบวนการที่ดี แต่นอกเหนือไปจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วนั้น องค์การควรจัดให้มีการตรวจสอบและทบทวนระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบโดยฝ่ายที่มีอำนาจหน้าที่และความเชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งไม่ได้มีความรับผิดชอบโดยตรงต่อกระบวนการหรือการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ เข้ามาทำหน้าที่ในการทบทวนหรือพิจารณาการทำงานด้วยในอีกลักษณะหนึ่ง วิธีการตรวจสอบหรือทบทวนการทำงานของระบบคุณภาพดังกล่าว เรียกว่า การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) เป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งที่ใช้ในการประเมิน ยืนยัน หรือตรวจสอบกิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ การนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้อย่างเหมาะสม นับเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์และเป็นการมองในทางบวก ดังนั้นการมีระบบการตรวจติดตามคุณภาพที่ดีจะเป็นการช่วยป้องกัน

ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร อันอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งปัญหาเหล่านั้นโดยปกติจะเกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพหรือความไม่เพียงพอของการปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ อย่างไรก็ตามสำหรับบางคนอาจมองว่า การตรวจติดตามคุณภาพ มีลักษณะของการดำเนินการในแง่ลบ ทั้งนี้ความรู้สึกดังกล่าวอาจเกิดจากกระบวนการตรวจติดตาม ที่ดำเนินการคล้ายกับการจับผิดมากเกินไป รวมทั้งวิธีการที่ใช้ก็มักจะเป็นการกำหนดิเตียนการทำงานเสียมากกว่า (Mills, 1989: 1) ดังนั้นต้องยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อนว่า การตรวจติดตามคุณภาพมิใช่เป็นทางเลือกหรือรูปแบบหนึ่งของกิจกรรมการตรวจสอบ (Inspection) แม้ว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพอาจใช้เทคนิคบางประการของการตรวจสอบเป็นเครื่องมือในการดำเนินการตรวจติดตามก็ตาม แต่กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพก็ไม่ควรที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการบ่งชี้ว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการใดสมควรได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธ สิ่งที่การตรวจติดตามคุณภาพจะเข้าไปเกี่ยวข้องนั้นจึงควรเป็นเพียงการพิจารณาที่กระบวนการปฏิบัติ การควบคุมการผลิต รวมทั้งการตรวจสอบกิจกรรมในระบบคุณภาพเท่านั้น (Mills, 1989: 5-7) การตรวจติดตามคุณภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่มีความสำคัญซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นใจในระบบคุณภาพ เนื่องจากระบบดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ เพื่อการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานจริงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในระบบคุณภาพ ต่อจากนั้นผลของการตรวจติดตามคุณภาพทั้งหลายที่ปรากฏ ก็จะต้องมีการรายงานไปยังฝ่ายบริหาร (ASQ Quality Audit Division, 2000: 178) แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า หากผู้บริหารมีความรู้ และความเข้าใจในแนวคิดเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพ ก็ย่อมจะสามารถใช้เครื่องมือดังกล่าวให้เกิดประโยชน์ในเชิงการบริหารได้เป็นอย่างดี

โดยปกติการตรวจติดตามคุณภาพมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้คือ

1. ประเมินความเหมาะสมของระบบบริหารคุณภาพในองค์กร โดยทำการตรวจติดตามเพื่อประเมินผลและเปรียบเทียบแผนงานคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต หรือการบริการ กับมาตรฐานที่ใช้อ้างอิง
2. ประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องทำตามแผนงานคุณภาพ
3. ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในระบบคุณภาพขององค์กร (สุพัตกุล ชัยจินดาสุต, 2538: 16)

ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพ (Definitions of Quality Audit)

มีการให้ความหมายของคำว่า การตรวจติดตามคุณภาพ โดยหน่วยงานต่าง ๆ ว่าเป็นจำนวนมาก ความหมายดังกล่าวปรากฏในหนังสือ The Quality Audit : A Management Evaluation Tool ซึ่ง Charles A. Mills (1989: 13-14) ได้รวบรวมไว้ดังนี้ คือ

ความหมายของ International Standard ISO 8402-1986 กล่าวว่า

การตรวจติดตามคุณภาพ คือ การตรวจสอบอย่างเป็นระบบที่มีความเป็นอิสระ เพื่อใช้ตัดสินว่า กิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามแผนที่ได้มีการจัดเตรียมไว้หรือไม่ และสิ่งที่ได้มีการจัดเตรียมไว้นั้นได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเหมาะสมที่จะทำให้อัตุประสงค์ต่าง ๆ นั้นบรรลุได้หรือไม่

ความหมายของ National Standard of Canada CAN-CSA-Q395-1981 และ American National Standard ANSI/ASQC-Q1-1986 ให้ไว้ดังนี้ คือ

การตรวจติดตามคุณภาพ คือการตรวจสอบการกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อพิสูจน์หรือประเมินตลอดจนรายงานถึงระดับของการปฏิบัติการที่เป็นไปตามข้อตกลงซึ่งกำหนดไว้ในแผนงานคุณภาพ หรือตามเกณฑ์ หรือตามข้อกำหนดที่ได้มีการทำสัญญาไว้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้วยความเป็นอิสระ

ความหมายของ American National Standard ANSI/ASQC-A3-1987 กล่าวว่า

การตรวจติดตามคุณภาพ คือ การตรวจสอบและการประเมินอย่างเป็นระบบที่มีความเป็นอิสระ เพื่อใช้ตัดสินว่ากิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามแผนที่ได้มีการจัดเตรียมไว้หรือไม่ และสิ่งที่ได้มีการจัดเตรียมไว้นั้นได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความเหมาะสมที่จะทำให้อัตุประสงค์ต่าง ๆ นั้นบรรลุได้หรือไม่

ความหมายที่ National Standard of Canada CAN-CSA-Z299.1-1985 ให้ไว้ คือ

การตรวจติดตามคุณภาพ คือ กิจกรรมทางการตรวจสอบและประเมินเอกสารที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพิสูจน์ว่า องค์ประกอบที่กำหนดขึ้นในแผนงานการประกันคุณภาพมีความเหมาะสม รวมทั้งเอกสารและการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับข้อตกลงที่มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพไว้อีก เช่น

Stebbing (1990: 108) ได้ให้ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพว่า หมายถึงการดำเนินกิจกรรมการวางแผนและการจัดทำเอกสารอย่างเป็นอิสระซึ่งมีความสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพิสูจน์โดยการสำรวจ ตรวจสอบและประเมินว่า องค์ประกอบในระบบคุณภาพที่มีความเหมาะสมได้มีการพัฒนา จัดทำเป็นเอกสาร และนำไปปฏิบัติอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะที่ระบุไว้

Parsons (1994: 2) กล่าวว่า การตรวจติดตามคุณภาพ หมายถึงการตรวจสอบเพื่อดูว่า ระบบคุณภาพที่มีอยู่ และกำลังดำเนินการอยู่นั้น เป็นไปตามที่กล่าวอ้างไว้หรือไม่

Burrill and Ledolter (1999: 279) ให้ความหมายว่าการตรวจติดตามคุณภาพ เป็นการวางแผน และการตรวจสอบอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพว่าเป็นระบบที่มีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ และการนำระบบนั้นไปปฏิบัติ ได้ตามระดับที่ต้องการหรือไม่

ตารางที่ 4 ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพ

แหล่งข้อมูล / นักวิชาการ	ISO 8402-1986	CAN-CSA-Q395-1981	ANSI/ASQC-A3-1987	CAN-CSA-Z299.1-1985	Stebbing,1990	Parsons,1994	Burrill and Ledolter,1999
ความหมาย							
- ตรวจสอบอย่างเป็นระบบ มีอิสระ	✓	✓	✓				✓
- ตรวจสอบโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพของหน่วยงาน		✓					
- ตรวจสอบว่าระบบคุณภาพของหน่วยงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมีความเหมาะสม	✓		✓	✓	✓	✓	✓
- ตรวจสอบว่ากิจกรรมคุณภาพที่ปฏิบัติมีความเหมาะสม	✓		✓		✓	✓	
- ตรวจสอบความสอดคล้องของเอกสารคุณภาพกับการปฏิบัติ				✓			
- ตรวจสอบถึงระดับของการปฏิบัติที่ต้องการ		✓					✓

จากความหมายที่ได้กล่าวถึง สรุปว่าการตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมในการตรวจสอบการดำเนินการตามระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อชี้ให้เห็นว่าการดำเนินการเป็นไปตามแผนหรือข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในแผนงานคุณภาพขององค์กรหรือไม่ ทั้งนี้ต้องเป็นการดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจติดตาม

ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพ (Types of Quality Audits)

ในการจำแนกประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพ Mills (1989: 25) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท โดยยึดหลักดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม
2. สิ่งที่ทำกรตรวจติดตาม
3. วิธีการในการตรวจติดตาม
4. ลักษณะของผู้ตรวจติดตาม

ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม

การจำแนกโดยยึดหลักนี้ Mills (1989: 26) ได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การตรวจติดตามความเหมาะสม (Suitability Quality Audit) เป็นการตรวจติดตามหรือการประเมินอย่างละเอียด เพื่อเปรียบเทียบเอกสารในแผนงานคุณภาพขององค์กรกับมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงว่ามีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่
2. การตรวจติดตามความสอดคล้อง (Conformity Quality Audit) เป็นการตรวจติดตามหรือการประเมินอย่างละเอียด เพื่อเปรียบเทียบกิจกรรมในระบบคุณภาพที่ได้มีการดำเนินการกับข้อกำหนดที่ได้มีการระบุไว้ในแผนงานคุณภาพ นโยบายคุณภาพ และแนวทางการปฏิบัติว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด

ในการตรวจติดตามคุณภาพโดยยึดเอาวัตถุประสงค์เป็นหลัก มีนักวิชาการที่มีความเห็นสอดคล้องกับ Mills ด้วยเช่นเดียวกัน แต่การเรียกชื่ออาจแตกต่างกันบ้าง อาทิ

Freeman (1997: 16-17) ได้แบ่งการตรวจติดตามคุณภาพออกเป็น 2 แบบ กล่าวคือ

แบบที่ 1 การตรวจติดตามความเพียงพอ (Adequacy) บางครั้งเรียก Systems Audit , Desk-top Audit หรือ Document Review เป็นการตรวจติดตามดูว่า ระบบเอกสารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพที่องค์การนำมาใช้หรือไม่

แบบที่ 2 การตรวจติดตามการปฏิบัติตามข้อตกลง (Compliance) เป็นการดูว่า สิ่งที่ได้กล่าวไว้ในระบบคุณภาพขององค์การ ได้มีการปฏิบัติตามมากน้อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบการตรวจติดตามคุณภาพที่องค์การส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี

ในขณะที่ Stebbing (1990: 109) มองว่า การตรวจติดตามระบบ (System Audit) หรือการตรวจติดตามความเพียงพอ (Adequacy) เป็นการตรวจในระดับที่ต้น มีความเข้มข้นน้อย ส่วนการตรวจติดตามการปฏิบัติตามข้อตกลง (Compliance) เป็นการตรวจติดตามในระดับที่ลึกและมีความเข้มข้นมากกว่าการตรวจติดตามแบบแรก แนวคิดของ Stebbing แสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 8



แผนภูมิที่ 8 ระดับความเข้มข้นในการตรวจติดตามคุณภาพ

ที่มา: Stebbing, L. Quality management in the service industry. London: Ellis Horwood, 1990: 109.

ในเรื่องดังกล่าว สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล (2542: 3-4) ได้กล่าวถึงด้วยเช่นกันว่า การตรวจติดตามคุณภาพอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. การตรวจสอบความครบถ้วน (Adequacy Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าระบบคุณภาพหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและผลลัพธ์ที่ได้ ได้ถูกกำหนดขึ้นและจัดทำเป็นเอกสารอย่างครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ การตรวจสอบแบบนี้บางครั้งเรียกว่า การตรวจสอบเอกสารหรือการตรวจสอบแบบนั่งโต๊ะ (Document Review หรือ Desktop Audit)
2. การตรวจสอบการถือปฏิบัติ (Compliance Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านคุณภาพหรือระบบคุณภาพที่ถูกจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีการถือปฏิบัติอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพหรือไม่ เหมาะสมเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายคุณภาพตามที่กำหนดไว้หรือไม่ การตรวจสอบลักษณะนี้จำเป็นต้องลงไปในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง บางครั้งจึงนิยมเรียกว่า การตรวจในพื้นที่ (Site Audit)

ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพจำแนกตามสิ่งที่ทำการตรวจติดตาม

Mills (1989: 26-32) กล่าวถึงการจำแนกตามแนวทางนี้ว่า สามารถแบ่งการตรวจติดตามคุณภาพออกได้เป็นหลายรูปแบบ ดังนี้คือ

1. การตรวจติดตามแผนงานคุณภาพ (Quality Program Audit) เป็นการตรวจติดตามความเหมาะสมหรือการเปรียบเทียบและประเมินเอกสารต่างๆ ที่บรรจุไว้ในแผนงานคุณภาพกับมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงที่ได้มีการตกลงกันไว้ตั้งแต่แรก

2. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ (Quality System Audit) เป็นการตรวจติดตามหรือการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างละเอียด เพื่อตัดสินประสิทธิผลและการปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานที่ใช้อ้างอิง การตรวจติดตามในลักษณะนี้ มักจะครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งหมด กล่าวคือ

2.1 ดำเนินการตรวจติดตามความเหมาะสมของแผนงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามความต้องการของระบบคุณภาพ และประสิทธิผลของกิจกรรม

2.2 ดำเนินการตรวจติดตามความเหมาะสมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้แผนงานคุณภาพเป็นที่พอใจ เพื่อยืนยันว่าแผนงานดังกล่าวยังคงเป็นที่ยอมรับได้

2.3 ดำเนินการตรวจติดตามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อตกลงคุณภาพซ้ำ ๆ หรือดำเนินการเป็นระยะ ๆ เพื่อดูความต่อเนื่องและประสิทธิผลที่เกิดขึ้น

3. การตรวจติดตามคุณภาพด้านการจัดการ (Management Quality Audit) เป็นการทบทวนและประเมินเกี่ยวกับความรับผิดชอบ การยอมรับให้มีการตรวจสอบ ปฏิสัมพันธ์ ฯลฯ ของฝ่ายบริหารในส่วนที่เป็นกิจกรรมทั้งหลายซึ่งสนับสนุนให้เกิดผลผลิตด้านคุณภาพขององค์กร

4. การตรวจติดตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality Audit) เป็นการตรวจติดตามหรือการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ในลักษณะของการตรวจสอบองค์ประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์และส่วนประกอบของระบบคุณภาพที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เพื่อประเมินระบบเปรียบเทียบกับมาตรฐานและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การตรวจติดตามด้วยวิธีการดังกล่าวอาจรวมไปถึงกิจกรรมการตรวจสอบ (Inspection) หรือการทดสอบ (Test) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามการตรวจติดตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไม่ควรเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อการตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธผลิตภัณฑ์เหล่านั้นหรือไม่

5. การตรวจติดตามคุณภาพของกระบวนการผลิต (Process Quality Audit) เป็นการตรวจติดตาม หรือการตรวจสอบและประเมินอย่างละเอียดเกี่ยวกับระบบคุณภาพในส่วนที่ใช้สำหรับกระบวนการผลิตโดยเฉพาะ ในลักษณะของการตรวจสอบองค์ประกอบทั้งหมดของ

กระบวนการผลิตและส่วนประกอบของระบบคุณภาพ ที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต เพื่อประเมินระบบเปรียบเทียบกับมาตรฐานและข้อกำหนดของกระบวนการผลิต

6. การตรวจติดตามคุณภาพของการบริการ (Service Quality Audit) เป็นการตรวจติดตาม หรือการตรวจสอบและประเมินอย่างละเอียด เกี่ยวกับระบบคุณภาพในส่วนที่ใช้สำหรับการบริการโดยเฉพาะ ในลักษณะของการตรวจสอบองค์ประกอบทั้งหมดของการบริการ และส่วนประกอบของระบบคุณภาพที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อประเมินระบบเปรียบเทียบกับมาตรฐานและข้อกำหนดของการบริการ

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2541: 50-55) กล่าวถึงการตรวจติดตามคุณภาพตามแนวคิดนี้ว่า สามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ (Quality System Audit) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามดูว่า ระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในหน่วยงานมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงใด แบ่งออกเป็น การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) และการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก (External Quality Audits)

2. การตรวจติดตามคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Audit) เป็นการตรวจติดตามซึ่งเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตรวจ และทดสอบการรับวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ (Receiving / Incoming) และการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย (Final Inspection and Testing) หลังจากที่มีการดำเนินการผลิตสินค้าออกมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้กับลูกค้าหรือไม่

3. การตรวจติดตามคุณภาพของกระบวนการ (Process Audit) เป็นการตรวจติดตามและทดสอบในกระบวนการ (In-Process Inspection and Testing) และการตรวจติดตามในลักษณะของการควบคุมกระบวนการ (Process Control) ซึ่งจะต้องมีการระบุและการวางแผนการผลิต ติดตั้ง และบริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ และต้องมั่นใจว่ากระบวนการเหล่านี้ดำเนินไปภายใต้สภาวะการควบคุม

ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพจำแนกตามวิธีการในการตรวจติดตาม

Mills (1989: 33-34) กล่าวว่า มีวิธีการที่นำไปใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ 2 วิธี คือ

1. การตรวจติดตามคุณภาพโดยมุ่งสถานที่เป็นหลัก (Location-oriented Quality Audit) เป็นการตรวจสอบและประเมินผลส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดของแผนงานคุณภาพอย่างละเอียด เพื่อดูผลกระทบที่เกิดขึ้น ณ สถานที่ซึ่งปฏิบัติงาน การตรวจติดตามต้องครอบคลุมการ

ดำเนินการกิจกรรมทั้งหมดในแผนงานคุณภาพของสถานที่แห่งนั้น รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในแผนงานนั้น ข้อเสียของวิธีการนี้คือ เป็นการยากที่จะดำเนินการประเมินประสิทธิผลทั้งหมดได้ครบถ้วนหรือการประเมินความต่อเนื่องขององค์ประกอบใดโดยเฉพาะตามแผนงานคุณภาพ

2. การตรวจติดตามคุณภาพโดยใช้งานเป็นหลัก (Function-oriented Quality Audit) เป็นการตรวจสอบและประเมินผลองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ระบุไว้ในแผนงานคุณภาพเป็นการเฉพาะในทุก ๆ ที่ ที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าว วิธีนี้มีประโยชน์ในการใช้ติดตามความต่อเนื่องของงาน ดังนั้นจุดเด่นของวิธีนี้จึงเป็นการประเมินผลการปฏิบัติทุกอย่างที่เป็นผลมาจากองค์ประกอบเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งของแผนงานรวมทั้ง ปฏิสัมพันธ์บางอย่างหรือการตอบสนองที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเหล่านั้นระหว่างสถานที่ต่าง ๆ สำหรับข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นคือ การพิจารณาผลกระทบจากส่วนอื่น ๆ ที่มีต่อแผนงานคุณภาพอาจจะถูกมองข้ามไป

ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพจำแนกตามลักษณะของผู้ตรวจติดตาม

Mills (1989: 32-33) จำแนกการตรวจติดตามคุณภาพตามแนวคิดนี้ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) การตรวจติดตามในรูปแบบนี้จะดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตาม (auditors) ซึ่งเป็นสมาชิกหรือบุคลากรขององค์การที่ถูกตรวจติดตาม

2. การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก (External Quality Audit) เป็นการตรวจติดตาม ซึ่งดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตามซึ่งไม่ได้เป็นสมาชิกหรือบุคลากรขององค์การที่ถูกตรวจติดตาม โดยส่วนใหญ่ผู้ตรวจติดตามจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมาจากภายนอกองค์การ เข้ามาทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบด้วยความมีอิสระ

ส่วน Stebbing (1990: 109-110) และ Freeman (1997: 19) ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันถึงรูปแบบของการตรวจติดตามคุณภาพ ที่จำแนกตามลักษณะของผู้ตรวจติดตามว่า มีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ คือ

1. การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) เป็นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการเป็นการภายในโดยบุคลากรของบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง วิธีการดำเนินการจะมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการเท่ากับการตรวจติดตามจากภายนอก การตรวจติดตามภายในต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีความเป็นอิสระ การตรวจติดตามในรูปแบบนี้ดำเนินการโดยบุคลากรซึ่งไม่ได้มีความรับผิดชอบโดยตรงกับกิจกรรมที่ต้องเข้าไปทำการตรวจ

2. การตรวจติดตามภายนอก (External Audit) เป็นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการโดยบริษัท เพื่อประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคู่สัญญาของบริษัท ผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์ ตัวแทนของบริษัท หรือผู้ได้รับใบอนุญาตจากบริษัท เป็นต้น การประกาศให้ทราบถึงแนวการปฏิบัติและวิธีการในการตรวจติดตามค่อนข้างเป็นทางการ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้การวางแผนและการเตรียมตัวมากกว่าการตรวจติดตามภายใน

3. การตรวจติดตามโดยภายนอก (Extrinsic Audit) เป็นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการโดยลูกค้า องค์กรภายนอก หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล เพื่อประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งหลายของบริษัทโดยการเปรียบเทียบกับข้อกำหนดเฉพาะ ถือว่าเป็นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรจากแหล่งภายนอกของบริษัท

สำหรับ พูลพร แสงบางปลา (2537: 2) ได้กล่าวถึงการตรวจติดตามในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ว่า อาจแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ

1. การตรวจติดตามภายในเป็นการตรวจกิจกรรมภายในบริษัทเองเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจว่า ระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย มีการจัดบันทึกข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป รวมทั้งต้องทำบันทึกแจ้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องตามสายงานเพื่อทราบและพิจารณาที่จะพัฒนาให้ระบบคุณภาพขององค์กรเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ตรวจติดตามภายในอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

2. การตรวจติดตามโดยผู้ซื้อหรือที่ปรึกษา โดยทั่วไปหากมีการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ผู้ซื้อมีสิทธิที่จะมาตรวจติดตามระบบคุณภาพขององค์กรผู้ขายได้ รวมทั้งการบันทึกและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ สำหรับที่ปรึกษาที่บริษัทเชิญมาเพื่อตรวจติดตาม ก็ต้องมีระบบการตรวจติดตาม ตามข้อกำหนดใน ISO 10011 ต้องมีการบันทึกและเสนอข้อแก้ไขในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. การตรวจประเมินเพื่อออกใบรับรอง เป็นการตรวจติดตามโดยผู้ตรวจจากองค์กรที่ออกใบรับรอง ซึ่งบริษัทหรือองค์กรที่จะขอใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นต้องดำเนินการเสนอยื่นคำขอไปก่อน โดยส่งพร้อมเอกสารต่าง ๆ เช่น คู่มือคุณภาพ คู่มือกระบวนการ และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ไปให้ผู้ตรวจติดตามอ่านประเมินก่อนมาตรวจ

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว จากการศึกษาตำรา และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ยังพบว่ามีการใช้คำว่า Audit Parties ซึ่งหมายถึงฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับการจำแนกตามลักษณะของผู้ตรวจติดตามดังที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับ Audit Parties มาเพื่อความเข้าใจ ดังนี้

ธงชัย ธารวานิช (2540: 151-152) กล่าวถึง Audit parties ซึ่งกำหนดไว้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ว่า ประกอบด้วย

1. การตรวจติดตามโดยคณะผู้ตรวจที่หนึ่ง (1st Party Audits) เป็นการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในองค์กร โดยคณะผู้ตรวจขององค์กรนั้น ๆ เอง ดำเนินการตรวจตามแผนที่ได้จัดทำไว้เองเพื่อติดตามดูประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบคุณภาพขององค์กร

2. การตรวจติดตามโดยคณะผู้ตรวจที่สอง (2nd Party Audits) เป็นการตรวจติดตามระบบคุณภาพจากภายนอกองค์กร ได้แก่การตรวจติดตามของผู้ซื้อหรือผู้ผลิตสินค้า วัสดุวัตถุดิบที่ผู้ซื้อนำไปใช้

3. การตรวจติดตามโดยคณะผู้ตรวจที่สาม (3rd Party Audits) เป็นการตรวจติดตามจากสถาบันภายนอกองค์กรที่ได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียนไว้ในระบบ ISO โดยองค์กรที่ขอให้มีการดำเนินการตรวจติดตามเพื่อให้การรับรองต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับคณะผู้ตรวจที่สามนี้ด้วย

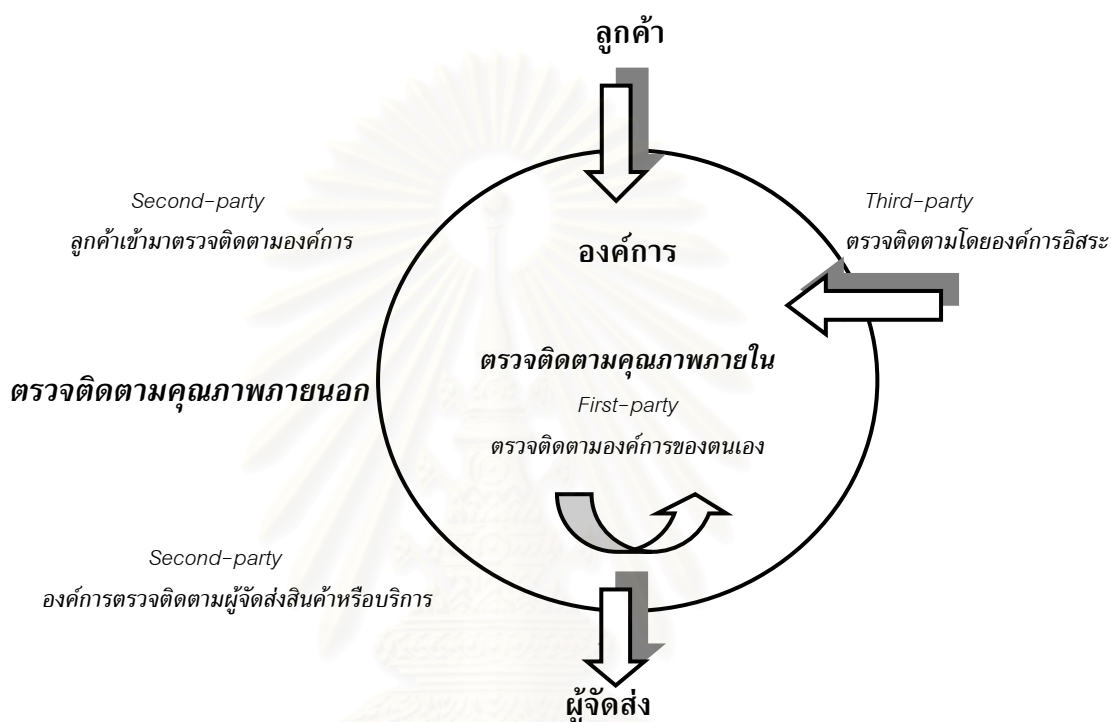
สำหรับ ASQ Quality Audit Division (2000: 188-189) ได้แบ่งให้เห็นถึงลักษณะของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม ออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. First-party Audit เป็นการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร เพื่อใช้วัดหรือตรวจสอบจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบกับแนวการปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติในด้านคุณภาพของตน หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพจากภายนอกซึ่งนำมาใช้ภายในองค์กร First-party Audit เป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตามซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรที่ถูกจ้างให้เข้ามาทำหน้าที่นี้โดยตรง บุคคลเหล่านี้ไม่มีผลประโยชน์ใด ๆ เกี่ยวข้องกับผลการตรวจในส่วนที่ตนเองเข้าไปดำเนินการ หรืออาจเป็นบุคลากรในองค์กรจากส่วนต่าง ๆ ที่ได้รับการฝึกให้เข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามปกติของตน

2. Second-party Audit เป็นการตรวจติดตามคุณภาพซึ่งดำเนินการโดยลูกค้าหรือองค์กรที่เป็นคู่สัญญาของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับที่ Arter (1994: 4) ได้กล่าวไว้ อย่างไรก็ตาม Freeman (1997: 20) ได้กล่าวถึง Second-party ว่ามีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ 1) บริษัทออกไปดำเนินการตรวจติดตามคู่สัญญาของบริษัท ผู้จัดส่งผลิตภัณฑ์ตัวแทนของบริษัท ฯลฯ ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า การตรวจติดตามภายนอก (External Audit) 2) ลูกค้า ผู้ใช้บริการ หรือตัวแทนของผู้ใช้บริการเข้ามาดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพของบริษัท การตรวจติดตามในลักษณะที่ 2 นี้เรียกว่า การตรวจติดตามโดยภายนอก (Extrinsic Audit)

3. Third-party Audit เป็นการตรวจติดตามคุณภาพซึ่งดำเนินการโดยองค์กรจากภายนอกที่มีความเป็นอิสระ ปราศจากผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางบริษัท การ

ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพดังกล่าวเป็นไปเพื่อให้การรับรอง หรือเพื่อการกำกับดูแล
มาตรฐาน ลักษณะสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพแบบนี้อยู่ที่การดำเนินการต้องมาจาก
องค์กรภายนอกที่มีความเป็นอิสระเท่านั้น

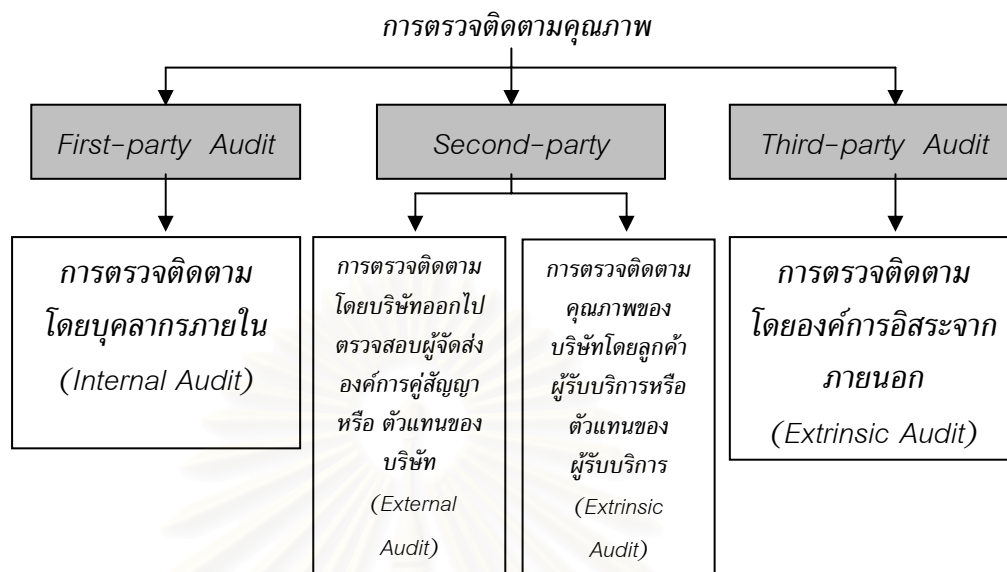


แผนภูมิที่ 9 ประเภทของการตรวจติดตามคุณภาพ

ที่มา: J.P. Russell & Associates training materials citing in ASQ Quality Audit Division.

The Quality audit handbook: Principles, implementation and use. 2nd ed.
2000: xxvii.

เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้สรุป เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการตรวจ
ติดตามคุณภาพที่จำแนกตามลักษณะของผู้ตรวจติดตาม และฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม
ดังนี้



แผนภูมิที่ 10 ความสัมพันธ์ของการตรวจติดตามคุณภาพ

จากแผนภูมิที่ 10 สรุปได้ว่า การตรวจติดตามคุณภาพที่เรียกว่า First-party Audit เป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายในขององค์กร ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรภายในที่มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบ ส่วนการตรวจติดตามคุณภาพที่เรียกว่า Second-party Audit สามารถดำเนินการได้ 2 ลักษณะ คือลักษณะแรก องค์กรออกไปตรวจติดตามคุณภาพของหน่วยงานที่เข้ามาดำเนินการต่อเนื่องจากการดำเนินการขององค์กร ถือเป็น การตรวจติดตามคุณภาพภายนอกองค์กร ลักษณะที่สอง ลูกค้า ผู้ใช้บริการ หรือตัวแทนของผู้ใช้บริการเข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพขององค์กรที่ดำเนินการผลิตหรือให้บริการ เพื่อดูว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อตกลงของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหรือไม่ สำหรับการตรวจติดตามคุณภาพที่เรียกว่า Third-party Audit นั้นเป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายในบริษัทแต่ดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพซึ่งมาจากองค์กรอิสระภายนอก ทั้งนี้เป็นการดำเนินการเพื่อให้การรับรองหรือเพื่อการกำกับดูแลในเรื่องคุณภาพมาตรฐาน

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) หรือ การตรวจติดตามโดยคณะผู้ตรวจที่หนึ่ง (First-party Audit) เป็นแนวคิดที่สำคัญ

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

Burrill and Ledolter (1999: 280) กล่าวถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่าความรับผิดชอบในการจัดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยปกติจะถูกมอบหมายให้เป็น

หน้าที่ของแผนกตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งแยกออกมาจากหน้าที่ในการตรวจติดตามการใช้งบประมาณ การตรวจติดตามคุณภาพภายในเปรียบเสมือนการทำหน้าที่ในการเป็นหูเป็นตาให้กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ซึ่งเป็นการสอดส่องการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการมีคุณภาพที่ดี ในองค์กรบางแห่งหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ อาจจะต้องทำหน้าที่ในการจัดการเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วยอีกกรณีหนึ่ง ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ตรวจติดตามควรตรวจสอบระบบคุณภาพโดยภาพรวม ในขณะที่เดียวกันก็จะต้องมีการตรวจสอบองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบด้วย ดังนั้นในการดำเนินการจึงควรจะต้องมีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการตรวจ เพื่อว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในระบบจะได้มีโอกาสรับการตรวจติดตามอยู่เป็นประจำ ในองค์กรที่มีระบบคุณภาพที่ค่อนข้างสมบูรณ์แล้ว อาจจัดให้มีการตรวจติดตามองค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบคุณภาพเพียงปีละหนึ่งครั้งก็ถือว่าเป็นการเพียงพอแล้ว แต่สำหรับองค์กรที่เพิ่งจะมีการนำเอาระบบคุณภาพเข้าไปใช้ ควรจะได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่บ่อยกว่านั้น วิธีการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวางแผนเพื่อการตรวจติดตามคุณภาพภายในก็คือ พิจารณาจากแผนผังองค์กร (Organization Chart)

เนื่องจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเรื่องที่มีความสำคัญดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในระบบคุณภาพแทบทุกระบบจึงได้กำหนดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นประจำ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วในระบบคุณภาพ ที่องค์กรนำมาใช้ได้อย่างทันท่วงที เหตุผลอีกประการหนึ่งที่องค์กรส่วนใหญ่จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ก็เพื่อเป็นการเตรียมการสำหรับการตรวจติดตามคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งจะไปเกี่ยวข้องกับการขอการรับรองคุณภาพมาตรฐานจากหน่วยงานซึ่งให้การรับรองคุณภาพ ในองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ รหัส ISO 9000 เข้ามาใช้ ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะเตรียมการขอการรับรองเพื่อให้ได้ ISO 9001 , 9002 หรือ 9003 ก็ตาม ต่างมีข้อกำหนดซึ่งระบุเอาไว้อย่างชัดเจนว่า องค์กรนั้นจะต้องมีการจัดการเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งรายละเอียดในเรื่องดังกล่าว มีดังนี้

1. องค์กรจะต้องจัดทำและรักษาระเบียบการปฏิบัติงาน สำหรับการวางแผนและปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อที่จะทวนสอบว่า กิจกรรมคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้และเพื่อพิจารณาถึงควมมีประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ

2. การตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องมีการจัดทำเป็นแผน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่จะได้รับการตรวจติดตาม

3. จะต้องปฏิบัติโดยบุคคลซึ่งไม่ได้รับความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะได้รับการตรวจติดตามคุณภาพในขณะนั้น

4. ผลของการตรวจติดตามจะต้องมีการจัดทำเป็นบันทึกและนำไปให้บุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงในส่วนงานที่ได้รับการตรวจติดตาม เพื่อนำไปพิจารณา
5. ผู้บริหารที่รับผิดชอบในส่วนงานที่ได้รับการตรวจติดตามไปแล้วนั้นจะต้องทำการแก้ไข ปัญหาที่ตรวจพบจากการตรวจติดตาม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
6. กิจกรรมการตรวจติดตามจะต้องได้รับการทวนสอบ และบันทึกผลการปฏิบัติตลอดจน ความมีประสิทธิภาพของการแก้ไขที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว
7. จะต้องนำผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าสู่การประชุมของฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นการทบทวนให้ผู้บริหารได้รับทราบ (Management Review)

แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบประกันคุณภาพเพราะจะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพในเบื้องต้นว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามนั้นจะได้ใช้ข้อมูลที่พบจากการตรวจติดตาม เป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้กับระบบคุณภาพของหน่วยงาน ในขณะที่เดียวกันยังสามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่สำหรับการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบได้อีกด้วย

ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Mills (1989: 32-33) กล่าวว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตามซึ่งเป็นสมาชิกหรือบุคลากรขององค์การที่ถูกตรวจติดตาม โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญซึ่งผู้ตรวจติดตามต้องให้ความสำคัญคือ ความเป็นอิสระ และการดำเนินการเป็นระบบอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปรียบเทียบกิจกรรมในระบบคุณภาพที่ได้มีการดำเนินการกับข้อกำหนดที่ได้มีการระบุไว้ในแผนงานคุณภาพ นโยบายคุณภาพ และแนวทางการปฏิบัติว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด

Stebbing (1990: 109) กล่าวถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการเป็นการภายในโดยบุคลากรของบริษัทหรือหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงานหรือติดตามดูการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นไปตามข้อกำหนดในแผนงานคุณภาพหรือไม่ มีลักษณะที่ไม่เป็นทางการเท่ากับการตรวจติดตามจากภายนอก แต่การตรวจติดตามภายในก็ยังคงต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีความเป็นอิสระ การตรวจติดตามในรูปแบบนี้ดำเนินการโดยบุคลากรซึ่งไม่ได้มีความรับผิดชอบโดยตรงกับกิจกรรมที่ต้องเข้าไปทำการตรวจ

Freeman (1997: 19) ให้ความหมายว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการสำรวจตนเองขององค์กร โดยปกติจะดำเนินการโดยบุคลากรภายในซึ่งไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับกิจกรรมที่เข้าไปทำการตรวจติดตาม การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้นจะต้องกระทำอย่างเป็นระบบและมีความเป็นอิสระ

ตารางที่ 5 ความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ความหมาย \ นักวิชาการ	Mills, 1989	Stebbing, 1990	Freeman, 1997
- การตรวจอย่างเป็นอิสระ	✓	✓	✓
- การตรวจอย่างเป็นรูปธรรม	✓		
- การตรวจอย่างเป็นระบบ	✓	✓	✓
- เป็นการสำรวจตนเองขององค์กร			✓
- ดำเนินการโดยผู้ตรวจซึ่งเป็นสมาชิกในองค์กร	✓	✓	✓
- ตรวจสอบความสอดคล้องของกิจกรรมตามคู่มือคุณภาพกับที่ได้มีการปฏิบัติจริง	✓	✓	
- มีลักษณะไม่เป็นทางการเท่ากับการตรวจติดตามภายนอก		✓	

จากความหมายที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อตรวจสอบและประเมินว่ากิจกรรมคุณภาพที่ได้มีการนำปฏิบัติตามแผนงานคุณภาพขององค์กรเป็นไปตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นหรือไม่ โดยเน้นไปที่การดำเนินการด้วยตนเองขององค์กร บุคลากรที่มีหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงเป็นบุคลากรขององค์กรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าไปทำหน้าที่ ทั้งนี้จะต้องมีความเป็นอิสระหรือปราศจากผลประโยชน์ใดๆ อันเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตาม

นอกจากนั้นหากพิจารณาตามนัยของความหมายที่มีการให้ไว้ แสดงให้เห็นได้ อย่างชัดเจนว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการดำเนินกิจกรรมด้านคุณภาพที่อาศัย หลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักของความเป็นระบบ (Systematic) จะเห็นได้ว่า ในทุกความหมายที่ กล่าวถึงมีการระบุอย่างชัดเจนว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการดำเนินการอย่างเป็น ระบบ ซึ่งก็หมายความว่า จะต้องเป็นการดำเนินการที่มีรูปแบบวิธีการ หรือ แบบแผนที่ชัดเจน สอดคล้องกับที่ Freeman (1997: 4) ได้กล่าวไว้ว่า การตรวจสอบอย่างเป็นระบบ หากจะกล่าว อย่างง่าย ๆ ก็คือ การดำเนินการภายใต้วิธีการที่มีระเบียบ แบบแผน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การตรวจ ติดตามคุณภาพภายในเป็นกิจกรรมที่มีการวางแผนอย่างชัดเจน และเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่ กว่า ซึ่งในที่นี้ก็หมายถึงระบบคุณภาพขององค์กรนั่นเอง

2. หลักของความเป็นอิสระ (Independent) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะต้องดำเนินการโดยผู้ตรวจติดตามที่มีความเป็นอิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ใด ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจติดตาม ถึงแม้ว่าผู้ตรวจติดตามจะเป็นบุคลากรของ องค์กรก็ตาม แนวคิดนี้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติวิชาชีพการตรวจติดตามภายใน ซึ่ง กำหนดขึ้นโดย The Institute of Internal Auditors เมื่อปี ค.ศ.1978 ในข้อแรกที่ระบุว่า ผู้ตรวจ ติดตามภายในควรจะต้องเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตนเองเข้าไปทำการตรวจติดตาม

3. หลักของการควบคุมและปรับปรุงตนเอง (Self Control and Improvement -oriented Approach) จากนัยที่ปรากฏในความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ ผู้วิจัยได้รวบรวมมานั้น แสดงให้เห็นถึงการใช้หลักการควบคุมตนเอง มากกว่าที่จะเป็นการ ประเมินตนเอง (Self-assessment) การที่กล่าวว่า ใช้หลักการควบคุมตนเองเป็นเพราะ จุดเน้นของการตรวจติดตามคุณภาพนั้นอยู่ที่การบ่งชี้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และเป็นการ ทบทวนว่ามีการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขหรือไม่ ซึ่งเป็นลักษณะของการเข้าไปสำรวจ ตรวจสอบ และควบคุมดูแลว่า ข้อกำหนดต่าง ๆ ตามแผนงานคุณภาพขององค์กรมีการปฏิบัติเป็นอย่างไร เท่านั้นเอง ในขณะที่จุดเน้นของการประเมินตนเองนั้น Porter and Tanner (1996: 167) ได้กล่าวว่า จะให้การเน้นหนักไปที่การปรับปรุง (Improvement-oriented) โดยการนำผล จากการประเมินตนเองไปสู่การปรับปรุง อย่างไรก็ตามในหลักการของการบริหารจัดการ เกี่ยวกับคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดเรื่อง Quality Trilogy ของ Juran หรือ วงจร PDCA ของ Shewhart และ Deming ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพไว้มาก กล่าวคือ เมื่อมีการตรวจสอบพบสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องในระบบคุณภาพ จะต้องนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขด้วย เสมอ ทำให้ระบบเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งถือเป็นหัวใจ ของการบริหารงานคุณภาพ (Burrill and Ledolter, 1999: 504 ; กรมวิชาการ, 2539: 13-16

; โยชิโอะ คอนโตะ, 2540: 30-32) ดังนั้นหลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประการที่ 3 จึงควรที่จะใช้หลักของการควบคุมและปรับปรุงตนเอง ประกอบเข้าด้วยกัน

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Stebbing (1990: 107) กล่าวถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นไป เพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

1. ตัดสินว่าระบบคุณภาพขององค์กรได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างไรและมีประสิทธิผลเพียงใด
2. ตัดสินว่าองค์ประกอบใดบ้างในระบบคุณภาพที่มีการปฏิบัติตามและไม่ได้ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้มีการตกลงกันไว้เป็นการเฉพาะกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
3. เป็นพื้นฐานเพื่อนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ
4. เป็นการบรรลุข้อตกลงตามกฎเกณฑ์ของระบบคุณภาพ
5. เตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับการรับรองจาก Second หรือ

Third-party

Burrill and Ledolter (1999: 279) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การช่วยให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพที่เป็นอยู่ของระบบคุณภาพ และชี้ให้เห็นโอกาส หรือช่องทางสำหรับการปรับปรุง

ASQ Quality Audit Division (2000: 188) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพเพื่อ

1. ใช้วัดหรือตรวจสอบจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบกับแนวการปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติในด้านคุณภาพของตน หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพจากภายนอกซึ่งนำมาใช้ภายในองค์กร

อุทุมพร จามรมาน (2542: 7) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพการอุดมศึกษาภายในคณะวิชาว่า เป็นการดำเนินการเพื่อให้เห็นจุดอ่อน / จุดแข็ง และปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนนั้นรวมทั้งเป็นการเสริมจุดแข็งของรายบุคคล ภาควิชา ศูนย์ หน่วยงาน และระดับคณะ ในการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น

สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (ม.ป.ป.: 53) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับสถาบันราชภัฏคือ

1. เพื่อระบุงจุดอ่อน / จุดแข็ง
2. เพื่อหาวิธีการแก้ไขจุดอ่อน / เสริมจุดแข็ง
3. เพื่อพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงเป็นการดำเนินการขององค์กร เพื่อตรวจสอบว่าระบบคุณภาพขององค์กรได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างไร และมีประสิทธิผลเพียงใด และมีองค์ประกอบใดบ้างในระบบคุณภาพที่มีการปฏิบัติตามและไม่ได้ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้มีการตกลงกันไว้เป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจสอบเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร อันจะนำไปสู่แนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ระบบคุณภาพมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ดังที่ได้กล่าวถึงในเบื้องต้นแล้วว่า การตรวจติดตามคุณภาพมีรากฐานมาจากการตรวจติดตามเกี่ยวกับการใช้งบประมาณมาก่อน ในการปฏิบัติการตรวจติดตามนั้นบุคลากรซึ่งจะทำหน้าที่ในการตรวจติดตามต้องมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม ตลอดจนการมีประสบการณ์ที่มากเพียงพอ จึงจะทำให้เป็นที่เชื่อมั่นได้ว่าผลของการตรวจติดตามในครั้งนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามการใช้งบประมาณขององค์กรจะเรียกกันโดยทั่วไปว่า ผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) การตรวจติดตาม (Audit) นับว่าเป็นวิชาชีพที่ต้องมีการกำกับด้วยมาตรฐาน มิใช่ว่าใคร ๆ ก็สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีการกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพของการตรวจสอบภายในโดย The Institute of Internal Auditors เมื่อปี ค.ศ. 1978 โดยระบุว่าการทำงานที่ตรวจสอบภายในต้องยึดแนวทางต่อไปนี้

1. ความเป็นอิสระ (Independence) ผู้ตรวจสอบภายในควรจะเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตนเข้าไปตรวจสอบ
2. มีความเชี่ยวชาญ (Professional Proficiency) ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญและเอาใจใส่ต่อวิชาชีพอย่างครบถ้วน
3. ขอบเขตของงาน (Scope of Work) ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน ควรรวมไปถึงการตรวจสอบ ประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในองค์กร ตลอดจนคุณภาพของการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. การปฏิบัติงานในหน้าที่การตรวจสอบ (Performance of Audit Work) ควรรวมเอาการวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินสารสนเทศ การสัมภาษณ์ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร และการติดตามผล เข้าเป็นหน้าที่ของ ผู้ตรวจสอบด้วย

5. การบริหารจัดการหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Management of the Internal Auditing Department) ควรมีการบริหารจัดการหน่วยงานอย่างเหมาะสม มาตรฐานโดยทั่วไปเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ ได้เช่นเดียวกัน (ASQ Quality Audit Division, 2000: 13-14)

นอกจากนี้ Willborn (1993: 15) ยังได้กล่าวถึงการประพฤติปฏิบัติของผู้ตรวจติดตามว่าต้องปฏิบัติตามสิ่งต่อไปนี้ด้วยมาตรฐานที่สูง

1. ความซื่อสัตย์
2. ความมีคุณธรรม
3. จริยธรรมในวิชาชีพ
4. ความขยันหมั่นเพียร
5. การยึดมั่นในคำสัญญา

จะเห็นได้ว่า การทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามต้องมีมาตรฐานการทำงานเป็นอย่างมาก จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เช่นเดียวกับกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านคุณภาพ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจึงถือเป็นหัวใจของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงจำเป็นต้องผ่านการคัดเลือกเป็นอย่างดี มีความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อการนำไปใช้ในกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร และที่สำคัญก็คือ ผู้ตรวจติดตามไม่ควรเป็นผู้นำเจตคติในเชิงมุ่งร้ายไปสู่ผู้ได้รับการตรวจติดตาม หากแต่ควรเป็นไปในลักษณะของผู้ให้คำแนะนำ ผู้ให้ความรู้ และผู้ให้ความเป็นมิตรต่อหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามคุณภาพมากกว่า

สำหรับในเรื่องคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ มีการเสนอแนะไว้ดังนี้ Mills (1989: 82-96) ได้กล่าวถึงผู้ตรวจติดตามคุณภาพในองค์กรตามมาตรฐานของ ASQC ว่า ควรมีคุณสมบัติโดยทั่วไป 2 ประการคือ

1. คุณสมบัติทางวิชาชีพ

1.1 มีความเหมาะสม ประกอบด้วย

- 1.1.1 ผ่านการฝึกอบรมหรือมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่จะเข้าไปทำการตรวจ
- 1.1.2 ผ่านการฝึกอบรมหรือมีความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือ (Quality and reliability)
- 1.1.3 ผ่านการอบรมและพัฒนาเพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการตรวจติดตามคุณภาพ

- 1.2 มีสถานภาพในทางวิชาชีพ โดยการได้รับการขึ้นทะเบียนหรือการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
- 1.3 ได้รับประกาศนียบัตรหรือได้รับการรับรอง เกี่ยวกับการเป็น
 - 1.3.1 ผู้อำนวยการด้านคุณภาพ
 - 1.3.2 ผู้อำนวยการด้านความน่าเชื่อถือ
 - 1.3.3 ผู้อำนวยการด้านการตรวจติดตามคุณภาพ
- 1.4 มีความรู้เรื่องมาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ทั้งในระดับชาติและระดับสากล
- 1.5 มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการระบบในลักษณะต่าง ๆ
- 1.6 มีจริยธรรมในวิชาชีพ
- 1.7 มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ
2. ความรู้ทางเทคนิคด้านอื่น ๆ และบุคลิกภาพที่จำเป็น
 - 2.1 มีความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับมาตรฐานและการกำกับดูแลงานเฉพาะอย่าง
 - 2.2 มีความรู้เกี่ยวกับระบบค่าใช้จ่ายทางด้านคุณภาพ
 - 2.3 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคทางสถิติ ได้แก่
 - 2.3.1 การสุ่มตัวอย่าง
 - 2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.3.3 การวินิจฉัย สรุปล และการอ้างอิง
 - 2.4 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการพยากรณ์ การแก้ปัญหา
 - 2.5 มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหา
 - 2.6 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 2.7 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
 - 2.8 มีความเป็นอิสระ
 - 2.9 มีความสามารถในการวางแผน
 - 2.10 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคในการสำรวจหรือการแสวงหาข้อมูล
 - 2.11 มีความสามารถในการสื่อสารทั้งในด้านการพูด การฟัง และการเขียนรายงาน
 - 2.12 มีความสามารถในการวิพากษ์วิจารณ์
 - 2.13 กล้าตัดสินใจ

Stebbing (1990: 134) กล่าวว่า การตรวจติดตามคุณภาพไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกมีความแตกต่างไปจากการตรวจสอบการใช้งบประมาณ และก็ไม่ได้ง่ายอย่างที่อาจปรากฏออกมาให้เห็น ดังนั้นผู้ตรวจติดตามคุณภาพจึงต้องมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและบุคลิกภาพที่เหมาะสมจึงจะสามารถดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ที่ต้องการ ได้แก่

1. หลักการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

2. การปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือการบริการสำหรับหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกับที่จะเข้าไปดำเนินการตรวจสอบ
3. การวางแผน
4. เทคนิคในการตรวจติดตาม

Willborn (1993: 13) กล่าวว่าบุคคลที่จะมาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพ จะต้องมีความรู้ที่เพียงพอต่อการเรียนรู้ที่ผสมผสานกันในหลายลักษณะ ได้แก่ จากการศึกษาในระบบปกติ การฝึกอบรม ประสบการณ์ การศึกษาต่อเนื่องในขณะที่ทำงาน การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และนายจ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า การตรวจติดตามเป็นศาสตร์อันเกิดจากการเรียนรู้อย่างแท้จริง

Freeman (1997: 58-61) กล่าวถึงคุณสมบัติบางประการของผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่มีประสิทธิภาพว่าควรประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. *ความซื่อสัตย์* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ทั้งต่อหน่วยงานที่เข้าไปทำหน้าที่ และเพื่อนร่วมงาน
2. *ความสุ่มรอบคอบ* - สิ่งหนึ่งซึ่งจะทำให้ความเชื่อมั่นของผู้ถูกตรวจติดตามคุณภาพสูญเสียไปก็คือ การไม่ให้เกิดริษยาของผู้ตรวจติดตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความลับซึ่งถือเป็นมารยาทสำคัญ ดังนั้นผู้ตรวจติดตามคุณภาพไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกจำเป็นต้องปฏิบัติด้วยความสุ่มรอบคอบ และระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ตัวอย่างเช่น ผู้ตรวจติดตามจะต้องไม่บันทึกชื่อ หรือบอกคนทั่วไปว่า ใครเป็นผู้ให้ข้อมูลในเรื่องที่เข้าไปทำการตรวจติดตามคุณภาพนั้น
3. *ความรู้* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพควรมีความรู้ในเรื่องที่ตนเข้าไปทำการตรวจติดตามพอสมควร อย่างไรก็ตามต้องระมัดระวัง หากผู้ตรวจติดตามคุณภาพเข้าไปแสดงให้เห็นความมีภูมิรู้มากเกินไป ก็อาจกลายเป็นดาบสองคมได้เช่นเดียวกัน
4. *ความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพควรมีความชัดเจนในบทบาทการเข้าไปตรวจติดตามว่าเป็นอย่างไร เมื่อความชัดเจนเกิดขึ้นแล้วจึงเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีข้อเท็จจริงปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจึงต้องเข้าใจว่าบทบาทของตนเองคือ การเข้าไปชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ได้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเท่านั้น การเข้าไปแก้ไขกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์การที่เข้าไปตรวจติดตามจึงไม่ใช่หน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่อย่างใด
5. *ความสุภาพ* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพถือเป็นแขกรับเชิญของหน่วยงานในการเข้าไปดำเนินการตามกิจกรรม ดังนั้นเพื่อเป็นการให้เกิดรักกับหน่วยงานด้วยเช่นกัน จึงควรปฏิบัติต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบด้วยความเคารพและความใส่ใจ ซึ่งหมายถึงจะต้องมีการ

ปฏิบัติการในเชิงการทูตที่ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกตรวจสอบเป็นอย่างดี

6. *ทักษะในการสื่อสาร* - หลักเบื้องต้นของความสำเร็จในการตรวจติดตามคุณภาพ คือ การสื่อสารนั่นเอง ดังนั้นการฝึกเพื่อให้เกิดทักษะที่เป็นประโยชน์ในการสื่อสารจึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพทุกคน หลักบางประการในการสื่อสารมีดังนี้คือ

6.1 สร้างความสัมพันธ์และกระตุ้นให้มีการสื่อสารเกิดขึ้น

6.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยทักษะที่เหมาะสม

6.3 ใช้ทักษะในการฟัง เพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงที่ต้องการ

6.4 ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในทุก ๆ รูปแบบที่เกิดขึ้นในระหว่างการตรวจติดตาม

6.5 มีทักษะการเขียนที่ดี ได้แก่ ชัดเจน กระชับ และถูกต้อง

7. *มีจุดเน้นที่ชัดเจน* - ดังได้กล่าวแล้วว่า ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเข้าไปทำหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนั้นจุดยืนดังกล่าวจะต้องไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะมีเหตุการณ์อื่นใดเข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ก็ตาม

8. *ความอยากรู้อยากเห็น* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่ประสบความสำเร็จทั้งหลาย จะต้องมีความอยากรู้อยากเห็นเป็นปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างดี และมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ

9. *ชอบการสอบถาม สืบหาข้อเท็จจริง* - เป็นลักษณะประการหนึ่งของผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่มีความสอดคล้องกับความอยากรู้อยากเห็น ดังนั้นผู้ตรวจติดตามคุณภาพอาจต้องทำหน้าที่คล้ายกับการเป็นนักสืบ

10. *ความสามารถในการวิเคราะห์* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องทำการวิเคราะห์บรรดาข้อมูลทั้งหลายที่ทำการเก็บรวบรวมมาระหว่างการดำเนินการ เพื่อค้นหาสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง เพราะข้อมูลที่รวบรวมมาเป็นจำนวนมาก อาจมีทั้งข้อมูลที่เป็นจริงเป็นเท็จ และเป็นประโยชน์ ดังนั้นหากไม่มีการแยกแยะข้อมูลให้ดี ก็อาจจะทำให้เกิดสภาพที่เต็มไปด้วยข้อมูล แต่ไม่สามารถใช้ประโยชน์ใด ๆ ได้

11. *ความอดทน* - บางครั้งอาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบจากผู้ถูกตรวจติดตาม ดังนั้นผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่า เขากำลังโต้ตอบกับสถานการณ์และโต้ตอบกับท่านในฐานะผู้ตรวจติดตาม ไม่ได้โต้ตอบในเรื่องส่วนตัวแต่อย่างใด

12. *การจัดการที่ดี* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องมีการวางแผนการใช้เวลาเป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้การตรวจติดตามสามารถเสร็จสิ้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หากขาดการจัดการในเรื่องดังกล่าวก็จะทำให้การตรวจติดตามคุณภาพกลายเป็นกิจกรรมที่น่าเบื่อได้เช่นกัน

13. *ความเป็นมืออาชีพ* - ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องสร้างความประทับใจในความเป็นมืออาชีพให้แก่หน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตาม ลักษณะดังกล่าวได้แก่

13.1 ตรงต่อเวลา

13.2 แต่งกายเหมาะสม

13.3 ประพฤติปฏิบัติอยู่ในขอบเขตของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมซึ่งไม่ใช่หน้าที่ของตน

ASQ Quality Audit Division (2000: 165-167) กล่าวถึงคุณสมบัติของการเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพควรมีประสบการณ์จากทั้งการศึกษาในระบบและจากการทำงาน หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ อาทิ American Society for Quality (ASQ) , the Registra Accreditation Board (RAB) กำหนดให้ผู้เข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพต้องได้รับการรับรองจาก ASQ นั่นคือ ASQ Certified Quality Auditor (CQA) ซึ่งในการที่จะได้รับการรับรองดังกล่าวผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องมีประสบการณ์ในหนึ่งสาขาวิชาหรือมากกว่านั้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในด้านการตรวจติดตามคุณภาพอย่างน้อยที่สุดก็ต้องผ่านการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีความเข้าใจในแนวปฏิบัติของ ASQ ในอดีตผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องมีพื้นฐานความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาเกี่ยวกับคุณภาพ แต่ในปัจจุบันผู้ตรวจติดตามคุณภาพเป็นจำนวนมากจะมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย

นอกเหนือไปจากการศึกษาและการฝึกอบรมแล้ว ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องมีทักษะและความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร ทั้งในด้านการเขียน การพูด ตลอดจนมีทักษะในการฟังที่มีความเป็นเลิศ
2. กลวิธีในการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การฟัง การตั้งคำถาม การประเมิน การวินิจฉัย การบันทึก การวางแผนและการควบคุม การบริหารจัดการ การนำการนิเทศ และการตัดสินใจ
3. ความมีปฏิภาณไหวพริบ
4. ความสามารถในการปรับตัว
5. ความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ และสรุป
6. ความสามารถในการจัดการ หรือควบคุมสถานการณ์ความขัดแย้ง
7. ความสามารถในการทำความเข้าใจกับวัสดุอุปกรณ์เฉพาะอย่างที่ใช้ระหว่างการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ
8. ความสามารถในการสอบซัก เพื่อให้เข้าถึงปัญหาของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตามได้อย่างแท้จริง

9. ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพ

สำหรับคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ คือ

1. ความเป็นอิสระ
2. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ
3. น่าเชื่อถือ
4. กล้ายืนหยัด
5. คิดในทางบวก
6. อยากรู้อยากเห็น
7. ใจกว้าง
8. มีวุฒิภาวะ
9. อุตุน

พลพร แสงบางปลา (2537: 2-3) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามที่กำหนดไว้ใน ISO 10011-2 ว่า ประกอบด้วย

1. ต้องมีคุณสมบัติที่จะเป็นผู้ตรวจติดตาม
2. ต้องสอบผ่านความรู้ในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
3. เข้าใจวัตถุประสงค์ชัดเจนและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
4. ทำตามหน้าที่และขอบเขตที่ควร ไม่ก้าวร้าว
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถูกตรวจประเมิน โดยดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความนิ่มนวลและเป็นมิตร ไม่ถามจนน่ารำคาญและควรจะฟังมากกว่าพูด
6. ต้องดำเนินการเป็นทางการและมีมารยาทตามวัฒนธรรม โดยต้องมีการประสานงานกันก่อน
7. มีการเตรียมตัวพร้อมและมีประสิทธิภาพ โดยมีการเตรียมการ มีใบตรวจประเมินครอบคลุมวัตถุประสงค์ และข้อกำหนดทุกข้อ / ทุกกิจกรรม และเตรียมคำถามที่จะให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของระบบ
8. หัวหน้าทีมตรวจติดตามต้องวางแผนและรับผิดชอบงานตรวจติดตามตรวจติดตามกระบวนการใช้ใบตรวจสอบในทุกกิจกรรม ติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง ทบทวนประสิทธิภาพ การตรวจติดตามทำรายงานและข้อตกลงในการทบทวนผล รวมทั้งนัดเวลาในการตรวจติดตามใหม่

เนื่องจากในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนใหญ่มีการดำเนินการเป็นคณะ ดังนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและทีมผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ดังที่ได้

กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพมาแล้ว การคัดเลือกจึงต้องมีความพิถีพิถันมากพอสมควร เพราะบุคคลเหล่านี้จะต้องมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ในเรื่องดังกล่าว Russell and Regel (1996: 132) เน้นย้ำว่า บุคลากรที่จะได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในควรจะเป็นบุคคลที่ดีที่สุดขององค์กรเท่าที่จะหาได้

โดยปกติในการเข้าไปตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะใช้วิธีการให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพซึ่งอยู่ในทีมตรวจติดตามแต่ละคนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่เพียงจุดละหนึ่งคน หลังจากนั้นจึงกลับมาและร่วมกันเป็นทีมในการอภิปรายถึงข้อค้นพบ และสุดท้ายจึงร่วมสรุปทำเป็นรายงานการตรวจติดตาม แต่ในบางครั้งการตรวจติดตามอาจมีการเข้าไปดำเนินการในลักษณะเป็นทีมเลยก็ได้ ซึ่งวิธีการดังกล่าวทำให้ทีมตรวจติดตามมีโอกาสที่ดีกว่าในการเก็บข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมและนับเป็นวิธีที่ง่ายกว่า เนื่องจากทีมตรวจติดตามจะช่วยเหลือกันในการทำงาน เช่น บางคนอาจทำหน้าที่จดบันทึก ในขณะที่บางคนมีหน้าที่ในการเตรียมคำถาม วิธีการนี้นับว่าเหมาะกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพซึ่งเริ่มต้นหาประสบการณ์ แต่สิ่งที่เป็นจุดอ่อนของวิธีการนี้ก็คือ การมีผู้ตรวจติดตามมากกว่าหนึ่งคนในการเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละจุด อาจทำให้ผู้ถูกตรวจเกิดอาการกลัว เพราะการเข้าไปเป็นทีมดูเหมือนกับว่าจะเข้าไปจ้องจับผิดมากกว่า (Freeman, 1997: 48-49)

Freeman (1997: 54-56) ยังได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพ และผู้ตรวจติดตามคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพ (The team leader's activities)

1. หัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพทำหน้าที่ในการคัดเลือกสมาชิกในทีมตรวจติดตาม โดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลตามข้อกำหนดของระบบซึ่งใช้ในการตรวจติดตามเป็นหลัก และจากนั้นจะกำหนดความรับผิดชอบเป็นการเฉพาะให้กับผู้ตรวจติดตามแต่ละคน
2. หัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำแผนการตรวจติดตามในภาพรวม ภายหลังจากที่สมาชิกแต่ละคนทำแผนของตนเองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจติดตาม และสรุปสาระที่สำคัญให้สมาชิกในทีมได้รับทราบ
3. ทบทวนเอกสารกิจกรรมในระบบคุณภาพที่มีอยู่ เพื่อเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของระบบ
4. รวบรวมปัญหาอุปสรรคซึ่งสมาชิกแต่ละคนของทีมตรวจติดตามได้พบเห็นมา และรายงานให้บุคคลหรือองค์กรที่ถูกตรวจติดตามได้รับทราบ
5. จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพ โดยการนำผลการตรวจติดตามของสมาชิกแต่ละคนที่ได้มีการอภิปรายกันในทีมตรวจติดตามแล้ว นำมาจัดทำเป็นรายงานฉบับรวม ซึ่งมีการระบุผลการตรวจติดตามอย่างชัดเจน กระชับ และรวดเร็ว

บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ (The auditor's activities)

1. ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใต้ขอบเขตที่ได้รับเท่านั้น
2. ดำเนินการตรวจติดตาม โดยยึดตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ นี่จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ตรวจติดตามต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบ อย่างไรก็ตามผู้ตรวจติดตามไม่มีหน้าที่ในการบอกว่า ระบบคุณภาพของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตามนั้นเป็นระบบที่ผิด แต่สิ่งที่ควรบอกก็คือ ระบบไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนด
3. รวบรวม วิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระบบและเพียงพอที่จะทำการสรุปได้ว่า การตรวจติดตามครั้งนั้นได้ผลเป็นอย่างไร ดังนั้นบทบาทหน้าที่นี้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจึงต้องสังเกต ฟัง อ่าน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และทำการบันทึก จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ตรวจติดตามคุณภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ตื่นตัวอยู่เสมอเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อผลการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งอาจทำให้ต้องมีการตรวจติดตามโดยละเอียดอีกต่อไป

สำหรับบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในคณะ ซึ่งดำเนินการในมหาวิทยาลัย อุทุมพร จามรمان (2542: 7,14) กล่าวว่า ควรมีการแต่งตั้งให้อยู่ในรูปของคณะกรรมการตรวจสอบภายในซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีบางคน หัวหน้าภาควิชา/ศูนย์/หน่วยบางคน และอาจมีบุคคลภายนอกซึ่งคณะเป็นผู้แต่งตั้งด้วยก็ได้ คณะกรรมการชุดนี้ไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไปและอาจมีหลายชุดได้ แต่จะต้องมีความสามารถในการตรวจสอบด้วยมาตรฐานเดียวกัน และในการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานใดก็ไม่ควรมีบุคลากรในหน่วยงานนั้นอยู่ในคณะกรรมการชุดดังกล่าวด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความมีอคติต่อหน่วยงานของตน ส่วนคุณสมบัติของคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ควรมีความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระของคณะวิชา
2. เข้าใจธรรมชาติของการอุดมศึกษา
3. มีความรู้ในระบบประกันคุณภาพที่คณะวิชานำมาใช้
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์เอกสารและหลักฐานการตรวจสอบที่คณะวิชานำเสนอ
5. มีความสามารถในการตัดสินผลการตรวจสอบ
6. มีความสามารถในการชี้จุดอ่อน / แข็ง และให้แนวทาง ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะแก่คณะวิชา

ดังนั้นโดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า การสรรหาบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ทั้งนี้จะต้องมีการพิจารณาคุณสมบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อแนวคิดในเรื่องการ

บริหารคุณภาพเป็นอย่างดี ในการแต่งตั้งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในควรรอยู่ในรูปของ คณะกรรมการซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งชุดก็ได้ ที่สำคัญก็คือบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีความเป็นกลาง และมีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ

อาจกล่าวได้ว่า สิ่งหนึ่งที่นับว่ามีความสำคัญในระบบการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน นั่นก็คือเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่มีความชัดเจนและมีความ ครอบคลุมจะสามารถช่วยทำให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือ ที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพอาจมีลักษณะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะของงานที่มีการดำเนินการอยู่ แต่ทั้งนี้จะมีความยืดหยุ่น ไม่มีรูปแบบ ที่ตายตัว ดังนั้นในส่วนนี้จึงเป็นการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตาม คุณภาพที่มีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้

Mills (1989: 121-134) ใช้คำว่า "เอกสารการทำงาน" (Working Papers) และ "แบบตรวจรายการ" (Checklists) ในการกล่าวถึงเครื่องมือการตรวจติดตามคุณภาพ โดย กล่าวไว้ว่า เอกสารการทำงานจะมีความครอบคลุมรูปแบบทั้งหมดของการตรวจติดตามได้มากกว่า แบบตรวจรายการ เนื่องจากมีรายละเอียดต่าง ๆ ที่ค่อนข้างชัดเจน สามารถใช้ได้ทั้งเป็นเครื่องมือ ในการเตือนความจำสำหรับผู้ตรวจติดตามว่าขณะนี้กำลังตรวจติดตามอะไร หน่วยงานที่เข้าไป ตรวจนั้นคือหน่วยงานใด ทำไมต้องมีการตรวจติดตามในครั้ง นี้ มีใครเป็นที่ผู้ตรวจติดตามบ้าง รวมทั้งมีประเด็นใดบ้างที่ต้องทำการตรวจติดตาม และยังมีส่วนสำหรับให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ได้บันทึกรายละเอียด ซึ่งเป็นผลของการตรวจสอบคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบที่ค่อนข้างชัดเจน ลักษณะเช่นนี้จะมีความแตกต่างจากแบบตรวจรายการ ซึ่งเป็นรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้ในการตรวจ ติดตามมาตั้งแต่อดีต เนื่องจากในแบบตรวจรายการ มักจะมีเพียง 2 รายการ (Columns) ที่ใช้ สำหรับให้ตอบคำถามในการตรวจติดตามนั่นก็คือ "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ซึ่ง Mills เห็นว่าการได้ คำตอบเพียงเท่านั้นเป็นการได้ข้อมูลที่มีความจำกัดเกินไป ดังนั้นการแสวงหารูปแบบของเอกสาร การทำงาน ที่ใช้สำหรับการตรวจติดตามคุณภาพที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น ตามแนวคิดของ Mills นั้นเอกสารการทำงานที่มีการออกแบบไว้เป็นอย่างดี และมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในการตรวจติดตามคุณภาพภายในและการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

ตามแนวคิดของ Mills นั้น เอกสารซึ่งเป็นเครื่องมือดังกล่าวควรประกอบด้วย 4 ส่วนที่สำคัญต่อไปนี้

1. ส่วนของข้อมูลที่ระบุถึงหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพ (Auditing Organization Identity Area)

2. ส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ (Administrative Data Area)
3. ส่วนของข้อความที่ใช้ในการตรวจติดตาม (Questions Area)
4. ส่วนของการวัดผลการตรวจติดตาม (Measurement of the Results Area)

ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ทำการตรวจติดตาม	
ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ	
ส่วน of ข้อคำถาม	ส่วนของการวัดผลการตรวจ

แผนภูมิที่ 11 รูปแบบทั่วไปของเอกสารที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ

ที่มา: Mills, C. A. The quality audit: A management evaluation tool. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1989: 125.

จากแผนภูมิที่ 11 Mills ได้ให้รายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้ ในส่วนที่หนึ่งของเอกสารการทำงานในการตรวจติดตามคุณภาพ ควรมีการชี้ชัดว่าหน่วยงานที่เข้ามาทำหน้าที่ในการตรวจติดตามในครั้งนี้คือหน่วยงานใด หากเป็นการตรวจติดตามภายนอกอาจใช้วิธีการง่าย ๆ ก็คือการถ่ายเอกสารหรือใช้เอกสารสำหรับการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่มีการแสดงถึงชื่อของหน่วยงานหรือตราสัญลักษณ์ของหน่วยงานติดอยู่ด้วย ในกรณีที่เป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายในก็ให้มีการระบุด้วยว่า หน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานย่อยในสังกัดใด ทั้งนี้เพื่อให้เอกสารดังกล่าวมีความชัดเจน

ในส่วนที่สอง จะต้องมีการระบุว่า การตรวจติดตามในครั้งนี้เป็นการตรวจชนิดใดใครคือหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตาม เหตุผลในการตรวจติดตามครั้งนี้เป็นอย่างไร ผู้ตรวจติดตามเป็นใครบ้าง มาตรฐานอ้างอิงที่ใช้ในการตรวจติดตามคือมาตรฐานใด และกำหนดระยะเวลาในการตรวจติดตามว่าจะมีการดำเนินการในช่วงใด

ในส่วนที่สามเป็นรายละเอียดของข้อความซึ่งผู้ตรวจติดตามจะต้องมีการพัฒนาขึ้นให้มีความสอดคล้องตามองค์ประกอบที่ต้องการตรวจติดตาม อย่างไรก็ตามทุกคำถาม

ควรเป็นข้อความที่มีลักษณะกลาง ๆ ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีที่จะทำให้คำตอบที่ได้รับเป็นไปในทางสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามให้มากที่สุด ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงข้อความที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกต่อต้านและจงระลึกลอยละล้าผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ได้รับการตรวจในระหว่างการดำเนินการตรวจติดตาม ในฐานะของผู้สำรวจที่จะมาสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้น

ในส่วนสุดท้ายคือ ผลการตรวจติดตาม ซึ่งอาจนำเสนอได้ในหลายลักษณะ ดังนี้

- ก) การตรวจวัดว่ามีหรือไม่มี (OK / NOK Measurement) เป็นรูปแบบที่มักใช้ในแบบตรวจรายการ เป็นการพิจารณาว่ากระบวนการหรือองค์ประกอบที่ทำการตรวจติดตามมีปรากฏอยู่ในระบบหรือไม่ คำตอบจะเป็นในลักษณะที่ว่า "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" อย่างไรก็ตามแม้จะเป็นรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้กันมานานแล้ว แต่วิธีการนี้นับได้ว่ามีประสิทธิภาพมากในการประเมินผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการประเมินผลความสอดคล้องของเอกสารในระบบคุณภาพ เปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพที่ใช้อ้างอิง ตัวอย่าง เช่น

หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจน	
ใช่	ไม่ใช่

- ข) การตรวจวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) เป็นรูปแบบทั่วไปที่มีการใช้ค่อนข้างมากเช่นเดียวกับรูปแบบที่ใช้ในแบบตรวจรายการ แต่จะมีรายละเอียดของการชี้ชัดให้เห็นว่า ลำดับความสำคัญของการแก้ปัญหาสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องในระบบคุณภาพ ควรเกิดขึ้นกับองค์ประกอบนั้นอย่างเร่งด่วนเพียงใด ตัวอย่าง เช่น

หน่วยงานของท่านมีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน			
เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
พึงพอใจ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ไม่พึงพอใจ

จากตัวอย่างเห็นได้ว่าหากคำตอบที่ได้ถูกระบุว่าไม่พึงพอใจแสดงว่าองค์ประกอบดังกล่าวเป็นปัญหารุนแรงของระบบที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเป็นอันดับแรก

- ค) การตรวจวัดโดยใช้เทคนิคทางสถิติ (Statistical Measurement) มักเป็นการตรวจติดตามที่ใช้กับข้อมูลในเชิงปริมาณ มีการเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีการเปรียบเทียบขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับความเชื่อมั่น เพื่อที่จะตอบคำถามว่ากิจกรรมดังกล่าวนั้นมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการหรือไม่

สำหรับแนวคิดของ Stebbing (1990: 116-117) ในเรื่องเกี่ยวกับเครื่องมือ การตรวจติดตามคุณภาพนั้น เขาได้กล่าวไว้ว่าจริง ๆ แล้ว แบบตรวจสอบรายการไม่ใช่ข้อบังคับในการตรวจติดตามคุณภาพที่จะต้องมีการนำมาใช้ แต่เขาเสนอแนะว่าควรอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพทั้งหลาย จะได้ใช้เครื่องมือนี้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก ในการพัฒนาแบบตรวจสอบรายการขึ้นมาใช้นั้น ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องมีโอกาสอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพอย่างละเอียด ซึ่งจะทำให้ผู้ตรวจเกิดความคุ้นเคยกับกิจกรรมการปฏิบัติงานของผู้ถูกตรวจติดตาม และจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างฝ่ายตรวจและฝ่ายที่ถูกตรวจ แบบตรวจสอบรายการจะเป็นเครื่องมือช่วยในการจดจำของผู้ทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพ และควบคุมให้การตรวจติดตามคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องและละเอียดลึกซึ้ง ดังนั้นจึงควรได้มีการพัฒนาเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับระบบหรือหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แนวทางการตรวจติดตามจึงควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะทำให้สามารถพิจารณาได้ว่า กิจกรรมที่ได้รับการตรวจนั้นสมควรได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพหรือไม่ ผลการตรวจจึงไม่ควรระบุเพียงว่า "ใช่-ไม่ใช่" หรือ "มี-ไม่มี" เท่านั้น แต่ควรมีข้อมูลอื่นประกอบด้วย เช่น ข้อสังเกต การให้ข้อคิดเห็น เป็นต้น

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจติดตาม	ระบบบริหารคุณภาพ			หน้า...
	รายการตรวจติดตาม / ประเมิน			
รายการที่	ข้อกำหนด	ผลการปฏิบัติ	ข้อคิดเห็น / ข้อสังเกต	

แผนภูมิที่ 12 รูปแบบของแบบตรวจสอบรายการ ตามแนวทางของ Stebbing

ที่มา: Stebbing, L. Quality management in the service industry. London: Ellis Horwood, 1990: 117.

แนวคิดของ Freeman (1997: 72-87) เกี่ยวกับเครื่องมือในการตรวจติดตามคุณภาพนั้น เขาได้กล่าวไว้ว่าการจัดเตรียมเครื่องมือจะต้องมีการกระทำกันเป็นขั้นตอนของการเตรียมการวางแผน ในการจัดเตรียมเครื่องมือสำหรับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ตรวจติดตามจะต้องหาเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ตรวจติดตามสามารถบอกได้ว่า ระบบคุณภาพขององค์การมี

การนำไปปฏิบัติกันเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ตรวจติดตามอาจต้องสร้างระบบเอกสาร แนวการปฏิบัติ หรือคู่มือที่ใช้สำหรับการตรวจติดตามคุณภาพ

ในการจัดทำเครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพ มีแนวทางดังนี้

1. อ่านรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
2. พยายามทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ
3. แยกแยะให้ได้ว่าใครคือบุคคลสำคัญ (Key Players) ในกระบวนการเหล่านั้น
4. แยกแยะให้ได้ว่าปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ต้องการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคือสิ่งใด

เมื่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพดำเนินการตามสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ข้อมูลในส่วนนี้จะกลายเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำมากำหนดเป็นแผนการตรวจติดตามคุณภาพ โดยปกติแผนการตรวจจะอยู่ในรูปของแบบตรวจสอบรายการ คนส่วนใหญ่จึงมักเรียกแผนการตรวจติดตามคุณภาพว่าแบบตรวจสอบ แต่ Freeman พยายามที่จะหลีกเลี่ยงวิธีการเรียกดังกล่าว เพราะแบบตรวจสอบรายการ จะมีความหมายเป็นเพียงแค่ชุดคำถามที่มีลักษณะที่ถามว่า "ใช่ / ไม่ใช่" เท่านั้น และผลของการใช้เครื่องมือชนิดนี้ในการตรวจ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพก็จะได้เอกสารที่มีข้อความสั้นร้อยติดมือกลับมาอย่างสมบูรณ์ แต่ไม่สามารถเข้าใจได้ถึงข้อเท็จจริงที่ปรากฏว่าเกิดอะไรขึ้นในกิจกรรมนั้น ดังนั้น Freeman จึงได้เสนอแนะรูปแบบของเครื่องมือที่แตกต่างจากแบบตรวจสอบรายการแบบดั้งเดิม เพื่อช่วยให้ผู้ตรวจติดตามสามารถได้รับข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็น เขาเรียกเครื่องมือนี้ว่า "แผนการตรวจติดตาม" (Audit Plan) ข้อคำถามหรือข้อความในแผนจะช่วยกำหนดโครงสร้าง และลำดับขั้นตอนในการตรวจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แผนการตรวจติดตามคุณภาพที่ดีจะต้องมีการจัดทำใน 2 ระดับ คือ 1) แผนรวม ดำเนินการโดยหัวหน้าทีมตรวจติดตาม ซึ่งจะระบุว่าผู้ตรวจคนใดจะไปตรวจในส่วนใดและเมื่อไร 2) แผนในระดับบุคคล ซึ่งผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะต้องดำเนินการในส่วนนี้ด้วยตนเอง

สำหรับรายละเอียดในแผนการตรวจอาจมีแตกต่างกันไป เช่น

1. แผนการตรวจทั่วไป (Generic Audit Plans) มักประกอบด้วยส่วนของข้อกำหนดตามมาตรฐาน (Standard Requirement) และสิ่งที่เป็นจุดสำคัญ (Key Point)
2. แผนการตรวจเฉพาะ (Specific Audit Plans) เป็นการลงไปรายละเอียดของการปฏิบัติงาน จึงประกอบด้วยขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน (Procedure) และจุดสำคัญในการตรวจติดตาม (Audit Point)

ตัวอย่างของบันทึกแผนการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่ง Freeman ได้นำเสนอไว้มี 3 แบบ คือ แบบที่ 1 มีส่วนที่แสดงถึงจุดสำคัญในการตรวจติดตาม และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ สำหรับในแบบที่ 2 ให้เพิ่มเติมเวลาในการตรวจลงในบันทึกการตรวจติดตามด้วย ส่วนแบบที่ 3 ให้บันทึกสิ่งที่สังเกตได้ พร้อมระบุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจติดตาม ดังแผนภูมิที่ 13

จุดสำคัญในการตรวจติดตาม	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	

แบบที่ 1

จุดสำคัญในการตรวจติดตาม	ข้อเสนอแนะ	เวลาในการตรวจ
.....		
.....		

แบบที่ 2

จุดสำคัญในการตรวจติดตาม	สิ่งที่สังเกตได้	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ข้อเสนอแนะ
.....			
.....			

แบบที่ 3

แผนภูมิที่ 13 รูปแบบบันทึกแผนการตรวจติดตาม

ที่มา: Freeman, D. L. The quality audit's handbook. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 1997: 83-84.

นอกจากนั้น Freeman ยังได้กล่าวถึง Index Cards ซึ่งเป็นบัตรที่มีขนาด 3 x 5 นิ้ว ที่ใช้สำหรับการบันทึกสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่สำคัญที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพ โดยในแต่ละจุดตรวจ (Audit Point) จะใช้บัตรดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกรายละเอียดเป็นการเฉพาะเรื่องแล้วค่อยนำมาทำการเรียงเรียงกับส่วนอื่น ๆ ในภายหลังก่อนการสรุปผลการตรวจติดตามในแต่ละครั้ง

สำหรับ ASQ Quality Audit Division (2000: 58-62) ได้กล่าวถึงเครื่องมือในการตรวจติดตามคุณภาพว่า "แบบรายการตรวจติดตาม" (Audit Checklist) เป็นเครื่องมือเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพ หากมีการวางแผนจัดเตรียมแบบรายการตรวจติดตามเป็นอย่างดี จะช่วยให้การตรวจติดตามคุณภาพสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้เป็นอย่างมาก ก่อนที่จะได้มีการสร้างแบบรายการตรวจติดตามขึ้นมาใช้ ผู้ตรวจต้องรู้ว่าสาระสำคัญที่เป็นข้อกำหนดในระบบคุณภาพนั้นได้กล่าวถึงอะไร แบบรายการตรวจติดตามในความเห็นของ ASQC Energy Division ก็คือชุดของบันทึกซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยจะมีคำถามเฉพาะเรื่อง และเทคนิคเฉพาะอย่างที่ใช้ในระหว่างการตรวจติดตาม เป้าหมายของการใช้แบบรายการตรวจติดตาม ก็เพื่อจะรวบรวมสารสนเทศทั้งหลายระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพซึ่งผู้ตรวจต้องการนำไปใช้ในการตัดสินใจ และลงสรุปว่าข้อค้นพบในระบบคุณภาพที่ได้เป็นอย่างไร ดังนั้นแบบรายการตรวจติดตามดังกล่าว จึงต้องช่วยให้สมาชิกแต่ละคนของทีมตรวจติดตามเกิดความมั่นใจได้ว่าการตรวจติดตามในครั้งนั้นครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ตามขอบเขตในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเพียงพอ แบบรายการตรวจติดตามที่ดี ต้องมีพื้นที่ว่างสำหรับผู้ตรวจได้ใช้บันทึกข้อมูลที่รวบรวมมาได้ระหว่างการออกภาคสนาม รูปแบบของแบบรายการตรวจติดตามอาจมีหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ารูปแบบใดจะช่วยให้ผู้ตรวจติดตามสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีที่สุด บางชนิดก็เป็นลักษณะ "ใช่ / ไม่ใช่" บางชนิดมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ใช้ในการสัมภาษณ์ซึ่งจะถูกจำกัดขอบเขตโดยวิธีการปฏิบัติงาน

อุทุมพร จามรมาน (2542: 17) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า การตรวจสอบคุณภาพภายใน แต่ละคณะวิชาจะต้องมีการจัดทำดัชนีชี้ผลการประกันคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบตามที่ระบุไว้ในระบบประกันคุณภาพ ดัชนีดังกล่าวจะเป็นตัวชี้ว่า คณะวิชาได้ดำเนินการหรือไม่ และได้ผลเป็นอย่างไร เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ เมื่อดำเนินการตรวจสอบเป็นการภายในแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ที่แสดงถึงจุดอ่อน / แข็งในองค์ประกอบต่าง ๆ จากนั้นคณะกรรมการตรวจสอบภายในที่มีการแต่งตั้งโดยคณะวิชาจึงเข้ามาทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้นเครื่องมือสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบภายในที่ใช้ในการตรวจสอบ จึงประกอบด้วยรายงานการศึกษาตนเองที่คณะวิชาจัดเตรียมไว้ให้ และแบบตรวจสอบรายการเพื่อใช้พิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ

โดยสรุป เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงมักมีรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ แต่จะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด หรือลักษณะอื่นใดนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit Process)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นกิจกรรมการตรวจสอบหรือประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงต้องมีการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นกระบวนการหรือมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนนั่นเอง จากการศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง การตรวจติดตามคุณภาพไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก ต่างก็ใช้หลักการเดียวกันในการดำเนินการ ข้อแตกต่างจะอยู่ที่วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม ดังนั้นกระบวนการที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงมีลำดับขั้นตอนไม่ได้แตกต่างไปจากการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก อาจมีรายละเอียดบางประการเท่านั้นที่แตกต่างกันออกไป

Mills (1989) ได้แบ่งขั้นตอนของกระบวนการติดตามคุณภาพภายใน ออกเป็น 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. การเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพ (Initiation of the Quality Audit)
2. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ (Planning the Quality Audit)
3. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ (Implementation of the Quality Audit)
4. การวิเคราะห์และตีความหมายจากการตรวจติดตามคุณภาพ (Interpretation or Analysis of the Quality Audit)
5. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ (Reporting the Quality Audit Results)
6. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลโดยผู้ถูกตรวจติดตามคุณภาพ (Corrective Action and Follow-up with the Auditee)
7. การประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพ (Measuring the Effectiveness of the Quality Audit)

รายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอน เป็นดังนี้

การเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพ (Initiation of the Quality Audit)

Mills (1989: 59-65) กล่าวว่าเมื่อองค์การใดก็ตามมีความประสงค์จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรมีความเห็นพ้องกันในเรื่องดังกล่าวเป็นการเริ่มต้นก่อน ส่วนรายละเอียดอื่น ๆ เช่นการวางแผน การฝึกอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพ การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ฯลฯ จะเป็นเรื่องที่ตามมา ในการประชุมเริ่มต้น

มติของที่ประชุม ควรจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายได้รับทราบถึงจุดประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น มาตรฐานอ้างอิงหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับเอกสารและกิจกรรมคุณภาพ จำนวนผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ ตลอดจนแผนการสำคัญต่าง ๆ ที่จะต้องคำนึงถึง ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใต้องทำความเข้าใจกับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนก่อนในเบื้องต้น เพื่อการเริ่มต้นที่ดี ดังนี้

1. กิจกรรมของฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์การ

1.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบในสิ่งต่อไปนี้

- ให้การริเริ่มเพื่อให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- กำหนดมาตรฐานที่ใช้ในการอ้างอิง
- รับทราบผลจากการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ
- ตัดสินว่าการปฏิบัติการใดที่จำเป็นต้องได้รับการติดตามผล

1.2 การริเริ่มการตรวจติดตามคุณภาพโดยผู้บริหารระดับสูง โดยการนำฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง หน่วยงานที่จะต้องได้รับการตรวจติดตาม และฝ่ายของผู้ตรวจติดตาม มาร่วมกันกำหนดข้อตกลง ในเรื่องต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ
- มาตรฐานอ้างอิงซึ่งจะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ
- ตารางหรือกำหนดช่วงเวลาในการตรวจติดตามคุณภาพ
- แนวปฏิบัติของแต่ละฝ่ายในการดำเนินการที่มีความเหมาะสม

2. กิจกรรมของฝ่ายที่ถูกตรวจติดตามคุณภาพ

2.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ประกอบด้วย

- ร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจและให้การยอมรับข้อตกลงดังกล่าว ตลอดจนกำหนดเอกสารต่าง ๆ ที่จะใช้สำหรับการอ้างอิง
- ให้การรับรองรายชื่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่มีการนำเสนอให้พิจารณา
- แต่งตั้งบุคลากรที่จะเข้าไปร่วมทำงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
- จัดเตรียมความพร้อมในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นแก่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
- ให้ความมั่นใจแก่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพในการเข้าถึงสิ่งที่จำเป็นสำหรับการตรวจติดตาม
- เข้าร่วมการประชุมกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ในกรณีที่มีการระบุให้เข้าร่วมประชุม

- ทบทวนข้อค้นพบจากการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อเป็นการให้การยอมรับข้อเท็จจริงเหล่านั้น

2.2 กิจกรรมเริ่มต้นสำหรับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม

- ร่วมพิจารณาวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามและมาตรฐานที่นำมาใช้
- ให้การพิจารณาถึงข้อมูลสำคัญบางประการที่ควรจำกัดไว้ เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ฯลฯ
- ดูแลด้านความปลอดภัย

3. กิจกรรมของหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพ

ตัวแทนของฝ่ายซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพ จะต้องเข้าร่วมในการประชุมเริ่มต้น เพื่อที่จะร่วมให้ข้อมูลในเรื่องต่อไปนี้

- รายชื่อของผู้ตรวจติดตามคุณภาพที่เกี่ยวข้อง หากมีมากกว่าหนึ่งท่าน หัวหน้าผู้ตรวจติดตามควรจะต้องแจกแจงรายละเอียดให้ที่ประชุมได้รับทราบ
- ระยะเวลาที่ต้องการใช้ในการเตรียมตัวเพื่อจัดทำเอกสารการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม เอกสารดังกล่าวมีหลายลักษณะด้วยกัน เช่น คำแนะนำการปฏิบัติงาน (instructions) แบบรายการตรวจติดตาม (checklists) หรือ แบบรายงานการตรวจติดตาม (reporting forms)
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ หากมีความจำเป็น
- รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือที่จะได้รับจากผู้ถูกตรวจติดตามคุณภาพ

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ (Planning the Quality Audit)

Mills (1989: 67-80) นำเสนอแนวความคิดในเรื่องนี้ว่า โดยทั่วไปกิจกรรมการวางแผนสำหรับการตรวจติดตามคุณภาพ มักจะครอบคลุมไปถึงบทบาทหน้าที่ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพ กิจกรรมดังกล่าวได้แก่

1. การพิจารณาถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องในการตรวจติดตามคุณภาพ
2. สร้างความเข้าใจในเรื่องทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ
3. การกำหนดระยะเวลาในการตรวจติดตามคุณภาพ
4. การจัดลำดับหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพ

5. เตรียมการเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการเก็บข้อมูล
6. พิจารณาถึงวิธีการในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจติดตาม

นอกจากนั้น ยังจะต้องมีการพิจารณาถึงการวางแผนหลังจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพมาแล้วว่า จะต้องมีการแปลความหมายจากข้อมูลอย่างไร จะเขียนรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพอย่างไร มีวิธีการร้องขอให้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร รวมทั้งการติดตามผลว่าควรดำเนินการอย่างไรดี ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีการพิจารณากันอย่างถี่ถ้วนในขั้นตอนของการวางแผน

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ (Implementation of the Quality Audit)

โดยหลักการทั่ว ๆ ไป ขั้นตอนในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในและภายนอกนั้นไม่มีอะไรที่แตกต่างกันมากนัก กิจกรรมสำคัญที่มีการปฏิบัติในขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตามแนวคิดของ Mills ประกอบด้วย

1. การเปิดประชุมของฝ่ายบริหาร (Opening Management Meeting)
 2. การประชุมของฝ่ายปฏิบัติการ (Operational Meeting)
 3. การเริ่มต้นเข้าไปตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตาม (Initial Visits to Plant Areas)
 4. การเข้าไปดำเนินการตรวจเยี่ยมในครั้งต่อมา (Subsequent Visits to Plant Areas)
 5. การดำเนินการทบทวนของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Auditor Reviews)
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะทำการทบทวนการทำงานด้วยวิธีการต่อไปนี้
- การทบทวนเป้าหมายของการตรวจติดตาม
 - การทบทวนข้อค้นพบที่ได้จากการตรวจติดตามเป็นรายวัน
 - การทบทวนการปฏิบัติงานในระยะยาว
 - การทบทวนร่วมกับหัวหน้างานในระดับต้น
 - การทบทวนร่วมกับฝ่ายบริหาร

(Mills, 1989: 181-202)

การวิเคราะห์และตีความหมายจากการตรวจติดตามคุณภาพ
(Interpretation or Analysis of the Quality Audit)

Mills (1989: 203-217) กล่าวว่า การวิเคราะห์เป็นวิธีการในการแปลงข้อมูลดิบไปสู่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะนำไปช่วยในการบริหารจัดการและปรับปรุงผลการดำเนินการของระบบคุณภาพที่เข้าไปทำการตรวจติดตามนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลดิบหรือข้อสังเกตที่พบเห็นในระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพจะแสดงให้เห็นว่า 1) แผนงานคุณภาพที่องค์การนำมาปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ 2) การปฏิบัติหรือการตัดสินใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามแผนงานคุณภาพหรือไม่

ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อค้นพบที่เกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพจึงเกี่ยวข้องกับวิธีการต่อไปนี้

1. วิเคราะห์เชิงคุณภาพจากข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นตามเอกสารที่ออกแบบไว้
2. แยกแยะสาเหตุของสิ่งที่เป็นปัญหา เพื่อที่จะได้พิจารณาว่าอะไรเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรได้รับการแก้ไข ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นอีก
3. วิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อค้นพบ เพื่อเป็นการเตรียมการสำหรับการแก้ไขการปฏิบัติงานในกิจกรรมอื่น ๆ ภายในระบบคุณภาพ
4. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มของการปฏิบัติงานในปัจจุบันหลักที่มีความสำคัญ

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ (Reporting the Quality Audit Results)

รายงานการตรวจติดตามคุณภาพถือได้ว่าเป็นผลผลิต (Product) ของการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งโดยทั่วไปสามารถทำได้ทั้งในลักษณะของการรายงานด้วยคำพูดหรือรายงานในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ความชัดเจนและความถูกต้องคือสิ่งที่สำคัญที่สุดที่การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพในทุก ๆ ครั้งจะต้องคำนึงถึง ดังนั้นภาษาและแบบฟอร์มที่ใช้ในการรายงานจึงควรได้รับการออกแบบ ให้สามารถถ่ายทอดข้อความที่ต้องการให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย ด้วยเหตุนี้จึงอาจมีความจำเป็นต้องใช้รูปแบบในการรายงานมากกว่าหนึ่งแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการในการนำเสนอข้อมูลที่มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป เทคนิคที่ใช้ในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพทั้งภายในและภายนอกจะมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน วิธีการที่นิยมใช้ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยคำพูด (Verbal Reports) ซึ่งแบ่งออกเป็น การรายงานระหว่างการตรวจติดตาม และการรายงานรายละเอียดเมื่อการตรวจติดตามเสร็จสิ้นลงแล้ว
2. การรายงานผลด้วยจดหมาย (Reports in Letter Form) อาจเป็นการส่งคำ

แนะนำไปยังฝ่ายบริหารขององค์กร หรือส่งไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามก็ได้ หรืออาจกระทำทั้งสองลักษณะ

3. การรายงานผลด้วยรูปแบบของการเขียนรายงาน (Written Report) ประกอบด้วยรายงานประจำวันซึ่งผู้ตรวจติดตามได้รวบรวมไว้ในการออกไปตรวจติดตามคุณภาพ การรายงานสำหรับฝ่ายบริหาร

4. การเสนอผลการตรวจติดตามคุณภาพในรูปแบบของแผนภูมิ (Graphics Presentation)

(Mills,1989: 233-266)

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

(Corrective Action and Follow-up with the Auditee)

ในเรื่องนี้ Mills (1989: 219-231) กล่าวว่าแม้ว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการนำหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขในสิ่งที่เป็นข้อบกพร่อง แต่จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า บทบาทดังกล่าวก็คือ 1) กระตุ้นให้ฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่เขาไปตรวจติดตามนั้น ทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องที่พบเห็นจากการสังเกต ทั้งนี้เพื่อไม่ให้สิ่งเหล่านั้นกลับมาเกิดขึ้นอีก และ 2) พิจารณาถึงความเหมาะสมของการปฏิบัติการเพื่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจึงไม่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการในการปฏิบัติการแก้ไข ควรปล่อยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เพราะถ้าหากผู้ตรวจติดตามเข้าไปมีส่วนในการคิดหาวิธีในการปฏิบัติการแก้ไข อาจเกิดอคติบางประการซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียความเป็นอิสระในการเข้าไปตรวจติดตาม ซึ่งถือว่าเป็นหลักการที่สำคัญในการตรวจติดตามคุณภาพเลยทีเดียว การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลจะมีการดำเนินไปตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ชี้ชัดให้เห็นถึงสาเหตุแห่งความบกพร่อง
2. พิจารณาว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ
3. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพดำเนินการขอร้องให้มีการปฏิบัติการแก้ไข
4. ฝ่ายที่รับผิดชอบต่อปัญหาดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข
5. การประเมินผลการปฏิบัติการแก้ไขโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
6. การร้องขอให้มีการปฏิบัติการอื่น ๆ ในกรณีที่การดำเนินการแก้ไขในครั้งที่ผ่านมายังไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือยังไม่บรรลุประสิทธิผลที่ต้องการ
7. การติดตามผลการปฏิบัติการโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
8. การสรุปผลการปฏิบัติการแก้ไข

โดยสรุปกล่าวได้ว่า การขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขได้เป็นการกระทำที่ต้องการให้เกิดขึ้นในลักษณะของการลงโทษผู้ถูกตรวจติดตาม หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังหรือเจตนาในการชี้ให้เห็นถึงกิจกรรมในแผนงานคุณภาพ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้เท่านั้น เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับทราบว่ามีสิ่งใดเป็นข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นก็จะได้ดำเนินการแก้ไขสิ่งนั้นให้หมดสิ้นไป เพื่อให้หน่วยงานของตนเป็นสถานที่ทำงานที่มีคุณภาพต่อไป

การประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพ

(*Measuring the Effectiveness of the Quality Audit*)

Mills (1989: 267-284) กล่าวว่าประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพ พิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
2. การประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ
 - ทบทวนรายงาน
 - การประเมินผลของฝ่ายบริหารระดับสูง
 - การประเมินผลของหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - การดูแลการปฏิบัติงานของทีมนักตรวจติดตามคุณภาพโดยผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - การตรวจวินิจฉัยผลการตรวจติดตามโดยหัวหน้าทีมตรวจติดตามเพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการตามปกติ
 - พิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ
 - การประเมินผลงานของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ
3. การปรับปรุงกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ ควรมีการดำเนินการใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการปรับปรุงกระบวนการในการตรวจติดตามคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น
 - การฝึกอบรม
 - การใช้กลุ่มคุณภาพ (Q.C.) ในการดำเนินการ
 - การประยุกต์ใช้วิธีการที่มีความเหมาะสม
 - การปรับปรุงเทคนิควิธีในการตรวจติดตามคุณภาพ

Stebbing (1990) กล่าวถึงกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้คือ

1. ขั้นเตรียมการและวางแผน (Preparation and Planning)
2. ขั้นปฏิบัติการ (Performance)
3. ขั้นการรายงานผลการตรวจติดตาม (Reporting)
4. ขั้นการติดตามผล (Follow-up)

ในแต่ละขั้นตอนมีกิจกรรมย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

ขั้นเตรียมการและวางแผน (Preparation and Planning)

Stebbing (1990: 111-117) กล่าวว่า ขั้นตอนนี้ของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ 6 กิจกรรมด้วยกัน คือ

1. การแต่งตั้งบุคลากรให้เข้ามาดำเนินการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. ประกาศให้หน่วยงานที่จะถูกตรวจติดตาม ได้รับทราบรายละเอียดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. การร่วมตกลงเกี่ยวกับตารางในการดำเนินการตรวจติดตาม
4. การทบทวนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำมาใช้ในการตรวจติดตามในครั้งนี้
5. สรุปสาระสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้สมาชิกในทีมตรวจติดตามได้รับทราบ
6. สร้างแบบรายการหรือเครื่องมือในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ขั้นปฏิบัติการ (Performance)

Stebbing (1990: 117-123) กล่าวถึงขั้นตอนในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพว่า จะต้องมีการแบ่งเป็นขั้นตอนย่อย ๆ เช่นเดียวกันกับการเตรียมการและวางแผน เพื่อให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพสามารถปฏิบัติได้อย่างมีมาตรฐานใกล้เคียงกัน ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงได้มีการแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. ขั้นการประชุมเริ่มต้น (The Entry Meeting) เป็นขั้นตอนเริ่มแรกเมื่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพมาถึงสถานที่ที่จะทำการตรวจ ทั้งนี้เพื่อเป็นการชี้แจงให้หน่วยงานที่กำลังจะได้รับการตรวจติดตามคุณภาพได้รับทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญ บางครั้งอาจเรียกว่าการประชุมก่อนการดำเนินการ (Pre-audit Meeting) หรือ การประชุมเริ่มต้น (Opening Meeting)
2. ขั้นดำเนินการตรวจติดตาม (The Audit Itself) เป็นดำเนินการตาม

แบบรายการตรวจติดตามคุณภาพที่ได้มีการเตรียมไว้ในชั้นวางแผน ซึ่งก็คือขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตามนั่นเอง

3. ขั้นตอนการประเมินผลการตรวจติดตาม (Evaluation of Results) เพื่อให้ผลการตรวจติดตามเป็นไปโดยสมบูรณ์ ก่อนที่จะมีการประชุมในครั้งสุดท้ายเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการตรวจติดตาม จะต้องจัดให้มีการประชุมระหว่างทีมตรวจติดตาม เพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจน

4. ขั้นตอนการประชุมหลังการดำเนินการตรวจติดตาม (The Exit Meeting) เป็นการนำเสนอภาพรวมของการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูล ก่อนที่จะได้มีการดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

ขั้นการรายงานผลการตรวจติดตาม (Reporting)

Stebbing (1990: 123-128) กล่าวว่าจะต้องมีการเตรียมการเกี่ยวกับรายงานผลการตรวจติดตามโดยหัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งรายงานดังกล่าวควรประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ เช่น

- หน่วยงานที่ถูกตรวจติดตาม
- ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม
- รายละเอียดของตารางในการตรวจติดตาม
- บุคลากรในทีมตรวจติดตาม
- ตัวแทนของฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม
- เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม
- บันทึกรายการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ผลการตรวจติดตาม
- รายชื่อบุคคลที่จะมีการส่งรายงานการตรวจติดตามไปให้

อย่างไรก็ตามรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการนำเสนอในรูปแบบเดียวกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้าไปดำเนินการตรวจติดตาม และโดยปกติรายงานดังกล่าวจะประกอบด้วย

1) ปกหน้า หรือแผ่นนำ ซึ่งจะให้รายละเอียดเบื้องต้นว่า เป็นการตรวจติดตามคุณภาพของหน่วยงานใด ใครเป็นผู้ตรวจ ผลการตรวจโดยสรุปเป็นอย่างไร การร้องขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Requests) หรือ CARs จะถูกเขียนไว้เป็นแต่ละรายการ

2) รายละเอียดของรายงาน ซึ่งมักจะมีการอธิบายถึงส่วนต่าง ๆ อย่างชัดเจน เริ่มตั้งแต่ การประชุมเริ่มต้นเป็นอย่างไร การดำเนินการตรวจติดตามได้ผลเป็นอย่างไร ข้อสังเกตที่ได้จากการตรวจติดตามมีอะไรบ้าง

ชั้นการติดตามผล (Follow-up)

หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ จะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาในสิ่งที่เป็นการร้องขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขจากผู้ตรวจติดตาม และดำเนินการแก้ไขสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยมีผู้ตรวจติดตามเป็นเพียงผู้ชี้ให้เห็นว่ามีสิ่งใดบกพร่อง หน้าที่ในการแก้ไขจึงเป็นของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพนั่นเอง ซึ่งหลังจากที่ได้มีการดำเนินการแก้ไขแล้ว กิจกรรมที่สำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพก็คือ การเข้าไปดำเนินการติดตามผลว่า การปฏิบัติการแก้ไขมีการดำเนินการอย่างไร ได้ผลมากน้อยประการใด หากการติดตามผลปรากฏว่า มีการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในบันทึกของการติดตามผลก็จะต้องระบุว่าได้มีการแก้ไขสิ่งนั้นแล้วเช่นเดียวกัน ในทางตรงกันข้าม หากการปฏิบัติการแก้ไขยังไม่เป็นที่เรียบร้อยแล้วและมีแนวโน้มว่าจะก่อให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมๆ เกิดขึ้นมาอีก ก็จะต้องมีการระบุไว้ในบันทึกการติดตามผลเพื่อแสดงให้เห็นว่า ยังจะต้องมีการปฏิบัติการแก้ไขในส่วนที่บกพร่องเพิ่มเติมขึ้นมาอีก

สำหรับ Freeman (1997) ได้ให้แนวคิดเรื่องกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ ภายในว่า ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญอยู่ 3 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ (Planning the Audit)
2. การปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพ (Conducting the Audit)
3. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ (Reporting on the Audit)

รายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ (Planning the Audit)

Freeman (1997: 65-66) กล่าวว่าความสำเร็จในการตรวจติดตามขึ้นอยู่กับ การวางแผนเป็นสำคัญ เหตุผลดังกล่าว ได้แก่

- เวลาคือศัตรูที่ยิ่งใหญ่ของผู้ตรวจติดตามทุกคน ดังนั้นการวางแผนที่ดีจะช่วยให้การปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพสามารถใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

- ในบางครั้งหากมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น หน่วยงานที่จะต้องถูกตรวจติดตามอาจไม่ยากเปิดเผยข้อเท็จจริงมากเท่าใดนัก ดังนั้นหากผู้ตรวจติดตามมีการวางแผนในการเก็บข้อมูลที่รัดกุมและรอบคอบ ก็จะทำให้สามารถเจาะลึกไปยังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้

- ผู้ตรวจติดตามอาจไม่คุ้นเคยกับหน่วยงานที่เข้าไปทำหน้าที่ในการตรวจติดตาม ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการตรวจติดตาม ดังนั้นการเตรียมการที่ดีจะช่วยขจัดความรู้สึกดังกล่าวได้

- บางกรณีอาจมีสิ่งที่ไม่คาดคิดมาก่อนเกิดขึ้นในระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพ การเตรียมการในการวางแผนจึงควรคิดไปถึงสิ่งที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นด้วย

สำหรับขั้นตอนย่อยในการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วย

1. การเตรียมการก่อนการวางแผน (Preplanning Preparation)

ก่อนการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ มีบางสิ่งๆที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในควรจะรับรู้ เช่น วิธีการปฏิบัติในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับหน่วยงานนั้น ๆ

2. การรับมอบหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจติดตามคุณภาพ (Receiving the Audit Assignment) ในการรับมอบหน้าที่การตรวจติดตามคุณภาพ ผู้ตรวจติดตามควรจะได้รับการบอกกล่าวในเรื่องต่อไปนี้ เช่น

- หน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจติดตาม
- เวลา และสถานที่ที่จะเข้าไปดำเนินการ
- วัตถุประสงค์หลักของการเข้าไปตรวจติดตาม
- ขอบเขตของการตรวจติดตาม
- เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม
- ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะเข้าไปตรวจติดตาม

3. กิจกรรมก่อนการตรวจติดตาม (Pre-audit Activities) ในปัจจุบันมักมีกิจกรรมการตรวจเยี่ยมก่อนการตรวจติดตาม (Pre-audit Visit) เกิดขึ้นในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างการตรวจเยี่ยม อาจมีการกำหนดวันเวลาและตารางในการตรวจติดตามเกิดขึ้น มีการนำเสนอขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามให้กับหน่วยงานที่เข้าไปเยี่ยม ได้รับทราบเป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งมีการกล่าวถึงเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ในการตรวจติดตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจก่อนที่จะได้มีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพอย่างจริงจัง

4. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ (Planning the Audit) กิจกรรมในขั้นตอนนี้ก็คือ การทบทวนระบบเอกสาร การทบทวนเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม รวมทั้งการเตรียมในเรื่องแผนการตรวจติดตาม

การปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพ (Conducting the Audit)

จุดประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ ก็เพื่อที่จะมองหาสิ่งที่เป็นไปตามข้อกำหนดตามระบบเอกสารที่องค์การนำมาใช้ ดังนั้นระหว่างการตรวจติดตาม ผู้ตรวจติดตามจะทำหน้าที่ในการตรวจสอบว่า องค์การได้มีการปฏิบัติในด้านคุณภาพตามที่ได้กล่าวไว้หรือไม่ สิ่งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนี้คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่ง Freeman (1997 : 110) กล่าวว่า

เครื่องมือเบื้องต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) การสังเกต 2) การฟัง 3) การอ่าน และที่สำคัญก็คือผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดี

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ในขั้นตอนของการปฏิบัติการตรวจติดตามนี้ อาจแบ่งออกได้เป็นขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้ คือ

1. **ขั้นเริ่มต้น (Initial Phase)** สำหรับการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้ว การเริ่มต้นอาจมีลักษณะที่เป็นทางการน้อยกว่าการตรวจติดตาม ซึ่งดำเนินการโดยผู้ตรวจจากองค์การภายนอก แต่อย่างไรก็ตามยังนับว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการเช่นเดียวกัน
2. **ขั้นเปิดการตรวจติดตาม (Opening Gambit)** นับได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่รับการตรวจติดตาม หากขั้นนี้ผ่านไปอย่างราบรื่น ก็จะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตรวจติดตามคุณภาพกระทำได้อย่างดี
3. **ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Gathering the Information)** ผู้ตรวจติดตามต้องใช้ทักษะในการตั้งคำถาม เชื่อมโยงคำถามและการสรุปคำถาม รวมทั้งทักษะในการฟังขณะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นนี้ควรมีการบริหารเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้การตรวจติดตามสามารถดำเนินการไปได้ตามที่กำหนดไว้
4. **ขั้นการสรุปผลการตรวจติดตาม (Concluding the Audit)** เมื่อการดำเนินการตรวจติดตามเป็นไปอย่างครอบคลุมตามขอบเขตที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะเป็นการเริ่มต้นการสรุปผลการตรวจติดตามว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพจะต้องให้เวลากับการดำเนินการในส่วนนี้พอสมควร เพราะการสรุปผลการตรวจติดตามก่อนที่ได้มีการจัดทำเป็นรายงานนั้น นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ (Reporting on the Audit)

ข้อมูลที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเก็บรวบรวมไว้ จะไม่มีประโยชน์อันใดเลย หากไม่มีการจัดทำเป็นบันทึกหรือรายงานเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการตรวจในครั้งนั้น ๆ ดังนั้นข้อมูลทั้งในส่วนที่เป็นจุดแข็งหรือข้อบกพร่อง จะต้องมีการรายงานออกมาให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามได้รับทราบทั้งสิ้น หากปรากฏว่ามีสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่องในระบบคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือสิ่งที่พึงประสงค์ รายงานดังกล่าวจะได้เป็นหลักฐานเพื่อนำไปสู่การดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

Freeman เห็นว่ากิจกรรมการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพเป็นงานที่ยากที่สุดในบรรดางานทั้งหลายของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ เพราะจะต้องอาศัยทักษะในการเขียนที่

อาศัยศิลปะในการบอกกล่าวข้อเท็จจริงที่ปรากฏ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากข้อเท็จจริงเหล่านั้นเป็นข้อมูลในเชิงลบ ผู้รับการตรวจส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่มักจะปกป้องตนเอง ดังนั้นจึงเป็นการเผชิญหน้าที่ค่อนข้างยากทีเดียว หากผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่มากพอ

จากการศึกษาแนวคิดของ ASQ Quality Audit Division (2000) เกี่ยวกับกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่ามีขั้นตอนสำคัญอยู่ด้วยกัน 4 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Preparation)
2. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Performance)
3. การรายงานผลการตรวจติดตาม (Audit Reporting)
4. การติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขและยุติการตรวจติดตามคุณภาพ (Corrective Action Follow-up and Closure)

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

การเตรียมการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Preparation)

ASQ Quality Audit Division (2000: 33-67) ได้สรุปว่าในขั้นการเตรียมการสามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. การวางแผนและกำหนดขอบเขตการตรวจติดตาม (Audit Definition and Plan) กิจกรรมสำคัญที่ต้องมีการดำเนินการในขั้นนี้ได้แก่
 - ระบุอำนาจหน้าที่ในการตรวจติดตามให้ชัดเจนว่า การตรวจติดตามครั้งนี้เป็นการตรวจติดตามภายในหรือภายนอก ในที่นี้ก็คือ การระบุว่า หน่วยงานกำลังจะมีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - พิจารณาให้ชัดเจนว่า องค์การมีวัตถุประสงค์อย่างไรในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - พิจารณาถึงขอบเขตที่จะต้องใช้ในการดำเนินการว่าครอบคลุมในสิ่งใดบ้าง
 - พิจารณาถึงทรัพยากรที่ต้องการในการดำเนินการตรวจติดตามในครั้ง
 - คัดเลือกทีมผู้ตรวจติดตามและกำหนดบทบาทที่ชัดเจน
 - พิจารณาข้อกำหนดที่องค์กรนำมาใช้ในระบบคุณภาพ

2. การออกแบบวิธีการตรวจติดตาม (Audit Design) เป็นการพิจารณาถึงรายละเอียดของสิ่งต่อไปนี้ คือ

- ยุทธวิธีที่จะใช้ในการตรวจติดตาม
- แผนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- การวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ

3. การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องและการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารต่าง ๆ (Document Review and Preparation) ได้แก่

- ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจติดตาม
- จัดเตรียมแบบรายการตรวจติดตาม (Audit Checklists) แนวปฏิบัติ และ แบบฟอร์มที่ใช้ในการบันทึก

4. สื่อสารและแจกจ่ายแผนการตรวจติดตาม ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเป็นการล่วงหน้า (Communication and Distribution of Audit Plan)

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Performance)

ในเรื่องดังกล่าว ASQ Quality Audit Division (2000: 71-103) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพว่าจะต้องมีขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

1. บริหารจัดการการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Management) เป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมตรวจติดตามคุณภาพที่จะต้องดำเนินการในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- บริหารทีมงานตรวจติดตามคุณภาพ
- สื่อสารให้หน่วยงานที่รับการตรวจได้ทราบถึงสถานภาพของการตรวจติดตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- หากมีความจำเป็นอาจมีการปรับเปลี่ยนแผนการตรวจติดตาม ซึ่งจะต้องเป็นการตกลงร่วมกัน ระหว่างฝ่ายที่ดำเนินการตรวจกับฝ่ายที่รับการตรวจ

2. การประชุมเริ่มต้น (Opening Meeting) จะต้องมีการดำเนินการเกี่ยวกับ

- การนำเสนอและทบทวนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแผนการตรวจ
- ยืนยันถึงหลักการที่ใช้ในการตรวจติดตาม
- อภิปรายถึงสิ่งๆที่ผู้รับการตรวจติดตามจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) ต้องดำเนินการในหลายลักษณะ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงที่จะเป็นประโยชน์ต่อการได้รับทราบว่าคุณภาพของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจนั้นมีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด กิจกรรมเหล่านี้ ได้แก่

- การตรวจสอบเอกสาร / บันทึกที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ
- การสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจ
- การตรวจสอบทางกายภาพ
- การสังเกตจากกิจกรรมการทำงาน

4. การปฏิบัติการเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ (Audit Working Papers) ได้แก่

- จัดการเอกสารตามแนวทางของการตรวจติดตาม
- บันทึกข้อสังเกตที่น่าสนใจลงในแบบฟอร์มบันทึกที่จัดเตรียมไว้

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตาม (Audit Analysis)

- การหาหลักฐานที่เป็นรูปธรรม เพื่อยืนยันเหตุการณ์หรือเรื่องราวสำคัญที่มีการระบุไว้ใน การตรวจติดตาม
- จัดรูปแบบของข้อมูลที่ได้ เพื่อตรวจดูแนวโน้มในเรื่องที่น่าสนใจ
- จำแนกหมวดหมู่ของสิ่งที่สังเกตได้ รวมทั้งจำแนกหมวดหมู่ของการปฏิบัติการที่ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

6. การประชุมหลังดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ (Exit Meeting) บางครั้งการประชุมลักษณะนี้เรียกว่า Post-audit Conference หรือ Closure Meeting ในขั้นตอนนี้หัวหน้าทีมตรวจติดตามจะต้องนำเสนอร่างรายงานหรือรายงานเบื้องต้นในการตรวจติดตามให้แก่ผู้รับการตรวจได้พิจารณา ดังนั้นกิจกรรมย่อยในขั้นตอนนี้จึงประกอบไปด้วย

- การนำเสนอผลการตรวจติดตาม
- ร่วมอภิปรายถึงสิ่งที่จะต้องมีการปฏิบัติการติดตามผล

การรายงานผลการตรวจติดตาม (Audit Reporting)

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ เป็นขั้นตอนหลักประการที่สามในกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จุดประสงค์หลักก็เพื่อที่จะสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลของการตรวจติดตามอย่างเป็นทางการ รายงานดังกล่าวควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาองค์กร ส่วนใหญ่เชื่อว่ากิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพ จะจบสิ้นลงก็ต่อเมื่อรายงานการตรวจติดตามได้มีการนำออกมาเผยแพร่โดยหัวหน้าทีมตรวจติดตาม อย่างไรก็ตามการติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องจากการ

รายงานผลนับได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง และน่าจะเป็นหนึ่งในกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแนวคิดของ ASQ Quality Audit Division

สาระสำคัญของการรายงานผลการตรวจติดตาม มีดังนี้คือ

1. การทบทวนและสรุปผลการตรวจติดตามขั้นสุดท้าย (Review and Finalize Audit Results) ตั้งได้กล่าวถึงมาแล้วว่า ในการประชุม Exit Meeting ผู้รับการตรวจติดตามจะได้รับร่างรายงานหรือรายงานเบื้องต้นเพื่อนำไปพิจารณา และร่วมอภิปรายเพื่อตัดสินใจว่าจะยอมรับผลการตรวจติดตามเหล่านั้นหรือไม่ เมื่อผ่านขั้นตอนนั้นมาแล้ว การจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการจะเริ่มต้นขึ้น โดยการทบทวนและสรุปผลอีกครั้งหนึ่ง รายงานดังกล่าวจะถูกส่งไปยังฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กรและหน่วยงานที่ผ่านการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น ที่สำคัญก็คือรายงานฉบับนี้จะต้องมีการจัดเตรียมเป็นอย่างดี มีการลงนามและวันที่กำกับโดยหัวหน้าทีมตรวจติดตาม หากองค์กรมีหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่เฉพาะในการตรวจติดตามคุณภาพเป็นผู้นำดำเนินการทั้งหมด ผู้บริหารของหน่วยตรวจติดตามคุณภาพจะต้องทบทวนและให้การรับรองรายงานก่อนที่จะได้มีการส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย

2. รูปแบบและเนื้อหาในรายงาน (Written Report Format and Content) ประกอบด้วย

- รายละเอียดส่วนนำ เช่น วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม รายชื่อทีมผู้ตรวจติดตาม ฯลฯ
- ผลการปฏิบัติ เช่น ข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ฯลฯ
- สรุปภาพรวมของการตรวจติดตาม
- การร้องขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข

3. การแจกจ่ายรายงาน (Issue Written Report) ดำเนินการดังนี้คือ

- มีการทบทวนและรับรองโดยบุคคลต่าง ๆ ที่น่าเชื่อถือก่อนดำเนินการแจกจ่ายรายงานฉบับสมบูรณ์ออกไป
- แจกรายงานการตรวจติดตามคุณภาพฉบับสมบูรณ์ไปตามรายชื่อบุคคลที่มีการกำหนดไว้เท่านั้น สำหรับในการตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้น โดยปกติรายงานจะถูกส่งไปยังหัวหน้างาน (Supervisor) ของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตาม และผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้น

4. การเก็บรักษาบันทึกการตรวจติดตาม (Audit Records Retention) โดยปกติบันทึกการตรวจติดตามคุณภาพทุกชนิดควรเก็บรักษาไว้อย่างดี เนื่องจากถือได้ว่าเป็นเอกสารที่เป็นความลับ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเท่านั้นจึงมีสิทธิที่จะได้รับรู้ เอกสารบางอย่างจึงต้องมีการเก็บรักษาไว้ ในขณะที่เอกสารบางอย่างอาจมีการทำลายไปได้เช่นกัน เอกสารบันทึกทั้งหลายส่วนใหญ่

จะต้องมีการเก็บรักษาไว้จนกระทั่งถึงการตรวจติดตามในคราวต่อไป สำหรับผู้ตรวจติดตามที่ผ่านการรับรองจากองค์กรวิชาชีพ อาจจะต้องเก็บรักษาบันทึกต่าง ๆ ไว้เป็นเวลาถึง 3 ปี (ASQ Quality Audit Division, 2000: 105-119)

การติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขและยุติการตรวจติดตามคุณภาพ
(Corrective Action Follow-up and Closure)

ดังได้กล่าวถึงในขั้นตอนที่แล้วว่า บางองค์การจะถือว่ากิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพได้สิ้นสุดลง เมื่อมีการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างไรก็ตามในองค์การหลายแห่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพหรือหัวหน้าทีมตรวจติดตาม จะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับติดตามผลการตรวจติดตาม (Follow-up Audit) และกระบวนการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Process) ดังนั้นตามแนวคิดนี้ การติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วยเช่นกัน

กิจกรรมสำคัญในขั้นตอนนี้คือ

1. การติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Follow-up) โดยปกติ ผู้รับการตรวจติดตามมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขในสิ่งที่พบข้อบกพร่องตามที่ระบุไว้ในรายงานการตรวจติดตาม บางครั้งอาจต้องการคำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขจากผู้ตรวจติดตาม ในกรณีนี้ผู้ตรวจติดตามต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากผู้ตรวจเองอาจจะไม่มีความรู้ทางเทคนิคที่เป็นเรื่องเฉพาะทาง นอกเสียจากผู้ตรวจติดตามได้ศึกษาและรู้เรื่องราวเกี่ยวกับกระบวนการที่เข้าไปตรวจติดตามเป็นอย่างดี จึงอาจจะสามารถช่วยเหลือด้วยการให้คำแนะนำบางประการกับผู้รับการตรวจได้ อย่างไรก็ตามจงระลึกเสมอว่าหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขเป็นของผู้รับการตรวจ ในการดำเนินการติดตามผลมีการปฏิบัติดังนี้

- ผู้รับการตรวจติดตามจัดทำแผนการปฏิบัติการแก้ไขส่งให้ผู้ตรวจติดตามได้พิจารณาตามระยะเวลาที่กำหนด
- หากแผนที่น่าเสนอมีความเป็นไปได้และมีเหตุผลเป็นที่น่าพึงพอใจ ผู้ตรวจติดตามจะให้การรับรอง ในกรณีที่อาจมีความเห็นบางประการเกี่ยวกับแผนที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตรวจติดตามกับผู้รับการตรวจติดตาม ก็อาจให้มีการต่อรองเกิดขึ้น เพื่อความเหมาะสมและเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย
- ดำเนินการตามแผน
- ผู้ตรวจติดตามทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติการแก้ไข

2. การยุติการตรวจติดตามคุณภาพ (Closure) หลังจากที่มีการตรวจสอบการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข อาจจัดให้มีรายงานการติดตามผลและแจกจ่ายไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับที่ได้มีการดำเนินการในชั้นการรายงานผล ผู้ตรวจติดตามจะแจ้งเป็นจดหมายไปยังผู้รับการตรวจว่าการตรวจติดตามคุณภาพได้ยุติลงแล้ว หากการปฏิบัติการแก้ไขเป็นไปตามแผนที่ได้มีการตกลงกันไว้เป็นการล่วงหน้า

(ASQ Quality Audit Division, 2000: 121-136)

ส่วนแนวคิดของอุทุมพร จามรมาน (2542: 7-9) เกี่ยวกับกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งในที่นี้จะเน้นไปยังการตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายในคณะวิชา สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ในขั้นตอนนี้หากเปรียบเทียบกับแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ก็จะตรงกับขั้นของการวางแผนการตรวจติดตามนั่นเอง เพราะการดำเนินการตรวจติดตามจะเริ่มต้นได้ก็ต่อเมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเสียก่อน

2. ขั้นการดำเนินการตรวจสอบภายใน มีวิธีการดังนี้

- 2.1 คณะกรรมการตรวจสอบ อ่านรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) หรือ SSR ของคณะวิชาในแต่ละภาคการศึกษาและปีการศึกษา
- 2.2 พิจารณาดัชนีที่ละตัวตามองค์ประกอบ
- 2.3 พิจารณาเกณฑ์ว่าเหมาะสมหรือไม่ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
- 2.4 พิจารณารายละเอียด
- 2.5 เสนอแนะวิธีปรับปรุง เปลี่ยนแปลง
- 2.6 ลงลึกถึงคุณภาพที่น่าจะพัฒนาให้สูงขึ้นโดยมุ่งที่บุคคล ภาควิชา/คณะ
- 2.7 ตัดสินเพื่อให้เห็นระดับคุณภาพ เช่น ดีมาก ดี ผ่าน ไม่ผ่าน
- 2.8 แจ้งผลสู่ผู้เกี่ยวข้องของคณะ
- 2.9 คณะวิชาประชุมแจ้งผลสู่ประชาคมของคณะ

ในขั้นตอนนี้การเยี่ยมชมอาจใช้เวลาครึ่งวันต่อครั้ง โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีเวลาเตรียมตัวและเตรียมให้ข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับการจดบันทึกประเด็นที่ได้จากการสอบถาม สังเกต หรือพิจารณาจากเอกสาร ผู้ตรวจสอบแต่ละคนควรระบุประเด็นที่สงสัย ไม่มีความชัดเจน หรือขัดแย้ง ซึ่งได้จากการอ่านรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ของหน่วยงานนั้น ๆ ก่อน แล้วประชุมคณะผู้ตรวจ เพื่อกำหนดว่าใครจะทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลในประเด็นใดเพิ่มเติม

3. ขั้นการสรุปผลการตรวจสอบภายใน เมื่อเยี่ยมชมเสร็จแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบจะต้องมาร่วมประชุมอีกครั้งหนึ่ง เพื่อดำเนินการในเรื่องต่อไป

- 3.1 ประมวลสาระที่ตนรับผิดชอบ
- 3.2 ร่วมกันตัดสินผลตามเกณฑ์ที่คณะกำหนดขึ้น
- 3.3 แจ้งคณบดีเพื่อแจ้งผลต่อหน่วยงานดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุง ให้มีคุณภาพสูงขึ้น

การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

ดังได้เคยกล่าวถึงแล้วว่า ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ได้ให้ความสำคัญกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร โดยถือว่า เมื่อการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเสร็จสิ้นลงแล้ว และได้มีการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขในส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องมีหน้าที่ในการนำผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนั้น มาเข้าสู่การประชุมของฝ่ายบริหารเพื่อทำการทบทวนว่า ระบบที่ดำเนินการอยู่มีความเหมาะสมหรือไม่เพียงพอ และการปฏิบัติการแก้ไขได้ผลเป็นอย่างไร ไม่เพียงแต่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร แต่ระบบบริหารคุณภาพอื่น ๆ ทุกระบบต่างก็ควรที่จะให้ความสำคัญกับบทบาทของฝ่ายบริหารในเรื่องดังกล่าว และควรถือว่าการทบทวนของฝ่ายบริหารเป็นส่วนหนึ่งของวงจรการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเหตุว่าเมื่อมีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปแล้ว ฝ่ายบริหารควรได้มีการมาประชุมเพื่อทบทวนว่า ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผ่านมา มีความพอเพียงหรือไม่ บุคลากรที่เข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเพียงใด การปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่เป็นข้อบกพร่องได้ผลเป็นอย่างไร ตลอดจนระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่องค์การนำมาใช้มีประสิทธิภาพหรือไม่ ถือเป็น การให้ข้อมูลป้อนกลับเข้าสู่ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า จะต้องมีการปรับปรุงในส่วนใดบ้าง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นจะเป็นบทบาทสำคัญที่ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องให้ความใส่ใจ

ในเรื่องนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

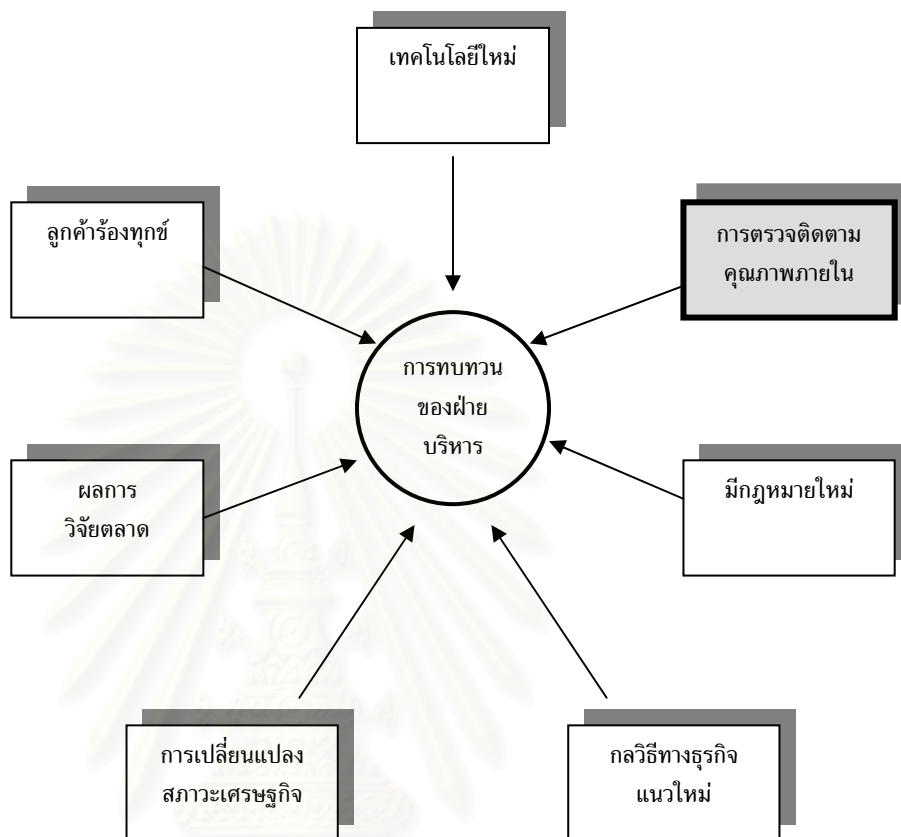
Mills (1989: 44) กล่าวว่า การทบทวนของฝ่ายบริหารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดการระบบคุณภาพ เพราะการทบทวนแต่ละครั้งจะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้เห็นถึงจุดสำคัญที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพขององค์การ ผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตลอดจนความต้องการในการปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยทั่วไปการทบทวนของฝ่ายบริหารจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ผลจากรายงานการตรวจติดตามคุณภาพ การร้องขอให้มี

การปฏิบัติการแก้ไข และผลจากการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องอันเนื่องมาจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แสดงให้เห็นว่า Mills ได้ให้ความสำคัญกับการทบทวนของฝ่ายบริหารและถือว่าเป็นกิจกรรมต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการหลังจากการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

สำหรับแนวคิดของ Stebbing (1990: 148-152) เกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหารนั้น เขาได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะเป็นการตรวจสอบว่าระบบคุณภาพขององค์กรมีความเหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพหรือไม่ แต่ล้าพังกิจกรรมดังกล่าวก็ไม่อาจทำให้เรื่องต่าง ๆ ในระบบคุณภาพมีความสมบูรณ์ได้ เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการที่จะทำให้ระบบคุณภาพในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายบริหารระดับสูง จะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อถึงจังหวะและโอกาสที่จำเป็น ดังนั้นการทบทวนของฝ่ายบริหารจึงเป็นกิจกรรมต่อเนื่องของการตรวจติดตามคุณภาพที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากฝ่ายบริหารเป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ด้วยอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ความจริงแล้วการทบทวนของฝ่ายบริหารนั้นไม่ได้มีขึ้นเฉพาะสำหรับดูว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปนั้น มีผลเป็นอย่างไร หากแต่กิจกรรมการทบทวนของฝ่ายบริหารยังมีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอีกหลายลักษณะ ซึ่ง Stebbing กล่าวว่า ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องมีการดำเนินการร่วมประชุม และทบทวนสถานการณ์ขององค์กรเมื่อมีสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น คือ

1. ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Results of Internal Audit)
2. การร้องทุกข์จากลูกค้า (Customer Feedback or Complaints)
3. ผลจากการวิจัยตลาด (Results of Market Research)
4. การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ (Changes in Economic Situations)
5. มีกฎหมายใหม่เกิดขึ้น (New or Updated Legislation)
6. มีกลวิธีทางธุรกิจแบบใหม่ (New Business Methods)
7. มีเทคโนโลยีใหม่ (New Technology)

แนวคิดดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นด้วยแผนภูมิที่ 14



แผนภูมิที่ 14 บทบาทในการทบทวนของฝ่ายบริหาร

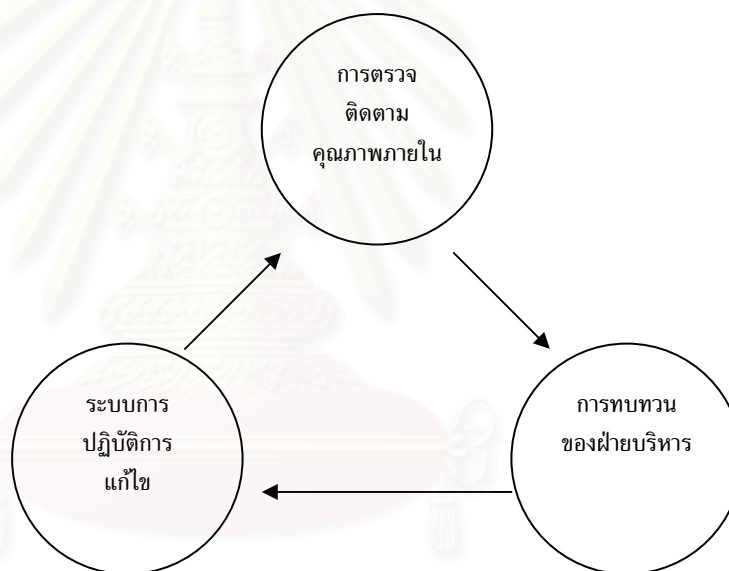
ที่มา: Stebbing, L. Quality management in the service industry. London: Ellis Horwood, 1990: 152.

จากแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การทบทวนของฝ่ายบริหารจะต้องเกิดขึ้นเสมอ ภายหลังจากการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กรเสร็จสิ้นลง ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่า ฝ่ายบริหารมีความตั้งใจและจริงจังในการนำเอาระบบคุณภาพไม่ว่าจะเป็นระบบใดเข้ามาใช้อย่างจริงจัง นอกจากนั้นยังเป็นการแสดงให้เห็นอีกว่าฝ่ายบริหารมีความพร้อมที่จะจัดให้มีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในกรณีที่งานด้านการบริหารคุณภาพขององค์กรประสบปัญหาอย่างหนึ่งอย่างใด

ในส่วนของ Freeman (1997: 41-44) พิจารณาว่า การทบทวนของฝ่ายบริหารเป็นกลไกในการรักษาให้ระบบคุณภาพขององค์กรสามารถอยู่ต่อไปได้ โดยกล่าวว่า การ

ตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และระบบการปฏิบัติการแก้ไข ทั้ง 3 ส่วนนี้จะมีการดำเนินการเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน และจะช่วยทำให้ระบบคุณภาพขององค์กรดำรงอยู่ต่อไป กล่าวคือเมื่อมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในขึ้น ก็จะพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดปรากฏขึ้น หน่วยงานที่ถูกรับผิดชอบก็จะปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลในขั้นต้น จากนั้นจะต้องจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวให้กับฝ่ายบริหาร เพื่อทำการทบทวนว่าการปฏิบัติการของระบบคุณภาพเป็นไปตามนโยบายคุณภาพหรือไม่ หากยังไม่เป็นที่น่าพอใจก็จำเป็นต้องประกาศให้มีการแก้ไข ซึ่งกระบวนการที่กล่าวมานี้จะช่วยรักษาระบบให้คงอยู่ต่อไปและช่วยให้มีการพัฒนา

ความสัมพันธ์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไข แสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 15



แผนภูมิที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - การทบทวนของฝ่ายบริหาร - ระบบปฏิบัติการแก้ไข

ที่มา: Freeman, D. L. The quality audit's handbook. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 1997: 44.

โดยสรุปจึงกล่าวได้ว่า การทบทวนของฝ่ายบริหารเป็นบทบาทที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะบทบาทดังกล่าวจะเป็นกลไกสำคัญในการรักษาให้ระบบคงอยู่ต่อไป ดังที่นักวิชาการทั้งหลายได้กล่าวไว้ว่า เมื่อองค์กรได้ดำเนินการกิจการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายบริหารจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์ และทบทวนเพื่อให้เห็นว่า ระบบคุณภาพขององค์กรมีสิ่งใดที่ควรได้รับการพัฒนา

ป้องกัน และแก้ไขให้มีความเหมาะสม หากมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในและทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่อง ย่อมทำให้ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการตามภารกิจขององค์กรเป็นไปตามจุดมุ่งหมายได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจไว้เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยได้ทำการประมวลและสรุปให้เห็นว่า ส่วนประกอบที่มีการกล่าวถึงในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยนักวิชาการส่วนใหญ่ และบางส่วนประกอบซึ่งอาจมีผู้กล่าวถึงไว้เพียงบางท่าน แต่เป็นส่วนที่มีความสำคัญนั้น ประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง และส่วนประกอบดังกล่าวจะได้นำไปเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนประกอบดังกล่าวแสดงให้เห็นดังตารางการวิเคราะห์ต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ตารางวิเคราะห์ส่วนประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประเด็น \ นักวิชาการ	Mills	Stebbing	Freeman	ASQ	อุทุมพร จามรมาน
1. หลักการสำคัญและความหมายของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓		
2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน		✓		✓	✓
3. บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓	✓	✓
4. เครื่องมือในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓	✓	✓
5. การเตรียมการ - เริ่มต้น	✓			✓	
6. การวางแผน	✓	✓	✓		✓
7. การดำเนินการ	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประเด็น \ นักวิชาการ	Mills	Stebbing	Freeman	ASQ	อุทกพร จามรมาน
8. การวิเคราะห์ - ตีความ	✓			✓	
9. การสรุปผล					✓
10. การรายงานผล	✓	✓	✓	✓	
11. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล	✓	✓		✓	
12. การประเมินประสิทธิผลการตรวจ ติดตาม	✓				
13. การทบทวนของฝ่ายบริหาร	✓	✓	✓		

จากตารางวิเคราะห์ส่วนประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ สามารถสรุปเป็นส่วนประกอบของระบบ ได้ 11 ส่วนดังนี้

1. หลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
5. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
6. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
7. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
8. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
9. การปฏิบัติการแก้ไขและการติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
10. การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
11. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ตอนที่ 3 สภาพทั่วไปของสถาบันราชภัฏ และการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา

การเริ่มต้นให้มีการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในสถาบันราชภัฏ ได้เริ่มขึ้นภายหลังจากการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2539 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 ด้วยเหตุที่ความเคลื่อนไหวในกระแสคุณภาพได้มีการขยายแนวคิดไปสู่วงการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการอุดมศึกษา ซึ่งถือว่าการจัดการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่วิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การมีเทคโนโลยีเป็นของตนเอง ภายใต้พันธกิจ (missions) สำคัญของสถาบันราชภัฏ 41 แห่งทั่วประเทศที่มุ่งให้การศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก เพื่อให้สามารถนำความรู้ความสามารถไปพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเข้มแข็ง ได้กลายเป็นความคาดหวังของสังคมที่ต้องการให้สถาบันราชภัฏทำหน้าที่ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างดีที่สุด ดังนั้นด้วยความคาดหวังและพันธกิจหลายประการที่รับผิดชอบอยู่ดังกล่าวให้สถาบันราชภัฏต้องสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้เกิดขึ้น การสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในหมู่ประชาชนจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่แสดงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ในวงการธุรกิจเราได้ให้การยอมรับกันมานานแล้วว่า คุณภาพของสินค้า หรือการบริการจะสะท้อนให้เห็นได้จากความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือลูกค้า ดังนั้นการกำหนดให้สถาบันราชภัฏต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นการสร้างความมั่นใจอย่างหนึ่งให้กับสังคมว่า สถาบันราชภัฏจะดำเนินกิจการด้วยความมีคุณภาพ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

ภูมิหลังของสถาบันราชภัฏ

เมื่อมีการประกาศตั้งกระทรวงธรรมการขึ้นในวันที่ 1 เมษายน 2435 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแล้ว การศึกษาไทยในระบบโรงเรียนได้ก้าวหน้าสืบมาส่งผลให้มีการประกาศตั้งสถาบันผลิตครูและมีการพัฒนามาตามลำดับ ดังนี้

12 ตุลาคม 2435 ตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูอาจารย์ ณ โรงเรียนเด็ก ถนนบำรุงเมือง กรุงเทพมหานคร

29 กันยายน 2497 ประกาศตั้งกรมการฝึกหัดครู เพื่อทำหน้าที่ผลิตครูที่ยังขาดวิद्यฐานะให้มีวุฒิทางครู และผู้ที่มีวุฒิทางครูให้ได้รับวุฒิสูงขึ้น

14 กุมภาพันธ์ 2518 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 กำหนดหน้าที่ 5 ประการคือ

- 1) ผลิตครูถึงระดับปริญญาตรี

- 2) ค้นคว้า ศึกษาวิจัย
- 3) ฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษาประจำการ
- 4) ทำนุบำรุง ส่งเสริม และพัฒนาวัฒนธรรมแห่งชาติ
- 5) ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน

พุทธศักราช 2527 รัฐสภาให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 กำหนดให้วิทยาลัยครูเป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวិชาการในสาขาวิชาต่างๆ สามารถผลิตบัณฑิตเพิ่มจากสายศึกษาศาสตร์ (ค.บ.) ได้อีก 2 สาย คือ สายวิทยาศาสตร์ (วท.บ.) และสายศิลปศาสตร์ (ศศ.บ.) รวม 3 สาย หลายโปรแกรมวิชาตามความต้องการของท้องถิ่น ได้อย่างกว้างขวาง แต่คนโดยทั่วไปยังคิดว่า วิทยาลัยครูผลิตบัณฑิตเฉพาะสายครูเท่านั้น บัณฑิตจากวิทยาลัยครูจะต้องประกอบวิชาชีพครูอย่างเดียว จุดนี้จึงทำให้ผู้ที่จบการศึกษาในสาย วิทยาศาสตร์บัณฑิต และศิลปศาสตรบัณฑิต ขาดโอกาสในการได้งานทำ

ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่ได้ขยายตัวไป และสอดคล้องกับความเป็นสากล เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาในสถาบัน กรมการฝึกหัดครูจึงได้ขอพระราชทานนามวิทยาลัยครูใหม่ และได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชว่า สถาบันราชภัฏ แทนวิทยาลัยครู เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้เสนอร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2535 และนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2535 คณะรัฐมนตรีได้ส่งร่างดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติพิจารณา เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2536 ใช้เวลาในการพิจารณา 8 เดือน จึงส่งกลับให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2536 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2536 รับหลักการ 4 ประการ คือ

- 1) เปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏ
- 2) สอนได้สูงกว่าระดับปริญญาตรี
- 3) การจัดสรรงบประมาณรายได้และทรัพย์สินของสถาบันคล่องตัวมากขึ้น
- 4) ให้สถาบันราชภัฏมีฐานะเป็นนิติบุคคล

เมื่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พิจารณาร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ตามมติคณะรัฐมนตรี ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน เสร็จเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2537 มีความเห็นว่า สถาบันราชภัฏไม่อาจเป็นนิติบุคคลได้ แต่ก็มีพยายามให้สถาบันราชภัฏเป็นอิสระ มีความคล่องตัวในการดำเนินการตามเจตนารมณ์เดิมที่ต้องการให้เป็นนิติบุคคล จึงส่งกลับสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีส่งให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณาวันที่ 20 กรกฎาคม 2537 และได้ผ่านวาระแรกเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2537 โดยได้ยัดร่างพระราชบัญญัติของรัฐบาลเป็นหลัก

ในจำนวน 5 ร่าง ซึ่งมีของฝ่ายค้าน 4 ร่าง โดยเน้นให้เป็นนิติบุคคล สภาผู้แทนราษฎรแต่งตั้ง คณะกรรมาธิการวิสามัญ 27 ท่าน ใช้เวลาพิจารณา 2 เดือน มีการประชุมถึง 17 ครั้ง และนำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2537 ผ่านวาระ 2 และวาระ 3 โดยไม่มีการแก้ไข วันที่ 9 ธันวาคม 2537 ร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏได้เข้าสู่การพิจารณาของ วุฒิสภา และมีมติที่ขอแปรญัตติภายใน 5 วัน โดยตั้งคณะกรรมาธิการวิสามัญขึ้นมาพิจารณา 27 ท่าน และประชุมร่วมกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีการแก้ไขแต่อย่างใด ต่อมาวันที่ 16 ธันวาคม 2537 วุฒิสภาได้ผ่านความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ โดยไม่มีผู้ขอสงวนคำแปรญัตติ และไม่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเช่นกัน จากนั้น นายกรัฐมนตรีได้นำพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏขึ้นกราบบังคมทูล เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธยและประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับ กฤษฎีกา เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2538 ทำให้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2538 ส่งผลให้สถาบันราชภัฏมีศักดิ์และสิทธิ์สมบูรณ์ตามกฎหมายทุกประการ (Introduce RAJABHAT, 1999)

วัตถุประสงค์ของสถาบันราชภัฏ

สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการดังนี้

1. ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง
2. ทำการวิจัย
3. ให้การบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี
5. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
6. ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

การบริหารและการจัดการ

โครงสร้างสำคัญของการบริหารมีสภากลางของทุกสถาบัน เรียกว่า คณะกรรมการสภาสถาบัน (คสส.) ทำหน้าที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. วางนโยบายและกำกับแผนพัฒนา
2. กำกับมาตรฐานการศึกษา
3. พิจารณาจัดสรรงบประมาณ
4. วางระเบียบ จัดระบบการบริหารและการจัดการสถาบันราชภัฏ

มีสภาวิชาการเป็นสภากลางของทุกสถาบัน มีหน้าที่กลั่นกรองและเสนอความเห็นในการพัฒนางานวิชาการ แต่ละสถาบันมีสภาประจำสถาบัน (สปส.) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบัน อนุมัติหลักสูตรและการเปิดสอน พิจารณางบประมาณประจำปี และอนุมัติงบประมาณประจำปีจากรายได้ของสถาบัน ตลอดถึงการวางระเบียบและวิธีบังคับต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ แต่ละสถาบันมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด แบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัย คณะและหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ

ผู้วิจัยขอกล่าวถึงความเป็นมาสำคัญที่ทำให้เกิดมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏขึ้นมา นั่นคือ การกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2539

อาศัยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ตามมาตรา 20(1) , (7), (14) และ (15) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏเห็นสมควรวางนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เพื่อแสดงเจตจำนงร่วมกันที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตการบริการ การบริหารและการจัดการให้สอดคล้องกับสังคมและการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีสาระสำคัญดังนี้

นโยบายข้อ 1 เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย มาตรฐานการส่งเสริม การควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการ

แนวทางดำเนินการ

- 1.1 ให้มีการกำหนดความรู้พื้นฐานและคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็นของนักศึกษา โดยเฉพาะด้านภาษา ความถนัดในสาขาวิชา คุณธรรมและจริยธรรม
- 1.2 ให้มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการหาความรู้ การคิด การวิเคราะห์ การปฏิบัติการภาคสนามเพิ่มเติมจากความรู้พื้นฐานในทุกโปรแกรมวิชา
- 1.3 ให้มีการกำหนดมาตรฐานภารกิจของอาจารย์ในสถาบันตามพันธกิจของสถาบัน
- 1.4 ให้มีการกำหนดกิจกรรมและเกณฑ์การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ให้มีการกำหนดเกณฑ์การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษา การบริหาร และการจัดการ
- 1.6 ให้มีการกำหนดเกณฑ์พื้นฐานเกี่ยวกับห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ตำราเรียน สื่อการเรียน ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์สำหรับแต่ละโปรแกรมวิชา
- 1.7 ให้พัฒนาระบบข้อมูลการศึกษาในสถาบันราชภัฏ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการศึกษา การบริหารการจัดการ การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน
- 1.9 ให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินโปรแกรมวิชา หน่วยงานและการประเมินสถาบัน

1.10 ให้มีวิธีการส่งเสริม ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการ

1.11 ให้สถาบันรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ต่อสภาประจำสถาบันและคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏตามลำดับทุกสิ้นปีการศึกษา

นโยบายข้อ 2 เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกกระดับ

แนวทางดำเนินการ

2.1 ให้แต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ เพื่อทำหน้าที่พัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำเสนอขอรับรองต่อคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ

2.2 ให้สภาประจำสถาบันแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตามกรอบ นโยบาย หลักการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏกำหนด

2.3 ให้มีการประเมินการทำงานของอาจารย์ตามมาตรฐานภารกิจในข้อ 1.3

2.4 ให้มีการประเมินการทำงาน ประเมินหน่วยงาน และโปรแกรมวิชาอย่างต่อเนื่อง

2.5 ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการติดตามประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้การพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 นำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของสถาบันไปใช้ในการพิจารณาให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบัน

2.7 ให้มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

นโยบายข้อ 3 เร่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยระยะเริ่มแรกให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต การบริหารและการจัดการ

แนวทางดำเนินการ

3.1 ให้มีกระบวนการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน

3.2 ให้มีการตรวจสอบคุณภาพบัณฑิตก่อนสำเร็จการศึกษา

3.3 ให้กำหนดแนวทางช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียน เศรษฐกิจและการปรับตัว

3.4 ให้ปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ และนักศึกษาในกิจกรรมวิชาการและบริหารของสถาบัน

3.5 ให้มีเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษาอื่น

- 3.6 ให้มีการกำหนดปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตลอดถึงตัวชี้วัดพฤติกรรมในการพัฒนาการบริหารและการจัดการ
- 3.7 พัฒนาระบบการวางแผนและการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
- 3.8 พัฒนาระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลในการบริหารงานที่มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 3.9 ให้มีการกำหนดมาตรฐานอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจ
- 3.10 ปรับปรุงระบบการเข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการประกันคุณภาพ

นโยบายข้อ 4 เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกสถาบันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางดำเนินการ

- 4.1 ส่งเสริมให้มีสมาคมหรือชมรมวิชาการของโปรแกรมวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในสถาบันและการผลิตผลงานทางวิชาการ
- 4.2 ให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาประจำโปรแกรมวิชา ซึ่งประกอบด้วยบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชา
- 4.3 ให้มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา ซึ่งประกอบด้วยบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันเพื่อตรวจสอบ กำกับ ดูแล พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแก่คณะวิชาในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา
- 4.4 ให้มีคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบัน ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกสถาบัน อาทิ ผู้ใช้ผลผลิต เอกชน สมาคมวิชาการ และสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น
- 4.5 ให้มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษาอื่นทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพของสถาบัน

นโยบายข้อ 5 ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

แนวทางดำเนินการ

- 5.1 จัดทำข้อมูลเผยแพร่ข่าวสารและผลงานการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ แผ่นพับ เอกสาร นิทรรศการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงมาตรฐานการศึกษาของแต่ละสถาบัน
- 5.2 จัดทำข้อมูลข่าวสารและผลงาน เพื่อเผยแพร่ให้นักเรียนนักศึกษาและผู้ปกครองในท้องถิ่นใช้ประกอบการพิจารณาศึกษาต่อในสถาบันราชภัฏ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษา ผู้ปกครอง และท้องถิ่น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบัน

ภายหลังจากที่ได้มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาออกมาอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยหลักการแล้วเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาที่จะก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติมากที่สุดต้องเกิดจากความสามารถในการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) ของสถาบัน ซึ่งเน้นไปที่คณะ ภาควิชา และอาจารย์ทุกคน ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่เป็นจิตสำนึกร่วมกันในเบื้องต้นจึงอยู่ที่ว่า

เราเปลี่ยนแปลง “ ตัวเอง ” ได้
 เราเปลี่ยนแปลง “ วิธีทำงาน ” ได้
 เราปรับ “ ใจ ” ให้ “ ตรงกัน ” ได้
 เราเปลี่ยนแปลง “ นักศึกษา ” ได้
 เรา “ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ” ได้

(สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2540: 12)

การประกันคุณภาพการศึกษาในความหมายของสถาบันราชภัฏที่กำหนดขึ้นนั้นจึงหมายถึง การประกันว่า โปรแกรมหรือสถาบันดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อนเป็นการล่วงหน้า หรือการประกันว่าสถาบันดำเนินงานบรรลุผลตามพันธกิจ และเป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้และเสีย ซึ่งหมายถึงนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุนหรือสังคมโดยรวม

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏมีโครงสร้างของระบบเป็นดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การประกันว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ การควบคุมดังกล่าวเน้นที่การกำกับดูแลตนเอง (Self-regulating system) ในระดับบุคคล ภาควิชา คณะ และสถาบัน
2. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน ฯลฯ โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชา การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการภายนอก (External peer review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Performance indicators)
3. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึงการตรวจสอบระดับสถาบัน ทั้งการตรวจสอบด้วยตนเองและการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก เน้นที่กระบวนการ

ประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ การสนับสนุนช่วยเหลือ และหลักฐานต่าง ๆ วิธีการที่ใช้ คือ การตรวจสอบหลักฐานหรือการรายงาน และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษา

สำหรับกลไกการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ
2. การประกันคุณภาพจากภายนอก

การประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ

กลไกที่สำคัญในระบบการประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบ และหน้าที่ ดังนี้

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน ประกอบด้วย

1. อธิการบดี
 2. รองอธิการบดี (จำนวนตามที่เหมาะสม)
 3. คณบดี หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เทียบเท่า (จำนวนตามที่เหมาะสม)
 4. ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- หน้าที่**

1. กำหนดนโยบาย
2. กำกับมาตรฐานของหน่วยงานภายใน
3. พิจารณาประกันคุณภาพและเสนอขอการรับรอง

คณะกรรมการดำเนินงานกลาง ประกอบด้วย

1. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
2. คณบดี หรือผู้แทนคณะทุกคณะ
3. กรรมการอื่น ๆ ตามที่เหมาะสม

หน้าที่

1. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน
2. กำหนดแนวทางการประเมินและการตรวจสอบ
3. พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน

คณะกรรมการดำเนินงานประจำสถาบัน / คณะ / โปรแกรมวิชา ประกอบด้วย
กรรมการในแต่ละระดับ (ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพประจำสถาบัน)

หน้าที่

1. ดำเนินงานตามนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการดำเนินงานกลาง
2. ดำเนินงานศึกษาตนเอง (Self-study)
3. เตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการประเมินและตรวจสอบ

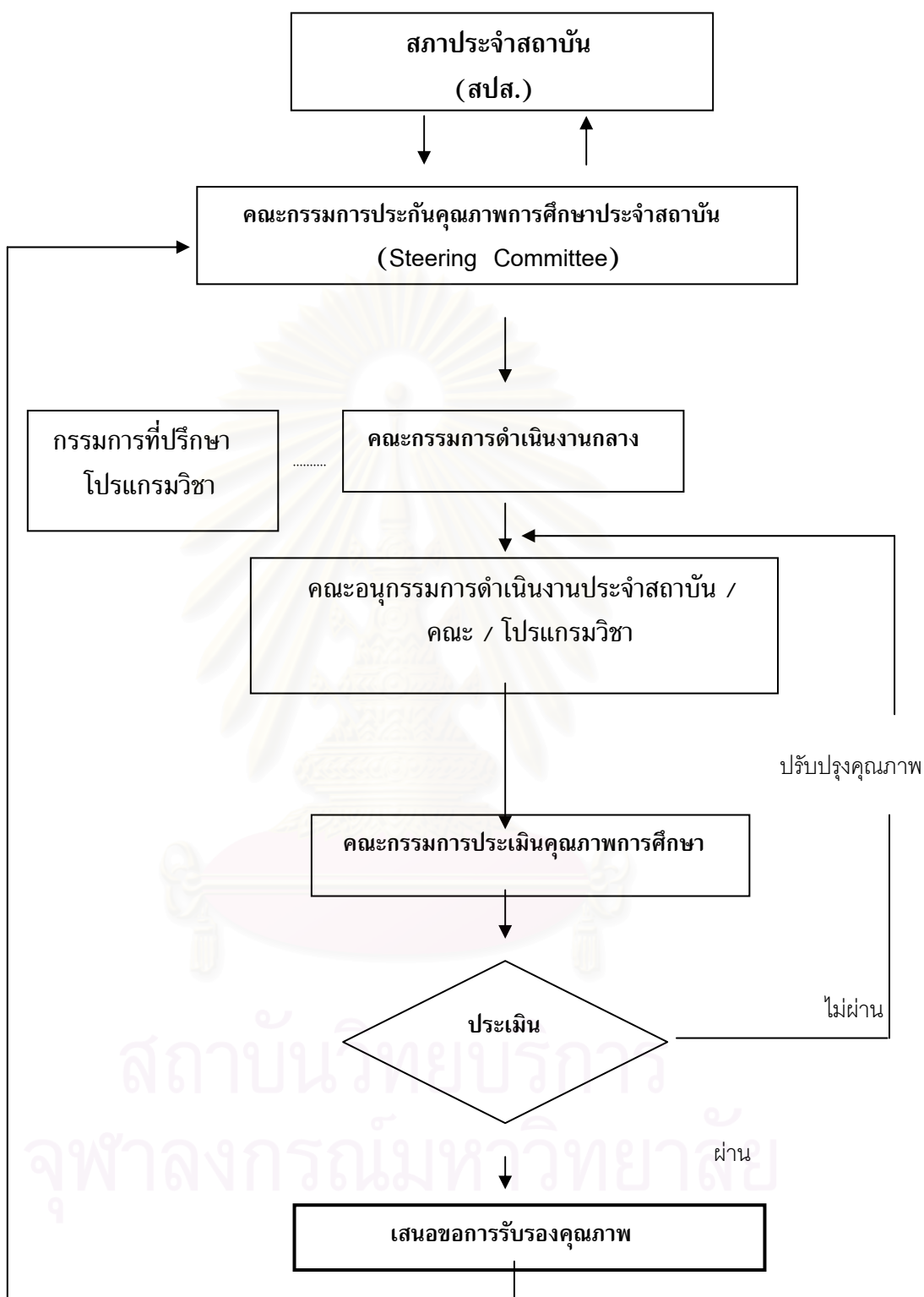
คณะกรรมการประเมินภายใน ประกอบด้วย

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขา / โปรแกรมวิชา ทั้งภายนอกและภายในสถาบัน ในสัดส่วนตามความเหมาะสม

หน้าที่

1. ประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐาน
2. จัดทำรายงาน

กลไกดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏจะเริ่มต้นจากการที่สภาประจำสถาบัน แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน (Steering Committee) ให้ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน จากนั้นสถาบันจะแต่งตั้งคณะทำงานชุดต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการดำเนินงานกลาง คณะอนุกรรมการดำเนินงานประจำสถาบัน / คณะ / โปรแกรมวิชา และคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะทำงานแต่ละชุดจะทำหน้าที่ตามลำดับ จนกระทั่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาได้ทำการประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐานเสร็จสิ้นและจัดทำรายงาน หากประเมินผ่าน คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา จะทำการเสนอขอการรับรองคุณภาพผ่านคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน เพื่อเสนอขอการรับรองต่อสภาประจำสถาบัน หากไม่ผ่านจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ แล้วส่งกลับไปยังคณะกรรมการดำเนินงานกลางเพื่อดำเนินการตามกระบวนการอีกครั้ง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ แสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 16



แผนภูมิที่ 16 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ
ที่มา: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ.

กรุงเทพมหานคร: แอล. ที. เพรส, 2540: 14.

การประกันคุณภาพจากภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นกลไกการดำเนินการในระดับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกในการให้การรับรองคุณภาพการศึกษาแก่สถาบันราชภัฏ ภายในกลไกนี้ประกอบด้วยคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ (คสส.)

หน้าที่

1. กำหนดนโยบาย
2. กำกับมาตรฐาน
3. พิจารณาตรวจสอบผลการประเมิน และให้การรับรองคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย

1. ผู้แทนจากคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ
2. ผู้แทนคณาจารย์
3. ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน้าที่

1. วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ
2. กำหนดแนวทางการประเมินและตรวจสอบ
3. พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพการศึกษา
4. พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมิน

คณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา (ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา)

หน้าที่

1. ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

สภาสถาบันราชภัฏ

2. พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเยี่ยม
3. เตรียมความพร้อมในการตรวจเยี่ยม
4. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

คณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมประจำโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย

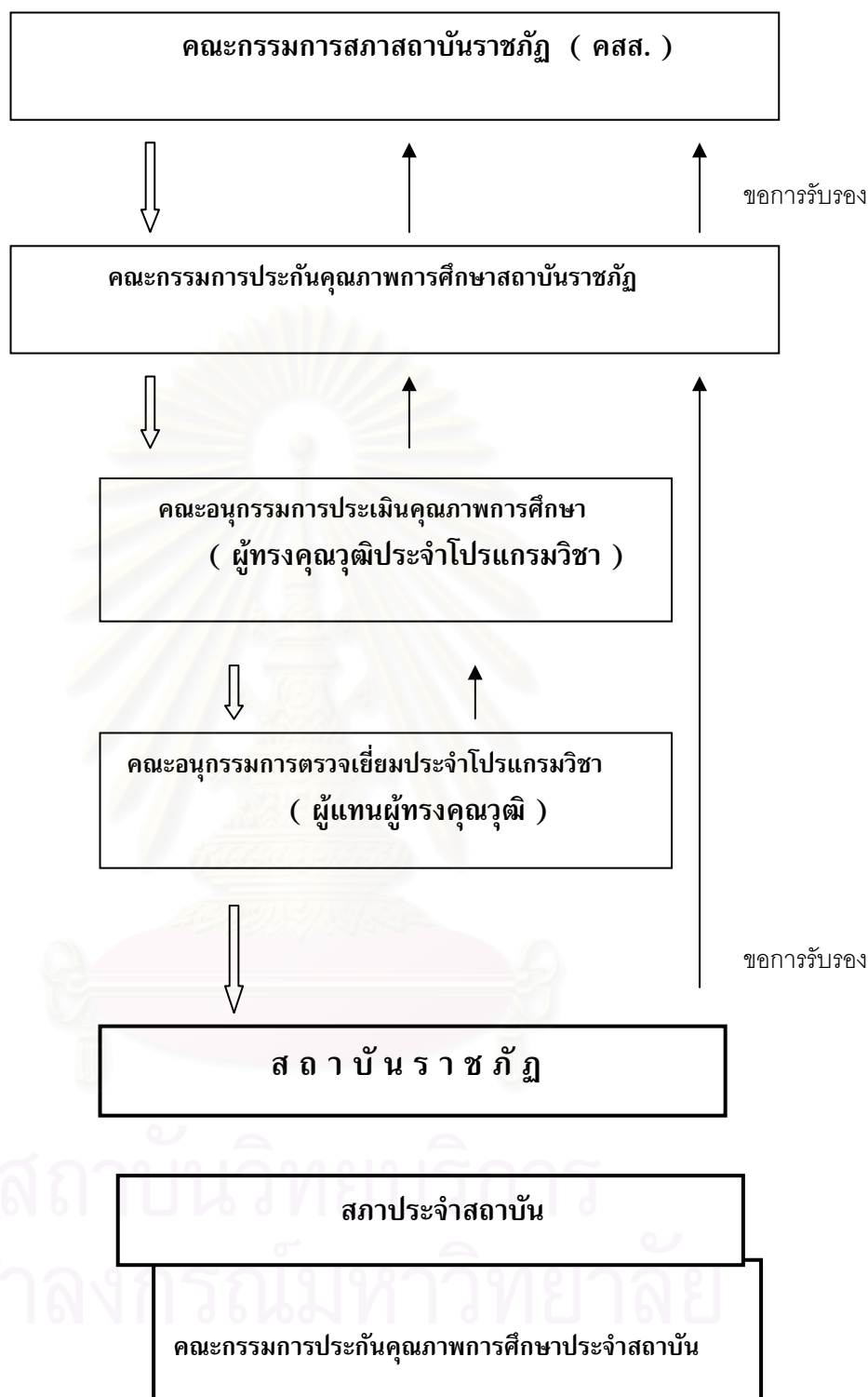
ผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขา / โปรแกรมวิชา

หน้าที่

1. ตรวจสอบและประเมิน
2. จัดทำรายงานขั้นต้น

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า กลไกในการประกันคุณภาพจากภายนอกเป็นกลไกในระดับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก อันจะนำไปสู่การให้การรับรองคุณภาพการศึกษา ดังนั้นจึงถือได้ว่าเป็นกลไกที่มีความเชื่อมโยงต่อจากกลไกการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งสิ้นสุดลงที่การเตรียมการเพื่อขอรับรองคุณภาพ กลไกนี้จะเริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบายของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏและแต่งตั้งให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ คณะกรรมการชุดดังกล่าวจะทำหน้าที่วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินและการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน หลังจากนั้นคณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาจะเป็นกลุ่มที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนด โดยการพิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเยี่ยม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการตรวจเยี่ยม เมื่อได้ผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขาวิชา / โพรแกรมนวิชาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว บุคคลกลุ่มนี้จะไปทำการตรวจเยี่ยมและประเมินสถาบันในฐานะคณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมประจำโพรแกรมนวิชา เมื่อทำการตรวจเยี่ยมเสร็จสิ้นลง คณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมชุดดังกล่าวจะมีหน้าที่ในการจัดทำรายงานขั้นต้นเสนอต่อคณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ส่งต่อไปยังคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีการพิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพการศึกษา โดยมีการพิจารณาข้อมูลซึ่งสภาประจำสถาบันราชภัฏได้มีการเสนอมาเพื่อขอการรับรอง ประกอบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งดำเนินการโดยคณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ก่อนที่จะส่งต่อไปยังคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นองค์กรระดับนโยบายสูงสุด ได้ทำการพิจารณาตรวจสอบผลการประเมินทั้งหมด เพื่อให้การรับรองคุณภาพ เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการในการขอรับรองคุณภาพการศึกษา กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจากภายนอกแสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 17

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 17 ระบบการประกันคุณภาพและการรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ
ที่มา: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ.

กรุงเทพมหานคร: แอล. ที. เพรส, 2540: 16.

องค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ในระยะแรกได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เพราะโดยหลักการทั่วไป เชื่อว่า กระบวนการทำงานและผลงานที่จะได้มาตรฐานสูง ย่อมต้องเกิดจากปัจจัยที่จะเชื่อมั่นได้ว่าส่งผลต่อคุณภาพสูง ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
2. หลักสูตร
3. อาจารย์
4. นักศึกษา
5. การจัดการเรียนการสอน
6. กิจกรรมนักศึกษา
7. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
8. การบริหารและการจัดการ
9. การเงินและการงบประมาณ
10. บุคลากรสนับสนุน
11. อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
12. การวิจัย
13. การติดตามผลและการรายงาน

ต่อมาสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้มีการทบทวนถึง 13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพที่สถาบันราชภัฏราชภัฏนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพ และได้ข้อสรุปร่วมกันอย่างชัดเจนว่า ควรมีการพัฒนาเกณฑ์ดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏขึ้น โดยยึดเอา 9 เรื่องที่สำคัญเป็นองค์ประกอบในระบบคุณภาพ และได้เริ่มนำองค์ประกอบดังกล่าวเข้ามาใช้ในระบบการตรวจสอบและประเมินตั้งแต่ประมาณเดือนสิงหาคม พ.ศ.2544 องค์ประกอบทั้ง 9 ได้แก่

1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน
2. การเรียนการสอน
3. การพัฒนานักศึกษา
4. การวิจัย
5. การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ

9. การประกันคุณภาพ

(สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2544: 10-12)

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

การตรวจสอบคุณภาพภายใน หรือการตรวจติดตามคุณภาพภายในถือได้ว่าเป็นระบบหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ที่ผ่านมาสภาสถาบันราชภัฏทุกแห่งได้รับทราบแนวคิดในการจัดทำระบบดังกล่าวขึ้น โดยสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้จัดส่งแนวทางในการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏไปยังสถาบันต่าง ๆ เพื่อนำไปสร้างเป็นระบบสำหรับใช้ในสถาบันของตนเอง สถาบันราชภัฏส่วนหนึ่งได้ใช้แนวทางของส่วนกลางเป็นหลักในการดำเนินการ และยังมีอีกส่วนหนึ่งที่ได้มีการนำไปปรับให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของตนเอง ซึ่งขณะนี้ทุกสถาบันได้เริ่มต้นการนำระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในไปใช้แล้ว อย่างไรก็ตามสาระสำคัญที่ปรากฏในระบบ ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก โดยสรุป สภาพทั่ว ๆ ไปของระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีดังนี้

1. เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่สถาบันราชภัฏได้จัดให้มีขึ้น โดยเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันราชภัฏมีระบบการควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้หรือไม่ และได้ใช้ระบบดังกล่าวอย่างไร มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่จะทำให้มั่นใจได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นระบบที่สำคัญในโครงสร้างงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

2. องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในระบบประกอบด้วย

2.1 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพภายใน มีดังนี้ คือ

- 2.1.1 เพื่อควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบัน ให้ดำเนินการตามขั้นตอนตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้
- 2.1.2 เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- 2.1.3 เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบคุณภาพของสถาบัน

2.2 หลักในการตรวจสอบคุณภาพภายใน

- 2.2.1 มุ่งเน้นการตรวจสอบ เพื่อหาข้อบกพร่องของระบบคุณภาพไม่ใช่ตัวบุคคล
- 2.2.2 เป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบคุณภาพว่าดีเพียงพอหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

2.2.3 เน้นการตรวจสอบที่ไม่ลงรายละเอียด โดยการพิจารณาจากหลักฐานว่า สิ่งที่หน่วยงานเขียนไว้มีการปฏิบัติจริงหรือไม่

2.3 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ

2.3.1 การวางแผน

2.3.1.1 คณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/โปรแกรมวิชา

กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2.3.1.2 สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ

2.3.1.3 คณะกรรมการตรวจสอบประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบเครื่องมือตรวจสอบ

2.3.1.4 คณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/โปรแกรมวิชาจัดส่ง

SSR ให้คณะกรรมการตรวจสอบ

2.3.2 จัดทำเครื่องมือการตรวจสอบ

2.3.2.1 คณะกรรมการตรวจสอบประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบเครื่องมือตรวจสอบ

2.3.2.2 สร้างเครื่องมือตรวจสอบ ให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน

2.3.3 การดำเนินการตรวจสอบ

2.3.3.1 คณะกรรมการตรวจสอบประสานงานกับหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ

2.3.3.2 พบปะหัวหน้าหน่วยงานที่รับการตรวจสอบก่อนการตรวจสอบ

2.3.3.3 ทำการตรวจสอบ โดยใช้เครื่องมือที่จัดทำไว้

2.3.3.4 รวบรวมข้อมูลจากการตรวจสอบ

2.3.3.5 ให้ข้อเสนอแนะ

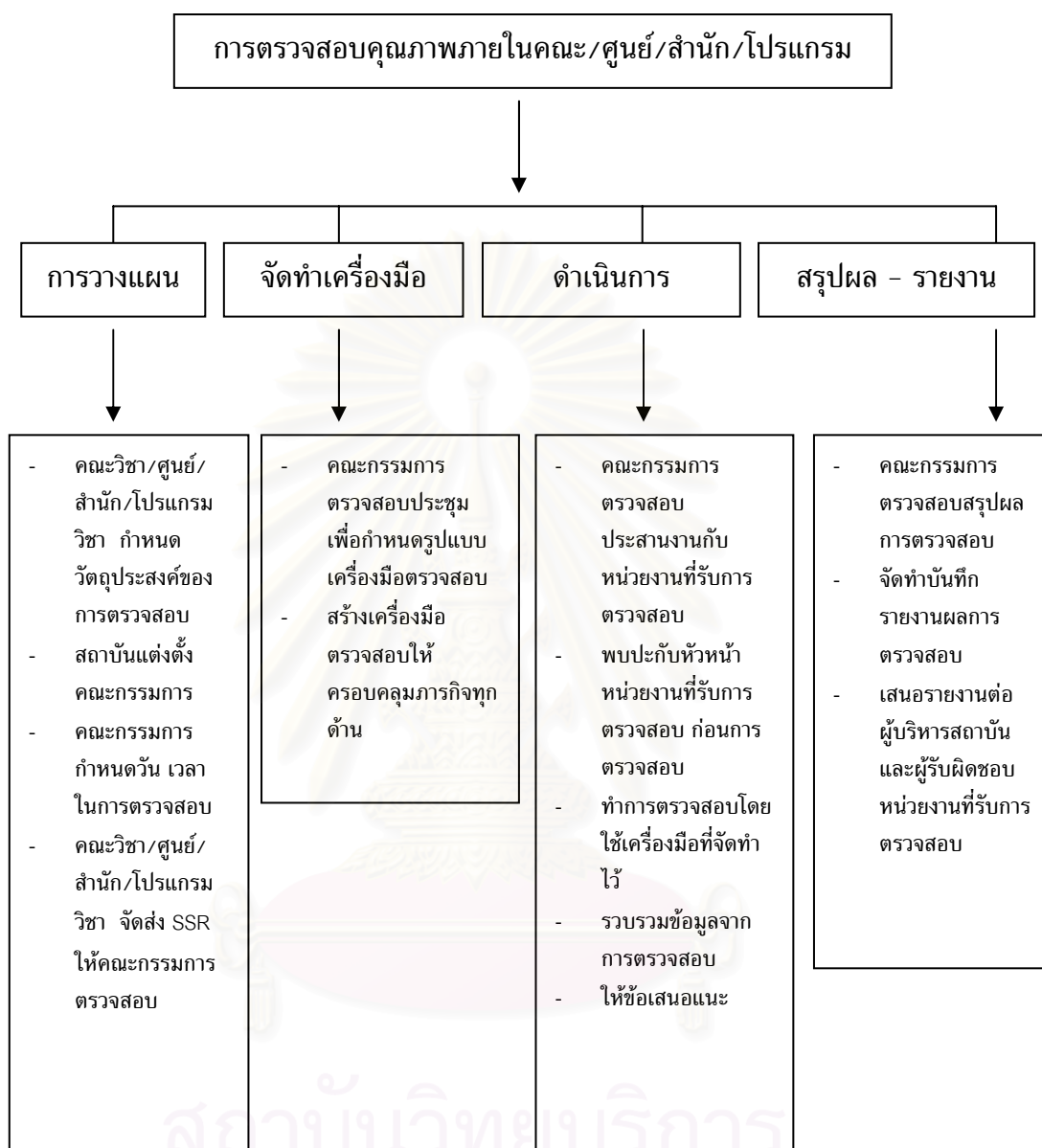
2.3.4 สรุปผลการตรวจสอบ - รายงาน

2.3.4.1 คณะกรรมการสรุปผลการตรวจสอบ

2.3.4.2 จัดทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ

2.3.4.3 เสนอรายงานต่อผู้บริหารสถาบันและผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ

กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในแสดงให้เห็นดังแผนภูมิที่ 18



แผนภูมิที่ 18 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ที่มา: สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. เอกสารแนวทางการตรวจสอบ

คุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ. เอกสารโรเนียว, กุมภาพันธ์, 2543: 3.

2.4 บุคลากรผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายใน

ผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในทำงานในรูปของคณะกรรมการ ประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบ (Lead Auditor) ผู้ตรวจสอบ (Auditors) ผู้ชำนาญการและผู้สังเกตการณ์ สำหรับเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ยังไม่มีการกำหนดไว้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน แต่จะมีการพิจารณาในด้านการศึกษา ประสบการณ์ ผ่านการฝึกอบรม และบุคลิกส่วนตัวที่เหมาะสมเป็นหลัก

จากการศึกษาเบื้องต้นถึงการดำเนินงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยการสัมภาษณ์ ดร.สมกุล ถาวรกิจ ผู้อำนวยการกลุ่มคุณภาพการศึกษา สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการดำเนินงานดังนี้ (สมกุล ถาวรกิจ, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2544)

ข้อดี ข้อดีที่ปรากฏ ได้แก่

1. สถาบันราชภัฏต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นต่อการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง
2. หลายสถาบันมีการสร้างทีมงานตรวจติดตามภายใน เพื่อดำเนินการเป็นการภายใน และในขณะเดียวกันบางแห่งยังมีการดำเนินการข้ามสถาบันอีกด้วย

ข้อบกพร่อง จากการออกไปตรวจเยี่ยมสถาบันราชภัฏต่าง ๆ พบข้อสังเกตที่เป็นข้อบกพร่องโดยสรุปดังนี้

1. บุคลากรส่วนหนึ่งในหลายสถาบัน ยังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ
2. ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลที่เป็นจริงได้ทั้งหมด เนื่องจากบางหน่วยงานมีการจัดทำรายงานและจัดเตรียมหลักฐาน แต่ปราศจากการปฏิบัติที่แท้จริง
3. ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างผู้ตรวจกับฝ่ายที่ถูกตรวจยังไม่ตรงกัน
4. ขาดตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งในแง่ของผลการตรวจติดตามและกระบวนการในการตรวจติดตาม
5. กลไกการบริหารที่จะสนับสนุนให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสามารถดำเนินการไปได้อย่างประสบความสำเร็จและต่อเนื่อง ยังขาดความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากรซึ่งดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ หลายแห่งที่ได้มีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ จากการประมวลในเบื้องต้น พบข้อบกพร่องที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบันให้เป็นไปตามที่กำหนด สร้างความรู้สึกในเชิงลบต่อฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม
2. ไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้แนวการปฏิบัติขาดความชัดเจน แม้ว่าผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ตาม
3. การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน เช่น มีการจัดส่งรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในล่าช้ากว่าที่กำหนด
4. ความไม่เข้าใจในบทบาทระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ
5. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพมากเท่าใดนัก
6. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลผลิตของระบบ ซึ่งก็คือ เอกสารรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มากกว่ากระบวนการที่เกิดขึ้น
7. ขาดกลไกต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไข ภายหลังจากตรวจพบข้อบกพร่อง
8. ขาดการประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ระบบดังกล่าวเป็นกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กล่าวโดยสรุป แม้ว่าในขณะนี้สถาบันราชภัฏทุกแห่งจะได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพในทุก ๆ หน่วยงานอย่างกว้างขวาง แต่ก็ถือได้ว่าเป็นช่วงของการเริ่มต้น ซึ่งยังไม่มีการศึกษาวิจัยใด ๆ ที่ชี้ให้เห็นว่า การประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพียงใด อย่างไรก็ตามกลไกต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในระบบการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลไกสำคัญประการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ คือ การตรวจสอบหรือการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) ซึ่งเป็นกลไกที่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จอันเป็นจุดแข็งของสถาบัน ตลอดจนข้อบกพร่องบางประการที่เป็นจุดด้อยของสถาบัน ส่งผลต่อการนำไปปรับปรุงให้การปฏิบัติการของสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อนึ่งในการตรวจติดตามคุณภาพนั้นตามกลไกของสถาบันจะต้องมีการดำเนินการในระดับสถาบันทั้งการตรวจติดตามด้วยตนเอง และการตรวจติดตามโดยผู้ตรวจสอบซึ่งมาจากองค์กรภายนอก หากแต่การตรวจติดตามและประเมินจากภายนอก ได้ถูกกำหนดให้เป็นบทบาทของหน่วยงานอิสระตามมาตรา 49 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ พ.ศ.2542 ในการเข้ามาดำเนินการ ดังนั้นการตรวจติดตามซึ่งดำเนินการเป็นการภายใน จึงถือเป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการเตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจสอบจากภายนอก อีกทั้ง แนวความคิดจากนักวิชาการส่วนใหญ่ยังได้ให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นเสมือนเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญที่ฝ่ายบริหารจะได้ใช้ในการพัฒนาองค์การไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการ ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ให้เป็นระบบที่มีความเหมาะสมและถูกต้องตาม หลักวิชา ทั้งนี้เพื่อเอื้ออำนวยให้การประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ ต้องการ

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Huang (1994) ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกที่ Oregon State University เรื่อง Quality Capability Self-diagnosis : A Multicriteria Evaluation Approach (ISO 9000) โดยในงานวิจัยนี้ได้มีการอธิบายถึงแนวทางที่นำไปสู่การ พัฒนาวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจวินิจฉัยคุณภาพของ ตนเอง มีการประยุกต์มาตรฐาน และวิธีการต่าง ๆ ที่ดำเนินการใน ISO 9000 ซึ่งมีการ ประเมินอย่างเป็นระบบมาใช้ในการพัฒนาแผนการตรวจวินิจฉัยตนเอง แผนดังกล่าวถูกสร้างขึ้น เพื่อช่วยผู้ประกอบการในการดำเนินการตรวจติดตามและประกันคุณภาพ โดยใช้บุคลากรภายใน หน่วยงาน โครงสร้างของแผนมีการนำเสนอเป็น 2 ส่วนสำคัญ ส่วนที่หนึ่งคือ รูปแบบปกติ (Regular Model) และ ส่วนที่สองคือ รูปแบบละเอียด (Refined Model)

รูปแบบปกติประกอบด้วย 1) การพัฒนาเกณฑ์การตรวจติดตามระบบคุณภาพ 2) การคัดเลือกแบบรายการตรวจ (Checklist) ที่มีความเหมาะสมซึ่งพัฒนามาจากข้อกำหนดใน มาตรฐาน ISO 9000 3) การพิจารณาให้น้ำหนักความสำคัญเพื่อให้ได้เกณฑ์ที่มีความเหมาะสม 4) การวัดผลการปฏิบัติงาน 5) การแบ่งระดับของระบบคุณภาพ 6) การวิเคราะห์ผลการ ตรวจติดตามคุณภาพ 7) คำแนะนำเพื่อการปรับปรุง

รูปแบบละเอียดมีการพัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรูปแบบและยืนยัน ถึงความเชื่อมั่นในประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการคุณภาพ โดยการใช้การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และการวิเคราะห์การถดถอย

Goyda (1999) ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรมที่ California State University เรื่อง Quality Audit Philosophy Handbook ผลการวิจัยระบุว่า จากผลการศึกษาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นในการบันทึกหลักฐานที่เป็นรูปธรรมลงไปแบบรายการตรวจติดตาม

คุณภาพ ซึ่งสิ่งนี้ได้กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะทำให้กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพได้รับการยอมรับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความหมายสำหรับระบบคุณภาพ เนื่องจากหลักฐานต่าง ๆ นั้นจะช่วยเป็นหลักในการสรุปของผู้ตรวจติดตามว่า องค์การที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพเหล่านั้นมีการนำเอาระบบการประกันคุณภาพไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หากผู้ตรวจติดตามคุณภาพไม่สามารถบันทึกหลักฐานต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม เพื่อใช้ในการพิจารณา ทบทวน ก็จะเป็นการยากในการที่จะทำให้ฝ่ายที่จะเข้ามาทบทวนแบบรายการตรวจติดตามคุณภาพของผู้ตรวจติดตามได้ข้อสรุปที่เหมือนกัน ดังนั้นจากผลการศึกษาดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำคู่มือการตรวจติดตามคุณภาพเพื่อเป็นวิธีการในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ จึงได้จัดทำมีโครงการจัดทำคู่มือการตรวจติดตามคุณภาพขึ้น

สุพัตกุล ชัยจินดาสุต (2538: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การตรวจติดตามระบบควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตอาหารของอุตสาหกรรมการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจติดตามและเสนอแนะทางการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต ระบบควบคุมคุณภาพ และข้อกำหนดในแผนงานคุณภาพ ซึ่งได้ข้อสรุปโดยรวมซึ่งเป็นปัญหา ดังนี้

1. ไม่มีการควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานและคุณภาพอย่างรัดกุม
2. ไม่มีการทวนสอบกระบวนการผลิตและระบบควบคุมคุณภาพในแผนงานคุณภาพ
3. การตรวจติดตามคุณภาพไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพ มีการเสนอให้มีการจัดตั้งกองคุณภาพ เพื่อพัฒนาและตรวจติดตามคุณภาพผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต แนวทางการกำหนดรหัส แผนการสุ่มตัวอย่าง คู่มือมาตรฐานวัตถุดิบ การควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต แบบตรวจสอบคุณภาพอาหาร และขั้นตอนการผลิต

วรวิทย์ นาควัฒนานุกูล (2538: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการควบคุมคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตเม็ดพลาสติก ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้โรงงานผลิตเม็ดพลาสติกแห่งหนึ่งในประเทศไทยเป็นโรงงานตัวอย่าง โดยทำการศึกษาสภาพทั่วไปของโรงงาน การบริหารงาน กระบวนการผลิต ตลอดจนการควบคุมคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะทางการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพ และจัดทำแผนในการตรวจสอบและตรวจติดตามระบบคุณภาพ ซึ่งแนวทางที่ได้มีการนำเสนอไว้ในงานวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้ คือ

1. เสนอแผนการสุ่มตัวอย่างวัตถุดิบเพื่อเพิ่มความเชื่อถือในการตรวจรับวัตถุดิบให้มากขึ้นกว่าวิธีเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
- 2 จัดทำเอกสารในการบำรุงรักษา และให้แนวทางในการปฏิบัติทดสอบเทียบเครื่องมือ และ เครื่องจักร

3. เสนอแนะวิธีการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรม และการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ปรับปรุงการดำเนินงานทางด้านระบบคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม มอก.9002 และสร้างแผนการตรวจสอบและตรวจติดตามระบบคุณภาพในโรงงาน ตัวอย่าง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

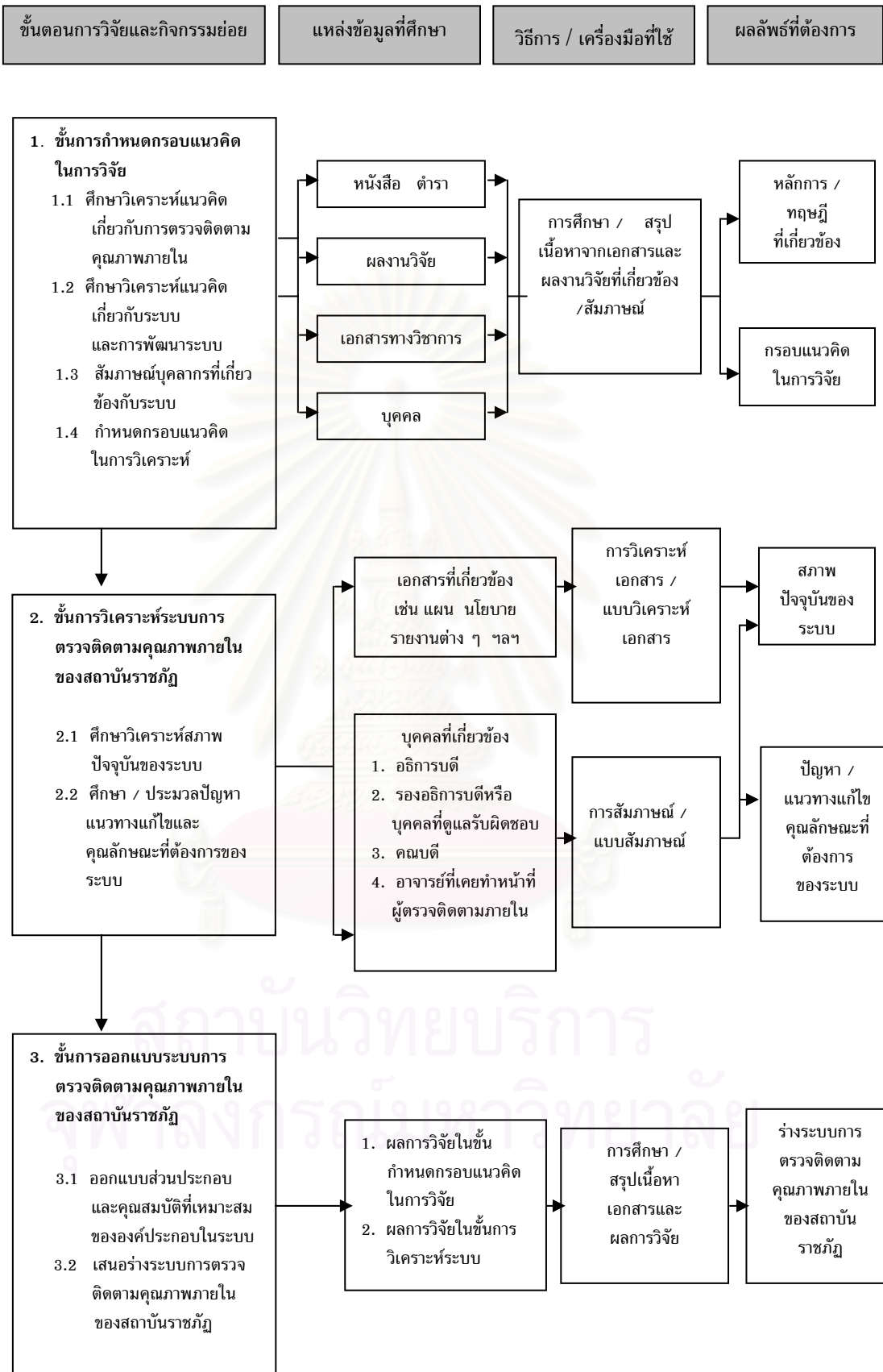
วิธีดำเนินการวิจัย

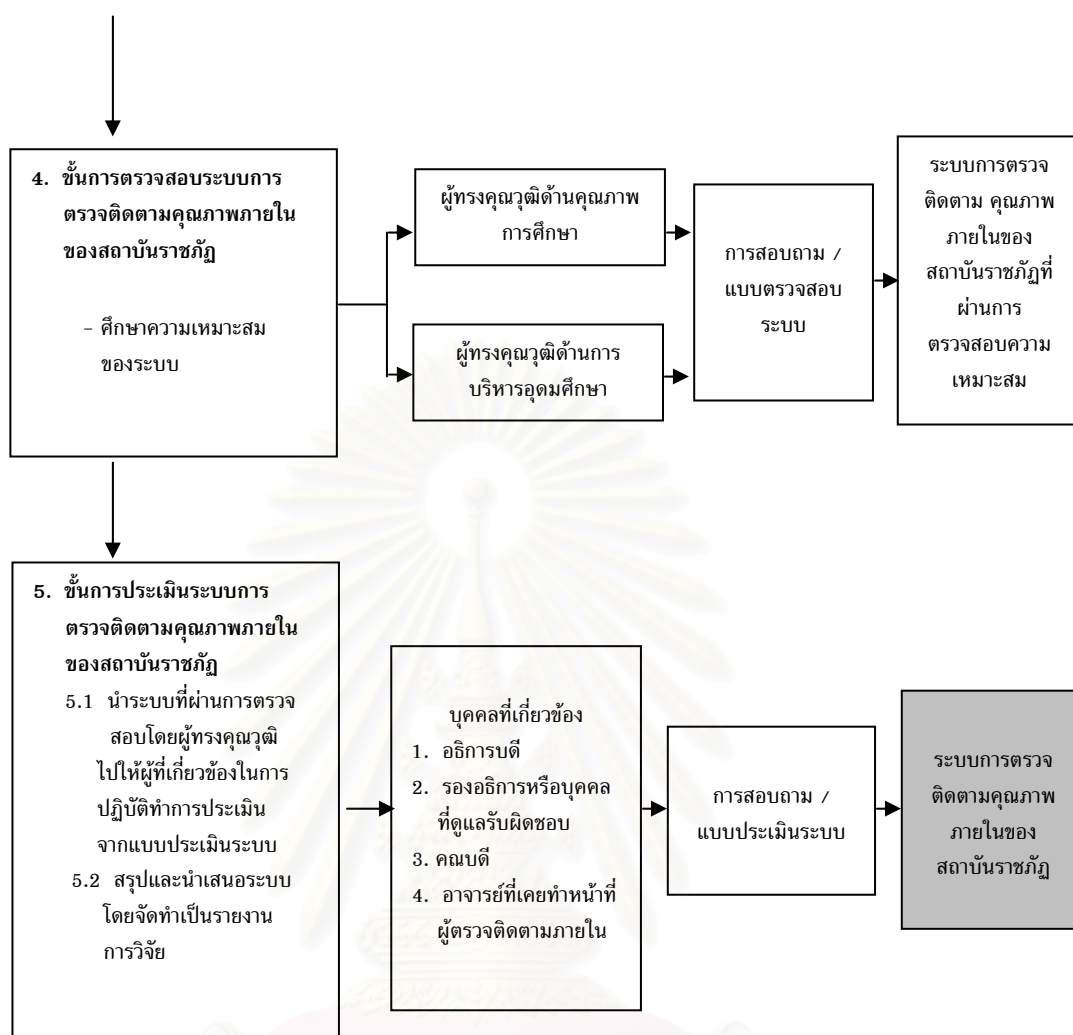
วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- ขั้นที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- ขั้นที่ 3 การออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- ขั้นที่ 4 การตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- ขั้นที่ 5 การประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ขั้นตอนการวิจัย ปรากฏดังแผนภูมิที่ 19

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





แผนภูมิที่ 19 ขั้นตอนการวิจัย แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ และผลลัพธ์ที่ต้องการ

ขั้นที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีระบบ และการพัฒนาระบบ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน สภาพทั่วไปและการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ เพื่อนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นแนวคิดในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเริ่มทำการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่นักวิชาการและองค์การที่เกี่ยวข้องได้ให้แนวคิดไว้ คือ Mills (1989), Stebbing (1990), Freeman (1997), ASQ Quality Audit Division (2000) และอุทุมพร จามรมาน (2542) นำมาจัดทำเป็นตารางเพื่อวิเคราะห์คำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พิจารณารายละเอียดและจัดกลุ่มเพื่อกำหนดเป็นส่วนประกอบหลักของระบบการตรวจติดตามคุณภาพ

ภายในที่ต้องการ นำส่วนประกอบดังกล่าวไปสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในจำนวน 3 ท่าน เพื่อยืนยันความเหมาะสมของ ส่วนประกอบ ก่อนที่จะนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปผนวกกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบของ Lunenberg and Ornstein (1996) ทำให้ได้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในตาม องค์ประกอบดังนี้

ปัจจัยนำเข้า หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่นำเข้าสู่ระบบและทำให้ระบบสามารถ ดำเนินการไปได้ ในที่นี้พิจารณาว่าส่วนประกอบที่อยู่ในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) หลักการสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน 3) บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 4) เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน

กระบวนการ หมายถึงกิจกรรมที่มีการดำเนินการในระบบ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ ต้องการคือ ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งในที่นี้ ประกอบด้วย 1) การวางแผนการ ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 3) การสรุปผล การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัจจัยส่งออก หมายถึง ผลที่เกิดจากการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เข้ามาดำเนินการ ตามกิจกรรมในกระบวนการ ทำให้ได้ผลงานออกมา ในที่นี้คือ การรายงานผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน

ข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง ส่วนที่เป็นข้อมูล / สารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการ ดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ข้อมูล / สารสนเทศ ดังกล่าวจะถูกส่งกลับเข้าสู่ระบบเพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อบกพร่องที่ปรากฏระหว่างการตรวจ ติดตามได้มีการดำเนินการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีฝ่ายบริหารเป็นผู้รับรองผลการ ดำเนินการทั้งหมด ดังนั้นข้อมูลป้อนกลับในระบบนี้จึงได้มาจาก 1) การปฏิบัติการแก้ไขและ การติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน และ 3) การทบทวนของฝ่ายบริหาร

สภาพแวดล้อมของระบบ หมายถึง ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจัย ทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ

เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ผู้วิจัยได้ทำ การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจากนักวิชาการหลายท่านได้แก่ Banghart (1969), Biggs and others (1980), Edwards (1985), Kendall and Kendall (1988) และ วิทยา คูวีรัตน์ (2539) มากำหนดเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอน ของการพัฒนาระบบได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ระบบ 2) การออกแบบระบบ 3) การตรวจสอบ ระบบ 4) การประเมินระบบ

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ในขั้นนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยทำการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบที่มีการดำเนินการอยู่ในสถาบันราชภัฏ การดำเนินการวิเคราะห์ระบบแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ จากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร ด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบวิเคราะห์เอกสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และใช้การสัมภาษณ์ประกอบ 2) วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไขและคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ จากแหล่งข้อมูลบุคคล ซึ่งได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีหรือผู้ดูแลรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน คณบดีจากคณะต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ และอาจารย์ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

รายละเอียดของแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ก. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ในขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัย ซึ่งเป็นขั้นของการวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้แหล่งข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร

ประกอบด้วยเอกสารของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เช่น นโยบาย แผน แนวการดำเนินการ คู่มือ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน

2. แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรซึ่งเป็นกลุ่มบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย

2.1 อธิการบดีสถาบันราชภัฏทุกแห่ง รวม 41 คน

2.2 รองอธิการบดีหรือผู้ดูแลรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพระดับ

สถาบัน ในสถาบันราชภัฏทุกแห่ง รวม 41 คน

2.3 คณบดีในทุกคณะของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ รวม 179 คน

2.4 อาจารย์ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน
ราชภัฏ แต่ละแห่ง ๆ ละ 4 คน รวม 164 คน

เนื่องจากสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่ง ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ได้ถูกจัดแบ่ง
ออกเป็นกลุ่มตามสภาพทางภูมิศาสตร์ทั้งสิ้น 8 กลุ่ม ผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่ายจากสถาบันราช
ภัฏในกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มละ 1 แห่ง ได้สถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ 8 แห่ง คือ

1. สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
2. สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
3. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
4. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
5. สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
6. สถาบันราชภัฏเลย
7. สถาบันราชภัฏเทพสตรี
8. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ และมีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
1. อธิการบดีสถาบันราชภัฏหรือผู้แทน	8	7
2. รองอธิการบดี หรือผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับสถาบัน	8	8
3. คณบดีในสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ หรือผู้แทนสถาบันละ 2 คน	16	15
4. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน สถาบันละ 2 คน	16	15
รวมทั้งสิ้น	48	45

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยขั้นตอนนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ 1)
แบบวิเคราะห์เอกสาร 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

รายละเอียดในการสร้างเครื่องมือแต่ละแบบ มีดังต่อไปนี้

1. แบบวิเคราะห์เอกสาร

เป็นรายการบันทึกข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

- 1) จำแนกประเด็นการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ
 - 1.1 สภาพปัจจุบันในการดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ พิจารณาจากนโยบาย การจัดการ และการดำเนินการทั่วไป เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
 - 1.2 สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พิจารณาตามองค์ประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์
- 2) จัดโครงสร้างของแบบวิเคราะห์เอกสาร ให้ครอบคลุมประเด็นในการวิเคราะห์และรายการข้อมูลที่ต้องการ จากนั้นจัดทำเป็นแบบวิเคราะห์เอกสาร
- 3) นำแบบวิเคราะห์เอกสารที่ได้จัดทำขึ้น ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม ก่อนนำไปใช้ในการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

2. แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นการวิเคราะห์ระบบตามการวิจัยนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

- 1) จำแนกประเด็นการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2) ระบุรายการข้อมูลที่ต้องการแต่ละประเด็น ในที่นี้คือ สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- 3) จัดทำเป็นร่างแบบสัมภาษณ์
- 4) นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาในขั้นต้น
- 5) ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์โดยการนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการด้านการบริหารคุณภาพ หรือเป็นผู้บริหารงานคุณภาพในองค์กร จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- 6) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองสัมภาษณ์บุคลากรสถาบันราชภัฏซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามขั้นตอนนี้ โดยวิธีอาสาสมัคร จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ความเข้าใจ และความครอบคลุมของแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- 7) ผู้วิจัยทำการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้มีความ

สมบูรณ์ ก่อนที่จะได้มีการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ค. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยขั้นตอนนี้ แบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์เอกสาร

ผู้วิจัยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ และการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยขอความร่วมมือจากสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ และสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยวิเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ เมื่อได้เอกสารที่ต้องการเป็นจำนวนที่เพียงพอแล้ว ทำการวิเคราะห์ตามแบบวิเคราะห์เอกสารที่ได้มีการสร้างขึ้น

2. การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อติดต่อขอความร่วมมือจากบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้ จากนั้นทำการนัดหมายวัน / เวลาที่มีความเหมาะสม เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ช่วงเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2545

ง. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพิจารณาจากลักษณะเนื้อหาของข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพและการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเป็นสาระสำคัญ จำแนกและเรียบเรียงรายการข้อมูลตามประเด็นสำคัญ

2. ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเป็นสาระสำคัญ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละรายการข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดไว้ ในองค์ประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์

ขั้นที่ 3 การออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) นำเอาผลการวิจัยในขั้นการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และขั้นการวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มาทำการศึกษาและสรุปเนื้อหา
- 2) ดำเนินการออกแบบรายละเอียดของส่วนประกอบและคุณสมบัติที่เหมาะสมตามประเด็นสำคัญในองค์ประกอบของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- 3) ผู้วิจัยนำระบบที่ได้มีการร่างรายละเอียดต่าง ๆ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัยในขั้นนี้ทำให้ได้ร่างระบบที่พร้อมสำหรับการนำไปตรวจสอบ

ขั้นที่ 4 การตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของระบบที่มีการร่างไว้ในขั้นตอนที่ผ่านมา แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

- 1) การศึกษาความเหมาะสมของร่างระบบ โดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารคุณภาพและด้านการบริหารอุดมศึกษา
- 2) นำผลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ มาทำการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น

รายละเอียดของแหล่งข้อมูลที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยในขั้นตอนนี้มีดังนี้

ก. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนนี้มาจากบุคคล คือ

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของระบบที่มีการร่างไว้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นนักวิชาการด้านการบริหารคุณภาพที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ประจักษ์ เช่น ผลงานการเขียนตำรา บทความทางวิชาการ งานวิจัย ที่ปรึกษาในการทำวิจัย หรือที่ปรึกษาขององค์กรทั่ว ๆ ไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานคุณภาพ เป็นผู้ที่ได้รับ

การยอมรับว่ามีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพเป็นอย่างดี และได้เคยนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการจัดการศึกษาจนเป็นที่ยอมรับ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหารหรือเคยเป็นผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐหรือเอกชน ตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้าภาควิชาหรือเทียบเท่าขึ้นไป เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานอุดมศึกษาจนประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของระบบใช้เทคนิควิธีการคัดเลือกแบบ Snowball Method ซึ่งเป็นวิธีคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากการเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่มีการพิจารณา โดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 กลุ่ม ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา จำนวนกลุ่มละ 5 คน

2. ติดต่อขอความร่วมมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน ในแต่ละกลุ่ม เสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นตามกลุ่ม โดยแต่ละท่านจะเสนอชื่อได้ 10 คน จากนั้นผู้วิจัยนำรายชื่อที่ถูกเสนอซ้ำกันเรียงจากมากไปหาน้อย แล้วคัดเลือกรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในอันดับ 1-10 ของแต่ละกลุ่มมาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเหมาะสมของร่างระบบ โดยรวมกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มีการเสนอชื่อไว้ตามข้อ 1 จะทำให้ได้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบ กลุ่มละ 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในการพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของร่างระบบ คือ แบบตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5,4,3,2 และ 1 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า ส่วนประกอบและคุณสมบัติที่กล่าวถึงของระบบ มีความเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า ส่วนประกอบและคุณสมบัติที่กล่าวถึงของระบบ มีความเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า ส่วนประกอบและคุณสมบัติที่กล่าวถึงของระบบ มีความเหมาะสมปานกลาง

- 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า ส่วนประกอบและคุณสมบัติที่กล่าวถึงของระบบ มีความเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า ส่วนประกอบและคุณสมบัติที่กล่าวถึงของระบบ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังมีส่วนข้อมูลปลายเปิด สำหรับให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละส่วนประกอบของระบบแทรกอยู่ภายในแบบตรวจสอบด้วย

ขั้นตอนในการสร้างแบบตรวจสอบระบบ มีดังนี้

1. ผู้วิจัยร่างแบบตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้
2. นำร่างแบบตรวจสอบดังกล่าวไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาในขั้นต้น
3. นำแบบตรวจสอบที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ค. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นแหล่งข้อมูลในการวิจัย ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยในการทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบตรวจสอบระบบ จากนั้นดำเนินการจัดส่งร่างระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ทำการศึกษา พร้อมกับแบบตรวจสอบระบบถึงผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเอง และขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิส่งแบบตรวจสอบระบบกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยจัดเตรียมซอง ปิดแสตมป์ จำกัดถึงผู้วิจัยส่งไปพร้อมกับแบบตรวจสอบระบบ ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2545

ง. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบตรวจสอบระบบ ในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC Version 10 กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
 สำหรับในส่วนของการข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากข้อมูลปลายเปิด ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญตามส่วนประกอบของระบบ

ขั้นที่ 5 การประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการวิจัย เป็นการนำระบบที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถาบัน ที่ต้องมีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างแท้จริงได้พิจารณาระบบดังกล่าวและประเมินว่า ระบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงเพียงใด หลังจากได้รวบรวมและประมวลความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยนำมาสรุปและนำเสนอระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ในรูปแบบของรายงานการวิจัย

รายละเอียดของแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยในขั้นตอนนี้มีดังนี้

ก. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่ายจากสถาบันราชภัฏในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 1 แห่ง โดยที่สถาบันเหล่านี้ไม่ใช่หน่วยในการวิเคราะห์ตามขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้ ได้สถาบันที่เป็นหน่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล 8 แห่ง ได้แก่

1. สถาบันราชภัฏพระนคร
2. สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
3. สถาบันราชภัฏลำปาง
4. สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
5. สถาบันราชภัฏสกลนคร
6. สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์
7. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
8. สถาบันราชภัฏสงขลา

จากนั้นให้บุคลากรของสถาบันราชภัฏดังกล่าว ได้ทำการตอบแบบประเมินว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนที่ผ่านมาแล้วนั้น มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงมากน้อยเพียงใด

ผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับกลับคืน
1. อธิการบดีสถาบันราชภัฏหรือผู้แทน รองอธิการบดี หรือผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน	16	12
2. คณบดีหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีของ สถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการประเมิน สถาบันละ 4 คน	32	22
3. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน สถาบันละ 2 คน	16	15
รวมทั้งสิ้น	64	49

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนการประเมินระบบ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับร่างระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผ่านการตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เกณฑ์ในการตอบมีความหมายดังนี้ คือ

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่ารายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง มีความเป็นไปได้มากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่ารายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง มีความเป็นไปได้มาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่ารายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง มีความเป็นไปได้ปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่ารายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง มีความเป็นไปได้น้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่ารายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังมีส่วนข้อมูลปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละส่วนประกอบของระบบแทรกอยู่ภายในแบบประเมินดังกล่าวด้วย

ขั้นตอนในการสร้างแบบประเมินระบบ มีดังนี้

1. ผู้วิจัยร่างแบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขในขั้นการตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
2. นำร่างแบบประเมินดังกล่าวไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาในขั้นต้น
3. นำแบบประเมินที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์
4. นำแบบประเมินไปทดลองใช้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยขั้นตอนนี้จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และขอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไปยังบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในขั้นตอนนี้ พร้อมกับส่งเอกสารระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีการปรับปรุงแก้ไข ภายหลังจากการตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบประเมินระบบ เพื่อให้ผู้ตอบแบบประเมินได้ทำการศึกษา โดยขอให้ผู้ตอบแบบประเมินทุกท่านส่งแบบประเมินกลับมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยได้จัดเตรียมซอง ปิดแสตมป์ จ่าหน้าถึงผู้วิจัยส่งไปพร้อมเอกสารดังกล่าว เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2546 ถึงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2546

ค. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC Version 10 กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังมีส่วนที่เป็นข้อมูลปลายเปิด ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญตามส่วนประกอบของระบบ

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นข้อสังเกตส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการปรับปรุง และแก้ไขร่างระบบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนที่จะได้นำเสนอระบบและจัดทำเป็นรายงานการวิจัยต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยที่น่าเสนอในแต่ละชั้นประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ตอนที่ 2 ผลการออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการวิเคราะห์ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

1.1 การดำเนินงานประกันคุณภาพและการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ก. สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏจากเอกสาร

ประเด็นในการวิเคราะห์	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
นโยบายการประกันคุณภาพ										
- นโยบายประกันคุณภาพของ คสส.2539	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- นโยบายเฉพาะของแต่ละสถาบัน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		7
- ความจำเป็นในการมีระบบประกันคุณภาพ		✓				✓	✓			3

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ประเด็นในการวิเคราะห์	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
โครงสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษา										
- การควบคุมคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- การตรวจติดตามคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- การประเมินคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
แนวทางการดำเนินงาน										
- แนวทางจากส่วนกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- แนวทางของแต่ละสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
โครงสร้างการดำเนินงาน										
- คณะกรรมการอำนวยการระดับสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- คณะกรรมการดำเนินงานกลาง	✓			✓	✓			✓	✓	5
- คณะกรรมการระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
- คณะกรรมการระดับโปรแกรมวิชา		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมิน	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
คุณภาพภายใน										
- สภาพประจำสถาบัน	✓	✓	✓		✓	✓	✓			6
- สำนักงานประกันคุณภาพ			✓			✓	✓			3
องค์ประกอบของระบบคุณภาพ										
- 9 องค์ประกอบ *		✓	✓	✓		✓	✓	✓		6
- ปัจจัยคุณภาพ 13 ปัจจัย **	✓				✓				✓	3

หมายเหตุ: เอกสารที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยเอกสารตามลำดับดังนี้

- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี พ.ศ.2543
- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
- คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2544
- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พ.ศ.2544
- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช พ.ศ.2541
- คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏเลย พ.ศ.2544
- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏเทพสตรี พ.ศ.2544
- คู่มือคุณภาพการศึกษา ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2544 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- รายงานการศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาและผลการดำเนินงานของสถาบันราชภัฏ

* องค์ประกอบของระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้ปัจจุบัน

** องค์ประกอบของระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้ในช่วงเริ่มต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารตามตารางที่ 7 สรุปเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์เอกสารทั้ง 9 ฉบับ พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏเรื่อง นโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2539 ซึ่งมีนโยบายหลักที่สำคัญ 5 ประการคือ

นโยบายข้อ 1 เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานการ ส่งเสริม การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการ

นโยบายข้อ 2 เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ

นโยบายข้อ 3 เร่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยระยะเริ่มแรกให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต การบริหารและการจัดการ

นโยบายข้อ 4 เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานนอกสถาบัน ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

นโยบายข้อ 5 ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

นอกจากนี้ยังพบว่า ในเอกสารแต่ละฉบับ มีการกล่าวถึงนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ปี พ.ศ.2539 ยกเว้นเอกสารเพียง 2 ฉบับคือเอกสารลำดับที่ 1 และ 9 ที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงนโยบายในระดับสถาบัน

จากการวิเคราะห์ยังพบอีกว่า ในเอกสารลำดับที่ 2,6 และ 7 กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น ซึ่งความจำเป็นดังกล่าวได้แก่

1) ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจนและบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว

3) มีการแข่งขันเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศมากขึ้น

4) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

5) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่า สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

6) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information)

ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

7) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

2. จากการวิเคราะห์เอกสารทั้ง 9 ฉบับ พบว่า โครงสร้างระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏทุกแห่ง มีความสอดคล้องกับสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ โครงสร้างดังกล่าวประกอบด้วย 3 ระบบ ดังนี้

1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ

2) การตรวจสอบคุณภาพ หรือการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึงการตรวจสอบด้วยตนเองและตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก โดยเน้นที่การตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ

3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึงการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพของการจัดการศึกษา คุณภาพของการวิจัย คุณภาพของการสอน ฯลฯ

3. เอกสารทั้ง 9 ฉบับ กล่าวถึง แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นแนวทางจากส่วนกลางที่กำหนดไว้ในนโยบายของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2539 จึงทำให้แต่ละสถาบันราชภัฏมีแนวทางการดำเนินงานปรากฏอยู่ในเอกสารคู่มือประกันคุณภาพของทุกสถาบันด้วยเช่นกัน ซึ่งแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว มีความสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ยกเว้นในเอกสารลำดับที่ 9 ซึ่งไม่ปรากฏรายละเอียดของแนวทางการดำเนินงานของแต่ละสถาบัน เนื่องจากเป็นรายงานการศึกษาที่ทำขึ้นโดยสำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นหน่วยงานในส่วนกลาง

4. จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับโครงสร้างการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏ พบว่าเอกสารทั้ง 9 ฉบับระบุให้มีคณะกรรมการอำนวยการระดับสถาบันและคณะกรรมการระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก อยู่ในโครงสร้างของการดำเนินงาน ส่วนคณะกรรมการระดับโปรแกรมวิชา ไม่พบว่าปรากฏในโครงสร้างการดำเนินงานตามเอกสารลำดับที่ 1 สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในนั้นมีปรากฏอยู่ในโครงสร้างการดำเนินงานตามเอกสารต่าง ๆ 7 ฉบับ ยกเว้นในเอกสารลำดับที่ 2 และ 3 นอกจากนี้ในเอกสารลำดับที่ 1,2,3,5,6 และ 7 ยังได้กำหนดให้สภาประจำสถาบัน ซึ่งเป็นองค์กรหลักของแต่ละสถาบันอยู่ในโครงสร้างการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วย อย่างไรก็ตามมีเอกสารเพียง 3 ฉบับ คือ เอกสารลำดับที่ 3,6 และ 7 ที่ระบุให้สำนักงานประกันคุณภาพหรือเรียกชื่ออย่างอื่นเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบัน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็นในการวิเคราะห์	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม
แนวทางการดำเนินงาน								
- แนวทางจากส่วนกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- แนวทางของแต่ละสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
โครงสร้างการดำเนินงาน								
- คณะกรรมการระดับสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- คณะกรรมการระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- คณะกรรมการระดับโปรแกรมวิชา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- สำนักประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
องค์ประกอบของระบบคุณภาพ								
- 9 องค์ประกอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามตารางที่ 8 สรุปเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ได้ดังนี้

1. จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ทั้ง 8 แห่ง พบว่าหลังจากที่คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศนโยบายและแนวดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 ทำให้สถาบันราชภัฏทุกแห่งเริ่มต้นระบบประกันคุณภาพการศึกษาของตนเองเกิดขึ้น โดยสถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสถาบัน เพื่อจัดทำแนวนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง โดยเนื้อหาสาระส่วนใหญ่สอดคล้องกับนโยบายจากสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏในส่วนกลาง อย่างไรก็ตามสถาบันราชภัฏมีอิสระในการกำหนดนโยบายระดับสถาบันอย่างเต็มที่ การดำเนินการระดับสถาบันนั้นได้มีการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานภายในสถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับคณะ/ ศูนย์/ สำนัก เพื่อจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ จัดวางกลไกและระบบ ตลอดจนทำหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจที่มีอยู่ นอกจากนี้สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งยังได้จัดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับโปรแกรมวิชา แม้ว่าในเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏกาญจนบุรีไม่ได้มีการระบุให้มีคณะกรรมการระดับโปรแกรมวิชาด้วยก็ตาม

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของทั้ง 8 สถาบัน เริ่มมีการปฏิบัติอย่างเป็นทางการเมื่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ ซึ่งมีการ

ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเพื่อให้มีหน่วยงานเฉพาะของสถาบันในการรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ตลอดจนช่วยในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่ง จึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อภารกิจนี้ขึ้น โดยใช้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปบ้าง เช่น สถาบันราชภัฏ ช จะเรียกหน่วยงานนี้ว่าสำนักประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ ง เรียกหน่วยงานนี้ว่าสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และ สถาบันราชภัฏ ก เรียกว่าหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้สถาบันราชภัฏ ช และ ช เพิ่งเริ่มมีการพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวขึ้นอย่างเป็นทางการในปีการศึกษา 2544 ที่ผ่านมานี้ เนื่องจากประสบปัญหาในด้านการประสานความร่วมมือ และการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ยังพบข้อมูลที่สอดคล้องกันทั้ง 8 สถาบันว่า ในส่วนของแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนั้น ยึดหลักความเป็นอิสระทางด้านการบริหารและเสรีภาพทางวิชาการ ตามปรัชญาของสถาบันอุดมศึกษาสากล แต่ในระยะแรกเพื่อให้มีแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นหน่วยงานกลางและสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพร่วมกัน

3. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่ง ที่มีผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นระบบที่ประกอบด้วยกลไกหลัก 3 ประการ ได้แก่การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากเอกสารสำหรับแนวทางการดำเนินงาน สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งมีการกำหนดไว้ดังนี้

ก. ทุกหน่วยงานภายในสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งดำเนินการควบคุมคุณภาพตามปัจจัยหรือองค์ประกอบที่กำหนดไว้ในระบบคุณภาพ

ข. จัดทำเป็นรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือตรวจติดตามคุณภาพได้เข้ามาตรวจสอบว่าหลักฐานต่าง ๆ มีอยู่จริง และมีความเหมาะสมที่จะทำให้เชื่อมั่นได้ว่าระบบประกันคุณภาพที่ใช้อยู่มีคุณภาพ

ค. หน่วยงานจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน โดยมีการใช้องค์ประกอบในการประเมิน เช่นเดียวกับที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนผลของการประเมินคุณภาพมีการตีค่าแต่ละองค์ประกอบออกมาเป็นคะแนนในลักษณะของขั้นบันได มีค่าตั้งแต่ 1 ไปถึง 5 โดยถือว่าจะต้องได้ผลการประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ปัจจุบันสถาบันราชภัฏ ก และ ค ได้เริ่มจัดทำรายงานการประเมินตนเองแล้ว ขณะที่สถาบันอื่นกำลังพัฒนาเกณฑ์เพื่อใช้ในการประเมินต่อไป

4. องค์ประกอบของระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้ จากการสัมภาษณ์พบว่าทั้ง 8 สถาบันใช้แนวทางเดียวกันคือ แนวทางที่สำนักงานพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา (พปค.) และสถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.) ได้กำหนดขึ้นจากพันธกิจของ

สถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งมีทั้งสิ้น 9 องค์ประกอบ คือ 1) ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน 2) การเรียนการสอน 3) การพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) การประกันคุณภาพ

อย่างไรก็ตามก่อนหน้านี้ สถาบันราชภัฏได้ใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ 13 ปัจจัย แต่ภายหลังได้มีการปรับให้สอดคล้องกับแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งใช้ 9 องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ทำให้คู่มือประกันคุณภาพของบางสถาบัน เช่น สถาบันราชภัฏ ช ยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยน แต่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพฉบับใหม่

ข. สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร เกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ จากเอกสาร

ส่วนประกอบของระบบ	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
หลักการตรวจติดตามคุณภาพ										
- หลักของความเป็นอิสระ		✓		✓						2
- หลักของการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ	✓	✓	✓	✓						4
- หลักของความเป็นกัลยาณมิตร					✓					1
วัตถุประสงค์การตรวจติดตามคุณภาพ										
- เพื่อตรวจติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามองค์ประกอบคุณภาพ		✓	✓			✓	✓			4
- เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในหน่วยงาน						✓	✓			2
- เพื่อฝึกให้บุคลากรมีทักษะในการเป็นผู้ตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพ							✓			1
- เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงาน						✓				1
- เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงานและนำไปสู่การแก้ไข				✓	✓					2

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ส่วนประกอบของระบบ	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
- เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานมีการปรับปรุง				✓						1
- เพื่อทราบความก้าวหน้า ด้านคุณภาพ				✓						1
- เพื่อประเมินประสิทธิผลระบบคุณภาพ		✓								1
บุคลากรทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ										
- เป็นกลาง ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับ หน่วยงานที่เข้าไปตรวจ		✓	✓	✓	✓					4
- ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบัน		✓								1
- มุ่งความเป็นกลางยุติธรรม			✓		✓					2
- อ่าน SSR อย่างละเอียด			✓	✓	✓					3
- มีจิตวิทยาในการพูด			✓	✓	✓					3
- เขียนรายงานเป็น			✓	✓	✓					2
- ตัดสินใจเป็น			✓	✓	✓					3
- มีเหตุผล			✓		✓					2
- ช่างสังเกต				✓						1
- ทำงานเป็นทีม				✓						1
- เก็บความลับเป็น			✓	✓	✓					2
เครื่องมือที่ใช้ตรวจติดตามคุณภาพ										
- แบบประเมิน เป็นระดับที่สูงขึ้น 5 ระดับ				✓				✓	✓	3
- แบบตรวจสอบรายการ (Checklists)		✓	✓		✓	✓	✓			5
การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพ										
- คณะ/ศูนย์/สำนักแจ้งกำหนดการตรวจ ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ		✓					✓			2
- สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ		✓					✓			2
- คณะกรรมการตรวจสอบกำหนดวัน / เวลาในการไปตรวจสอบ		✓					✓			2
- คณะ/ศูนย์/สำนัก ส่งรายงานการศึกษา ตนเองให้คณะกรรมการตรวจสอบล่วงหน้า		✓		✓	✓	✓	✓			5

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ส่วนประกอบของระบบ	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
- การวางแผนของคณะกรรมการผู้ตรวจ โดยจัดประชุม เพื่อแบ่งงานก่อนการตรวจ			✓	✓	✓					3
- หน่วยงานที่รับการตรวจ เตรียมสถานที่				✓	✓	✓				3
- หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน						✓				1
การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ										
- คณะผู้ตรวจติดตามพบหัวหน้า หน่วยงาน ก่อนดำเนินการตรวจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓				5
- ดำเนินการตรวจตามแผนที่วางไว้				✓	✓	✓				3
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐานว่าสอดคล้อง กับที่ระบุไว้ใน SSR หรือไม่	✓	✓	✓	✓	✓	✓				5
- ประชุมวางแผนเก็บข้อมูล				✓	✓					2
การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ										
- เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาเพื่อการ พัฒนา และปรับปรุง	✓									1
- สรุปผลปากเปล่า โดยระบุผลการตัดสิน เป็นรายองค์ประกอบให้หน่วยงานรับทราบ			✓	✓	✓					3
- หัวหน้าคณะผู้ตรวจ สรุปปิดการประชุม				✓	✓					2
การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ										
- หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำ เป็นรายงานฉบับรวมของทุกหน่วยงาน						✓	✓	✓		3
- ผู้ตรวจส่งรายงานไปยังหน่วยที่ตรวจ	✓							✓		2
- รายละเอียดในรายงานประกอบด้วย บทนำ , วิธีดำเนินการตรวจติดตาม , ผลการดำเนินการตรวจ , ภาคผนวก				✓		✓	✓			3
- สอดคล้องกับการรายงานสรุปปากเปล่า ภาษาที่ใช้มีความกระชับ					✓					1

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ส่วนประกอบของระบบ	เอกสารลำดับที่ 1	เอกสารลำดับที่ 2	เอกสารลำดับที่ 3	เอกสารลำดับที่ 4	เอกสารลำดับที่ 5	เอกสารลำดับที่ 6	เอกสารลำดับที่ 7	เอกสารลำดับที่ 8	เอกสารลำดับที่ 9	รวม
การประเมินประสิทธิผลการตรวจ										0
การทบทวนของฝ่ายบริหาร										0
การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล										0
สภาพแวดล้อมภายนอก										0

หมายเหตุ: เอกสารที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยเอกสารตามลำดับดังนี้

1. รายงานการศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาและผลการดำเนินงานของสถาบันราชภัฏ
2. เอกสารแนวทางการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ
3. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันราชภัฏเทพสตรี
4. คู่มือการเตรียมตัวผู้ถูกประเมินและนักประเมิน สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
5. เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการ การฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
6. รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน สถาบันราชภัฏเทพสตรี
7. รายงานผลการเยี่ยมติดตามคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
8. รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
9. เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารตามตารางที่ 9 สรุปเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ได้ดังนี้

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร พบว่า ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ยึดหลักการต่อไปนี้

1. หลักของการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ
2. หลักของความเป็นอิสระ
3. หลักของความเป็นกัลยาณมิตร

จากหลักทั้ง 3 ประการจะเห็นว่าเมื่อเอกสารถึง 4 ฉบับได้แก่ เอกสารลำดับที่ 1,2,3 และ 4 ที่มีการกล่าวถึงหลักการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในมุ่งเน้นการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานอย่างมีกระบวนการ ที่แสดงให้เห็นขั้นตอนอย่างชัดเจน นอกจากนี้ในเอกสารลำดับที่ 2 และ 4 ยังให้ความสำคัญกับหลักของความเป็นอิสระของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าไปตรวจนั้น ส่วนหลักของความเป็นกัลยาณมิตร แม้จะมีการกล่าวถึงบ่อยครั้งในการสนทนา แต่มีปรากฏในเอกสารที่ทำการวิเคราะห์เพียงฉบับเดียว คือ เอกสารลำดับที่ 5

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร พบว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ปรากฏในเอกสาร ได้แก่

1. เพื่อตรวจติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามองค์ประกอบคุณภาพ
2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
3. เพื่อฝึกให้บุคลากรมีทักษะในการเป็นผู้ตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงาน
5. เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข
6. เพื่อกระตุ้นเตือนให้หน่วยงานมีการปรับปรุง
7. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพ
8. เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบคุณภาพ

วัตถุประสงค์ที่มีการกล่าวถึงมากที่สุด คือ วัตถุประสงค์ในข้อที่ 1 ซึ่งมีปรากฏอยู่ในเอกสาร 4 ฉบับคือเอกสารลำดับที่ 2,3,6 และ 7 แสดงให้เห็นว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏนั้น ต้องการตรวจสอบว่า หน่วยงานมีการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบที่ระบุไว้หรือไม่ เป็นสำคัญ ส่วนวัตถุประสงค์ที่มีปรากฏในเอกสารรองลงมา คือ เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน และเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ส่วนวัตถุประสงค์ในข้ออื่น ๆ แม้มีการกล่าวถึงไม่มากนัก แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงสาระแล้ว ถือได้ว่าวัตถุประสงค์บางข้อมีความใกล้เคียงกัน เช่น เพื่อให้กำลังใจแก่หน่วยงาน เพื่อกระตุ้นหน่วยงาน

บุคลากรทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร มีการระบุถึงคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในดังต่อไปนี้

1. เป็นกลาง ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ
2. ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบัน

3. มุ่งความเป็นกัลยาณมิตร
4. อ่าน SSR อย่างละเอียด
5. มีจิตวิทยาในการพูด
6. เขียนรายงานเป็น
7. ตัดสินใจเป็น
8. มีเหตุผล
9. ช่างสังเกต
10. ทำงานเป็นทีม
11. เก็บความลับเป็น

เมื่อพิจารณาเป็นรายคุณสมบัติ ปรากฏว่า คุณสมบัติในด้านความเป็นกลาง และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ มีการกล่าวถึงในเอกสารต่าง ๆ รวม 4 ฉบับ คือ เอกสารลำดับที่ 2,3,4 และ 5 ซึ่งถือว่ามากที่สุดของคุณสมบัติทั้ง 11 ข้อ นับว่ามีความสอดคล้องกับหลักการของความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบเป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร พบว่าประกอบด้วย เครื่องมือ 2 แบบ คือ

1. แบบประเมิน มีลักษณะเป็นระดับที่สูงขึ้น 5 ระดับ
2. แบบตรวจสอบรายการ (Checklists)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จะพบว่า มีเอกสารที่แสดงว่ามีการใช้แบบตรวจสอบรายการถึง 5 ฉบับ ด้วยกัน คือ เอกสารลำดับที่ 2,3,5,6 และ 7 ซึ่งถือได้ว่าแบบตรวจสอบรายการเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่มีใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ อย่างไรก็ตามในเอกสารที่มีการผลิตออกมาในช่วงหลัง ได้แก่ เอกสารลำดับที่ 4,8 และ 9 เริ่มให้ความสำคัญกับการประเมินเพื่อตีค่าระดับของคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้จึงเริ่มมีแนวโน้มปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบประเมิน

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร สามารถสรุปให้เห็นกระบวนการในการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้

1. สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ
2. คณะกรรมการตรวจสอบกำหนดวัน / เวลาในการไปตรวจสอบ
3. คณะ/ศูนย์/สำนักแจ้งกำหนดการตรวจให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ
4. คณะ/ศูนย์/สำนัก ส่งรายงานการศึกษาตนเองให้คณะกรรมการล่วงหน้า
5. การวางแผนของคณะกรรมการผู้ตรวจติดตาม โดยจัดการประชุมเพื่อแบ่งงาน

ก่อนการตรวจ

6. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ จัดเตรียมสถานที่

7. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน

การวางแผนที่มีการกล่าวถึงในเอกสารมากที่สุดถึง 5 ฉบับ คือ การเตรียมการของหน่วยงานที่รับการตรวจที่ต้องส่งรายงานการศึกษาตนเองให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า ซึ่งปรากฏในเอกสารลำดับที่ 2,4,5,6 และ 7 แสดงให้เห็นว่า ในการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีการให้ความสำคัญถึงเรื่องการจัดทำ SSR ส่งผลให้ผู้ตรวจล่วงหน้าเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตรวจได้ศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของหน่วยงาน ก่อนปฏิบัติการตรวจจะเริ่มต้นขึ้น อีกทั้งเป็นการแสดงความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อรับการตรวจติดตามจากคณะกรรมการด้วยเช่นกัน

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร สรุปขั้นตอนสำคัญในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพดังนี้

1. ประชุมวางแผนเก็บข้อมูล
2. คณะผู้ตรวจติดตามพบหัวหน้าหน่วยงาน ก่อนดำเนินการตรวจ
3. ดำเนินการตรวจตามแผนที่วางไว้

4. ตรวจสอบความสอดคล้องของเอกสารกับที่ระบุไว้ในรายงานการศึกษาตนเอง

ประเด็นที่มีปรากฏในเอกสารฉบับต่าง ๆ มากที่สุด คือ ประเด็นที่ 2 และ 4 ซึ่งพบในเอกสารลำดับที่ 2,3,4,5 และ 6 แสดงให้เห็นว่า การประชุมก่อนการตรวจมีความสำคัญอย่างยิ่ง และในขณะที่ดำเนินการตรวจนั้น ก็จะต้องให้ความสำคัญกับการพิจารณาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับที่หน่วยงานได้รายงานมาจริง

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร สรุปขั้นตอนของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ ได้ดังนี้

1. สรุปผลแบบปากเปล่า โดยระบุผลการตัดสินเป็นรายองค์ประกอบให้

หน่วยงานรับทราบ

2. เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาเพื่อการพัฒนา และปรับปรุง
3. หัวหน้าคณะผู้ตรวจกล่าวสรุปและปิดการประชุม

จากเอกสารที่ทำการวิเคราะห์ มีการระบุถึง การสรุปผลแบบปากเปล่า ในเอกสาร 3 ฉบับ คือ เอกสารลำดับที่ 3,4 และ 5 แสดงให้เห็นว่า การสรุปผลแบบปากเปล่าเป็นกิจกรรมหนึ่งในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีความสำคัญ ก่อนมีการจัดทำรายงานผลการตรวจ

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์เอกสาร สรุปให้เห็นการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ตรวจจัดส่งรายงานไปยังหน่วยงานที่ทำการตรวจ
2. รายละเอียดในรายงานประกอบด้วยบทนำ วิธีดำเนินการตรวจติดตาม ผลการดำเนินการตรวจ และ ภาคผนวก
3. รายงานดังกล่าวสอดคล้องกับการสรุปปากเปล่า ภาษาที่ใช้มีความกระชับ
4. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำเป็นรายงานฉบับรวมของทุกหน่วยงาน ประเด็นที่มีการระบุถึงในเอกสารที่ทำการวิเคราะห์มากที่สุด คือ ประเด็นที่ 2 และ 4 แสดงให้เห็นว่า ในการจัดทำรายงานของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ จะต้องแสดงให้เห็นรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน และนอกเหนือไปจากรายงานซึ่งจัดทำโดยผู้ตรวจแล้ว หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันควรมีการจัดรายงานฉบับรวมของทุกหน่วยงานในสถาบันด้วย

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ไม่มีการกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในระบบ

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ไม่มีการกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในระบบ

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ไม่มีการกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในระบบ

สภาพแวดล้อมภายนอก

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ไม่มีการกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในระบบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
จากการสัมภาษณ์

ส่วนประกอบของระบบ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม
หลักการตรวจติดตามคุณภาพ									
- หลักของความเป็นอิสระ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- หลักของความเป็นกัลยาณมิตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- หลักของความยุติธรรม โปร่งใส			✓						1
วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ									
- เพื่อให้การช่วยเหลือและแนะนำหน่วยงาน โดยไม่มีการจับผิด			✓	✓		✓	✓	✓	5
- เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	7
- เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานได้ดำเนินการตาม ระบบคุณภาพ		✓	✓		✓			✓	4
- เพื่อค้นหาจุดแข็ง และจุดอ่อนของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข		✓	✓	✓		✓	✓	✓	6
บุคลากรทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ									
- แต่ละหน่วยงานส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพทั้ง จากหน่วยงานภายนอกและที่สถาบันจัดขึ้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- แต่งตั้งจากหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทน	✓	✓	✓			✓		✓	5
- ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- คณะผู้ตรวจแต่ละคณะมีประมาณ 4-6 คน	✓	✓				✓		✓	4
- เปิดโอกาสให้บุคลากรอาวุโสในหน่วยงานนั้น เข้าร่วมการตรวจติดตามหน่วยงานของตนเอง					✓	✓			2
- ต้องไม่เป็นอาจารย์ใหม่						✓			1

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ส่วนประกอบของระบบ	สถาบันราชภัฏ								รวม
	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	
การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ									
- คณะผู้ตรวจ นำข้อมูลที่ได้มาร่วมอภิปราย		✓	✓	✓	✓	✓		✓	6
- แจ้งผลการตรวจในลักษณะปากเปล่าให้หน่วยงานรับทราบ โดยผู้ตรวจแต่ละคน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- ให้นำหน่วยงานชี้แจงเพิ่มเติม หากพบว่าข้อสรุปไม่ตรงกับเอกสารที่มี	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	7
- ปิดการประชุม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ									
- มีการจัดทำรายงานเป็นรูปเล่มที่เป็นทางการ	✓	✓	✓	✓				✓	5
- จัดทำรายงานโดยคณะผู้ตรวจ	✓	✓	✓	✓				✓	5
- จัดทำรายงานโดยหน่วยประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	✓				✓	5
การประเมินประสิทธิผลการตรวจ									0
การทบทวนของฝ่ายบริหาร									0
การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล									0
สภาพแวดล้อมภายนอก									
- ระบบประกันคุณภาพเกิดขึ้นตาม พรบ. การศึกษาแห่งชาติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
- การเกิดขึ้นขององค์กรภายนอกที่จะเข้ามาตรวจสอบคุณภาพ ทำให้สถาบันตื่นตัว		✓	✓	✓	✓	✓		✓	6
- มีการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่	✓	✓	✓			✓	✓	✓	6
- ข้อเรียกร้องจากผู้ใช้บัณฑิต	✓	✓			✓		✓	✓	5
- ความจำเป็นในการรับรู้ข่าวสารของผู้เกี่ยวข้อง				✓		✓		✓	3
- การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษา		✓							1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามตารางที่ 10 สรุปเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ได้ดังนี้

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์พบว่าสถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งยึดหลักการเดียวกันในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือหลักของความเป็นอิสระและ หลักของความเป็นกัลยาณมิตร นอกจากนี้หลักการทั้ง 2 ที่ได้กล่าวถึง สถาบันราชภัฏ ค ยังได้เน้นหลักของความยุติธรรมและโปร่งใสเพิ่มเติมเข้ามา เพราะถือว่า ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ พบว่าสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ทั้ง 8 แห่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์หลักในการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้ใกล้เคียงกัน โดยสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เพื่อให้การช่วยเหลือและแนะนำหน่วยงาน โดยไม่มีการจับผิด
2. เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติของหน่วยงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ
3. เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานได้ดำเนินการตามระบบคุณภาพ
4. เพื่อค้นหาจุดแข็ง และจุดอ่อนของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว พบว่า วัตถุประสงค์ในข้อ 2 มีการปฏิบัติในสถาบันราชภัฏต่าง ๆ มากถึง 7 แห่ง ยกเว้นเพียงสถาบันราชภัฏ ช ซึ่งอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการจัดระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังกล่าวในการปฏิบัติ ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งที่น่าสนใจก็คือ สถาบันราชภัฏ ก เน้นวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามเพียงข้อเดียว คือ เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติของหน่วยงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ

บุคลากรทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งมีวิธีการได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพ โดยการให้แต่ละหน่วยงานภายในสถาบันจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งมีทั้งที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก และจัดอบรมโดยสถาบัน นอกจากนี้สถาบันราชภัฏ ก,ข,ค,จ และ ช ใช้การแต่งตั้งจากหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทนหน่วยงานให้ไปทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพของสถาบัน ประเด็นที่น่าสนใจคือ ทั้ง 8 สถาบันเห็นว่าคุณสมบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นผู้ตรวจ ไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร สถาบันราชภัฏ ก,ข,จ และ ช ระบุว่าจะมีผู้ตรวจในแต่ละชุดประมาณ 4-6 คน สถาบันราชภัฏ จ และ ฉ ใช้วิธีการให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์อาวุโสของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม เข้าไปทำหน้าที่ร่วมกับทีมผู้ตรวจด้วย ส่วนสถาบันราชภัฏ ฉ ยังระบุอีกว่าไม่ควรให้บุคลากรที่เป็นอาจารย์ใหม่ทำหน้าที่ผู้ตรวจ เพราะกลัวขาดความน่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ปรากฏว่า เครื่องมือในการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกสถาบันที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ที่พัฒนาขึ้นมาจากองค์ประกอบของระบบคุณภาพ ตามที่แต่ละหน่วยงานได้จัดทำรายงานการศึกษาตนเองส่งไปยังหน่วยประกันคุณภาพภายในสถาบัน ลักษณะของแบบตรวจสอบรายการ จะมีช่องรายการให้คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในสามารถใช้บันทึกว่า ตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบมีการปฏิบัติ หรือดำเนินการจริงตามที่ระบุไว้ในรายงานการศึกษาตนเองหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีส่วนสำหรับให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้เติมรายละเอียดข้อค้นพบหรือข้อเสนอแนะ วิธีการตรวจสอบส่วนใหญ่ใช้การตรวจสอบจากเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ วิธีการอื่น ได้แก่ การสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการเยี่ยมชมสถานที่ที่มีการดำเนินการอยู่ในระดับที่น้อย เกณฑ์การรับรองของแต่ละตัวชี้วัดกำหนดขึ้นโดยแต่ละหน่วยงาน ต่อมาได้มีการพัฒนาแบบตรวจสอบรายการดังกล่าวเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งสถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งใช้แบบตรวจสอบที่ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 45 ตัวชี้วัด โดยในแต่ละตัวชี้วัดมีการให้ค่าคะแนนในลักษณะของขั้นบันได แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ต่ำสุดคือระดับ 1 สูงสุดคือ ระดับ 5 หมายความว่า จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินเป็นลำดับขึ้นไปตั้งแต่ข้อแรก จึงจะได้คะแนน หากไม่ผ่านตั้งแต่ข้อแรก แม้จะมีคุณสมบัติตรงกับเกณฑ์ในข้ออื่น ๆ ก็จะต้องถือว่าไม่ผ่านการประเมินในระดับที่ 1 ทั้งนี้ในแต่ละตัวชี้วัดต้องประเมินได้ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ สรุปลงเป็นขั้นตอนการวางแผน ที่มีการดำเนินการดังนี้

1. ระดับสถาบัน สถาบันราชภัฏ 6 แห่งมีการร่วมกันวางแผนในระดับสถาบัน โดยให้ทุกหน่วยงานภายในสถาบัน ส่งตัวแทนเข้ามาเป็นกรรมการร่วมกับหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ร่วมประชุมเพื่อกำหนดช่วงเวลาและรายละเอียดในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ภายหลังจากประชุมมีการจัดทำเป็นเอกสารแจ้งไปยังหน่วยงานและผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้มีการเตรียมตัวให้พร้อม อย่างไรก็ตาม พบว่า สถาบันราชภัฏ ข และ ช ยังไม่ได้มีการร่วมกันวางแผนในระดับสถาบันที่ชัดเจน เนื่องจากขาดหน่วยประกันคุณภาพ ซึ่งทำหน้าที่ในการประสานงาน ทำให้การดำเนินการไม่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งมีการเตรียมการและวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้คือ

2.1 จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง นำเสนอต่อหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันเป็นการล่วงหน้า สำหรับสถาบันที่ยังไม่ได้จัดตั้งหน่วยประกันคุณภาพมีการจัดส่งรายงานการศึกษาตนเองไปยังคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

2.2 จัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามที่อ้างถึงในรายงานการศึกษาตนเอง

- 2.3 จัดเตรียมบุคลากรไว้คอยให้ข้อมูลกับคณะผู้ตรวจติดตาม
- 2.4 จัดเตรียมสถานที่สำหรับใช้เป็นที่ประชุมและดำเนินการ
3. ระดับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทุกสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์มีการเตรียมการและวางแผนการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้
 - 3.1 จัดแบ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในออกเป็นชุดต่าง ๆ
 - 3.2 แจงรายชื่อคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไปยังหน่วยงานที่คณะกรรมการชุดนี้ต้องเข้าไปทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - 3.3 คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดศึกษารายละเอียดของรายงานการศึกษาตนเองเป็นการล่วงหน้า
 - 3.4 จัดการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุด ในช่วงเช้าของวันที่จะปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบบทบาทและแบ่งหน้าที่กันในการตรวจ ซึ่งนับว่าเป็นเพียงประเด็นเดียวในเรื่องการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่สถาบันราชภัฏ ช ไม่ได้มีการดำเนินการ

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ขั้นตอนในการดำเนินการมีดังนี้

1. สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งมีการประชุมก่อนการดำเนินการ โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม กล่าวชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ วิธีการตรวจ ตลอดจนแนะนำคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มาทำหน้าที่
 2. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำเสนอข้อมูลให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้รับทราบ ยกเว้นเพียงสถาบันราชภัฏ ก ที่ไม่ได้ดำเนินการในเรื่องนี้
 3. เริ่มดำเนินการตรวจ โดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคนแบ่งกันทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม ส่วนใหญ่เน้นการตรวจสอบเอกสารที่ปรากฏเป็นหลัก มีการใช้วิธีการอื่นบ้างเล็กน้อย เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมชมของจริง ฯลฯ
- จากข้อมูลการสัมภาษณ์ สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งได้จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในปีการศึกษาละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า มีสถาบันราชภัฏ 5 แห่ง ได้แก่ สถาบันราชภัฏ ง,จ,ฉ,ช และ ช ระบุว่าใช้เวลาในขั้นดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 2 – 3 ชั่วโมง ต่อการตรวจติดตามในหนึ่งหน่วยงาน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ สรุปเป็นขั้นตอนในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้

1. คณะผู้ตรวจติดตามนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบมาอภิปรายร่วมกัน

2. ประชุมเพื่อเสนอผลการตรวจติดตามให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามได้รับทราบในลักษณะปากเปล่า โดยเริ่มจาก หัวหน้าคณะผู้ตรวจนำเสนอภาพรวมของการตรวจ จากนั้นผู้ตรวจติดตามแต่ละคนนำเสนอผลการตรวจในส่วนที่รับผิดชอบในการเข้าไปตรวจติดตาม
3. เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจได้ชี้แจงเพิ่มเติม ในประเด็นที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4. ปิดการประชุม

เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า ในประเด็นแรกซึ่งเกี่ยวกับการนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกันนั้น สถาบันราชภัฏส่วนใหญ่มีการปฏิบัติ ยกเว้นเพียง 2 แห่ง คือ สถาบันราชภัฏ ก และ ช นอกจากนี้สถาบันราชภัฏ ช ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานมีการชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้เป็นเพราะมีการกำหนดเวลาไว้ไม่มากนัก สำหรับกิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า สถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ มีวิธีการปฏิบัติแตกต่างกันไป โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ยังไม่ได้มีการดำเนินการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน กลุ่มนี้ประกอบด้วยสถาบันราชภัฏ จ,ฉ และ ช ยังไม่มีการจัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นรูปเล่มที่เป็นทางการ แต่จะใช้วิธีการ เช่น สรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพในส่วนที่เป็นข้อดีของหน่วยงานลงในจดหมายข่าวของสถาบัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ จัดทำเอกสารสรุป ประมาณ 2- 3 หน้า ส่งกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม ภายในหนึ่งสัปดาห์หลังจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในเสร็จสิ้นแล้ว นอกจากนี้ยังใช้การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วยวาจา ซึ่งอยู่ในชั้นเดียวกับกับการสรุปผลการตรวจติดตาม

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มีการดำเนินการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วยสถาบันราชภัฏ 5 แห่งคือ สถาบันราชภัฏ ก,ข,ค,ง และ ช กลุ่มนี้มีการจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในลักษณะที่เป็นรูปเล่มอย่างเป็นทางการ โดยมีการปฏิบัติ 2 ลักษณะคือ 1) มีการจัดทำเป็นรายงานโดยคณะผู้ตรวจ แล้วจัดส่งไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามเป็นการเฉพาะ 2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมผลการตรวจของทุกคณะ/ศูนย์/สำนัก นำมาสังเคราะห์แล้วจัดทำเป็นเอกสารฉบับรวม จากนั้นส่งไปทุกหน่วยงานภายในสถาบัน

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ พบว่าสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง ยังไม่มีกลไกที่ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีความชัดเจน มีเพียงการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ภายในกลุ่มของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าระดับสถาบันยังไม่มีผลการตรวจติดตามคุณภาพ ภายในเข้าสู่วาระการประชุมของฝ่ายบริหารของสถาบันเป็นการเฉพาะ เพื่อทบทวนผลการ ดำเนินการ สนับสนุน และใช้เป็นเครื่องมือการบริหารให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมแต่อย่างใด

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ ไม่ปรากฏว่ามีสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ แห่งใด มีวิธีการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวอย่างชัดเจน มีเพียงสถาบันราชภัฏ ค,จ และ ช เท่านั้นที่ มีการกำหนดเป็นนโยบายกว้าง ๆ ไว้ว่า หน่วยงานใดที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้ว พบข้อบกพร่อง ให้มีการปรับปรุงและแก้ไขก่อนที่จะถึงกำหนดในการตรวจติดตามในครั้งต่อไป

สภาพแวดล้อมภายนอก

จากการสัมภาษณ์ มีสถาบันราชภัฏที่ระบุว่าสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อระบบการ ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ดังนี้

1. สถาบันราชภัฏทั้ง 8 แห่งเห็นว่าการบังคับใช้พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติปี พ.ศ. 2542 ในหมวด 6 ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้ทุกสถาบันต้องมีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้ความมั่นใจต่อสังคมได้ ว่า กระบวนการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏ จะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ
2. สถาบันราชภัฏ 6 แห่งคือสถาบันราชภัฏ ข,ค,ง,จ,ฉ และ ช เห็นว่าการมีระบบ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการเตรียมความพร้อมของสถาบันราชภัฏเพื่อรับการ ประเมินจากภายนอก
3. สถาบันราชภัฏ 6 แห่ง ยกเว้นสถาบันราชภัฏ ง และ จ ระบุว่ากรณี สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งในพื้นที่ใกล้เคียงสถาบันราชภัฏ ก่อให้เกิดการแข่งขันในเชิง คุณภาพ
4. สถาบันราชภัฏ 5 แห่ง คือ สถาบันราชภัฏ ก,ข,จ,ช และ ช ระบุว่าผู้ใช้บัณฑิต ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ การมีระบบเพื่อตรวจสอบกลไกการดำเนินงาน ภายใต้ภารกิจที่สำคัญ ของสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความจำเป็น
5. สถาบันราชภัฏ ง,ฉ และ ช มีความเห็นว่าความรวดเร็วของการสื่อสารในยุค เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผลให้สถาบันราชภัฏจำเป็นต้องมีข้อมูลการดำเนินงานระบบคุณภาพ เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
6. มีเพียงสถาบันเดียวคือ สถาบันราชภัฏ ข ที่ระบุว่ากระแสของการจัดอันดับ สถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้สถาบันราชภัฏมีความตื่นตัวในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างจริงจัง

1.2 ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 45 คน ในประเด็นของปัญหาแนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามส่วนประกอบของระบบ โดยแสดงให้เห็นในรูปของค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

1. หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 11 ปัญหาเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-บุคลากรในสถาบันขาดความเข้าใจในหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้ประสบปัญหาด้านความร่วมมือ	2	2	2	2	3	3	4	2	20	44.44
-ขาดความเป็นระบบต่อเนื่องสม่ำเสมอ	-	3	2	2	3	2	5	1	18	40.00
-การเน้นหลักของความเป็นกัลยาณมิตรมากเกินไป ทำให้ขาดความจริงจังในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพ	-	2	2	1	2	1	2	2	12	26.67

(n = 45)

จากตารางที่ 11 พบว่า สถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง มีปัญหาเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยมีผู้ให้ข้อมูลใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1) บุคลากรในสถาบันขาดความเข้าใจในหลักการ ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 2) ขาดความเป็นระบบที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 3) การเน้นหลักของความเป็นกัลยาณมิตรมากเกินไป ทำให้ขาดความจริงจัง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 12 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ								รวม	ร้อยละ
	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ช		
- กำหนดหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน แล้วทำการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งสถาบัน	2	3	2	3	4	4	5	2	25	55.56
- กระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง	2	2	2	3	3	3	5	2	22	48.89
- ดำเนินการเป็นระบบ ต่อเนื่อง จริงจัง	2	2	2	2	3	2	3	2	18	40.00

(n = 45)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 เห็นว่าแนวทางการแก้ไขที่ควรดำเนินการ คือ การกำหนดหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจนแล้วทำการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งสถาบัน นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 เสนอให้ใช้การกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง และผู้ให้ข้อมูลอีกจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เสนอให้ใช้การดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และจริงจัง

ตารางที่ 13 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ								รวม	ร้อยละ
	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ช		
- หลักของควมมีอิสระ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- หลักของความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4	5	5	6	5	5	5	5	40	88.89
- หลักของการดำเนินการเป็นระบบ	4	3	5	5	5	4	4	5	35	77.78
- หลักของความเป็นกัลยาณมิตร	4	4	4	5	5	4	4	5	35	77.78
- หลักของการมีส่วนร่วม	4	3	4	4	4	4	4	4	30	66.67

(n = 45)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการระบุถึงคุณลักษณะที่ต้องการของระบบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏดังนี้ 1) หลักของ

ความมีอิสระ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 2) หลักของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 3) หลักของการดำเนินการอย่างเป็นระบบ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 4) หลักของความเป็นกัลยาณมิตร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 5) หลักของการมีส่วนร่วม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 14 ปัญหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	3	4	4	4	3	3	4	3	28	62.22
- วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไม่สอดคล้องกับแนวทางที่ได้มีการปฏิบัติจริง	2	2	2	2	2	2	2	1	15	33.33

(n = 45)

จากตารางที่ 14 พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลในเรื่องของปัญหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 2 ประเด็น คือ 1) บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 และ 2) วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไม่สอดคล้องกับแนวทางที่ได้มีการปฏิบัติจริง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 15 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้รับทราบโดยทั่วกัน	3	4	4	4	3	3	4	3	28	62.22
- กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง	3	2	3	3	3	2	2	2	20	44.44

(n = 45)

จากตารางที่ 15 ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของระบบไว้ ดังนี้ คือ 1) ให้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้รับทราบโดยทั่วกันอย่างชัดเจน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 และ 2) กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 16 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพ

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบคุณภาพ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- เพื่อให้ความช่วยเหลือและแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม โดยไม่มีการจับผิด	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- เพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4	5	5	5	5	5	5	6	40	88.89
- เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อนของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข	3	5	6	5	4	6	5	6	40	88.89
- เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของหน่วยงานในการนำระบบคุณภาพมาใช้	3	3	5	5	5	5	4	4	34	75.56
- เพื่อให้ขวัญ กำลังใจกับหน่วยงานในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2	2	3	3	2	3	3	3	21	46.67
- เพื่อการพัฒนางานตามภารกิจที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	1	2	2	3	2	2	1	2	15	33.33
- เพื่อเตรียมการรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก	2	1	1	2	2	2	1	2	13	28.89

(n = 45)

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบในส่วนของวัตถุประสงค์มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ คือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 2) เพื่อให้ความช่วยเหลือและแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม โดยไม่มีการจับผิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 3) เพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 4) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อนของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข

จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 5) เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของหน่วยงานในการนำระบบคุณภาพมาใช้ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 6) เพื่อให้ขวัญ กำลังใจกับหน่วยงานในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 7) เพื่อการพัฒนางานตามภารกิจที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 8) เพื่อเตรียมการรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89

3. บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 17 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ								รวม	ร้อยละ
	ค	ช	ค	ง	จ	ฉ	ช	ช		
- ไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นพิเศษ ส่วนใหญ่มาเป็นด้วยความสมัครใจหรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	2	4	4	3	2	2	4	3	24	53.33
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาที่แตกต่างกัน ทำให้การตรวจติดตามขาดมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ	2	3	3	3	2	2	2	3	20	44.44
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในขาดความเข้าใจและความแม่นยำในองค์ประกอบตามระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในการตรวจ	2	2	3	2	4	3	3	1	20	44.44
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในบางส่วนมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งขาดความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	2	3	1	3	2	2	3	2	18	40.00

(n = 45)

จากตารางที่ 17 พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้ 1) ไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นพิเศษ ส่วนใหญ่มาเป็นด้วยความสมัครใจหรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 2) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาที่แตกต่างกัน ทำให้การตรวจติดตามขาดมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ

จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 3) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในขาดความเข้าใจและความแม่นยำในองค์ประกอบตามระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในการตรวจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และ 4) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในบางส่วนมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งขาดความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 18 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- กำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน	3	4	3	3	4	3	4	2	26	57.78
- จัดการอบรมให้ความรู้ ฝึกทักษะ และสร้างเจตคติที่ดีให้กับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มากขึ้น	3	3	2	2	4	4	4	3	25	55.56
- มีการกำหนดบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน เพื่อการทำงานที่เป็นเอกภาพ	2	4	3	2	3	3	3	1	21	46.67

(n = 45)

จากตารางที่ 18 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้น ผู้ให้ข้อมูลเสนอความคิดให้มีการปฏิบัติดังนี้ 1) กำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 2) จัดการอบรมให้ความรู้ ฝึกทักษะ และสร้างเจตคติที่ดีให้กับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มากขึ้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และ 3) มีการกำหนดบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน เพื่อการทำงานที่เป็นเอกภาพ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

ตารางที่ 19 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตาม
คุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ										
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4	5	6	5	5	6	5	6	42	93.33
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพและระบบคุณภาพที่นำมาใช้เป็นอย่างดี	4	4	5	5	5	6	5	6	40	88.89
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความสามารถในการสื่อสารทั้งในด้านการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี	3	5	5	5	5	6	5	6	40	88.89
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตามอย่างแท้จริง	3	5	5	6	4	6	5	6	40	88.89
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อบุคคลอื่น	3	4	5	6	4	5	5	6	38	84.44
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง	4	4	4	5	4	4	5	5	35	77.78
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและวิเคราะห์ข้อมูล	3	4	4	4	3	4	4	4	30	66.67
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องผ่านการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ประจำทุกปี	2	3	2	3	2	3	4	6	25	55.56
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเคยปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี	1	2	1	-	2	2	1	1	10	22.22

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ										
- เตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ปรากฏ	4	5	6	6	5	5	5	6	42	93.33
- รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ก่อนสรุปในประเด็นหรือขอบเขตที่ตนรับผิดชอบในการตรวจติดตาม	3	3	5	4	4	4	4	5	32	71.11
- ทำงานร่วมกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพในทีมได้อย่างมีเอกภาพ	2	3	3	6	5	3	3	3	28	62.22
บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม										
- ประชุม ชักซ้อมความเข้าใจ และกำหนดความรับผิดชอบให้กับผู้ตรวจในคณะ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- ดำเนินการเปิดประชุมเริ่มต้นการตรวจ	4	6	6	6	5	5	6	6	43	95.56
- รวบรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพในเบื้องต้น และนำเสนอให้หน่วยงานที่ได้รับ การตรวจได้รับทราบผล	2	4	5	5	5	5	4	6	36	80.00
- ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนรับผิดชอบ	2	4	3	2	3	4	3	4	25	55.56
- จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ไปปฏิบัติหน้าที่	-	2	1	3	2	1	-	3	12	26.67
ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพ										
- ประมาณ 5 – 6 คน	2	4	4	3	3	3	4	4	27	60.00
- ประมาณ 3 – 4 คน	2	1	1	3	3	2	1	1	14	31.11
- ประมาณ 10 คน	-	1	1	-	-	1	-	1	4	8.89

(n = 45)

จากตารางที่ 19 แสดงถึงคุณลักษณะที่ต้องการของระบบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ได้ระบุถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ต้องการจำแนกได้ดังนี้ คือ

1. คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตาม

- 1.1 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33
 - 1.2 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - 1.3 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความสามารถในการสื่อสารทั้งในด้านการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - 1.4 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจติดตามอย่างแท้จริง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - 1.5 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อบุคคลอื่น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44
 - 1.6 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78
 - 1.7 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
 - 1.8 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องผ่านการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56
 - 1.9 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเคยปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22
2. บทบาทของผู้ตรวจติดตาม
 - 2.1 เตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 100
 - 2.2 ตรวจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33
 - 2.3 รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ ก่อนทำการสรุปในประเด็นหรือขอบเขตที่ตนรับผิดชอบในการตรวจติดตาม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 71.11
 - 2.4 ทำงานร่วมกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพในทีมได้อย่างมีเอกภาพ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22
 3. บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจ
 - 3.1 ประชุม ชักจูงความเข้าใจ และกำหนดความรับผิดชอบให้กับผู้ตรวจในคณะของตน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 - 3.2 ดำเนินการเปิดประชุมเริ่มต้นการตรวจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 95.56
 - 3.3 รวบรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพในเบื้องต้น และนำเสนอให้หน่วยงานที่

ได้รับการตรวจได้รับทราบผล จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

3.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนรับผิดชอบ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56

3.5 จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ไปปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

4. ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตาม

ผู้ให้ข้อมูล 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เห็นว่าจำนวนที่เหมาะสม คือ 5-6 คน ส่วนที่เห็นว่าจำนวนที่เหมาะสม คือ 3-4 คน มีผู้ให้ข้อมูล 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 และผู้ให้ข้อมูลที่เหลืออีก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 เห็นว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคณะควรมีจำนวนประมาณ 10 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 20 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- เครื่องมือที่ใช้เน้นการตรวจเฉพาะเอกสารมากเกินไป	2	3	3	2	3	2	2	3	20	44.44
- เครื่องมือไม่เน้นการตรวจสอบในเชิงระบบที่ทำให้เห็นกระบวนการคุณภาพตามหลัก PDCA	1	2	2	1	2	2	3	2	15	33.33
- เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินในลักษณะขั้นบันได ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับคุณภาพที่แท้จริง	1	1	2	2	1	1	2	2	12	26.67
- เครื่องมือมีลักษณะตายตัว ไม่ยืดหยุ่น	1	2	1	2	1	1	1	1	10	22.22

(n = 45)

จากตารางที่ 20 พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้ คือ 1) เครื่องมือที่ใช้เน้นการตรวจเฉพาะเอกสารมากเกินไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 2) เครื่องมือไม่เน้นการตรวจสอบในเชิงระบบที่ทำให้เห็นกระบวนการคุณภาพตามหลัก PDCA จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 3) เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินในลักษณะขั้นบันได ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับคุณภาพที่แท้จริง

จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และ 4) เครื่องมือมีลักษณะตายตัว ไม่ยืดหยุ่น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 21 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- ควรมีการใช้เครื่องมือที่ให้ ข้อมูลในเชิงคุณภาพประกอบด้วยข้อมูลเอกสารมากยิ่งขึ้น เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ฯลฯ	3	4	4	4	3	2	2	3	25	55.56
- ควรศึกษาแนวทางการประเมินภายนอก เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครอบคลุมประเด็นที่ต้องมีการรายงาน	2	3	2	2	3	3	1	2	18	40.00
- สถาบันควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตาม เพื่อให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และตรงกัน	2	2	3	3	1	1	4	2	18	40.00
- ควรเน้นการตรวจสอบระบบคุณภาพ โดยพิจารณาถึงกระบวนการ PDCA ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพมากกว่าการบ่งชี้ระดับคุณภาพ	2	1	2	2	2	2	2	2	15	33.33

(n = 45)

จากตารางที่ 21 พบว่าแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้เครื่องมือการตรวจติดตามมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ควรมีการใช้เครื่องมือที่ให้ข้อมูลในเชิงคุณภาพประกอบด้วยข้อมูลเอกสารมากยิ่งขึ้น เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม แบบสังเกต ฯลฯ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 2) ควรศึกษาแนวทางการประเมินภายนอก เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครอบคลุมประเด็นที่ต้องมีการรายงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 3) สถาบันควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตาม เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และตรงกัน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 4) ควรเน้นการตรวจสอบระบบคุณภาพ โดยพิจารณาถึงกระบวนการ PDCA ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพมากกว่าการบ่งชี้ระดับคุณภาพ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 22 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
<u>ลักษณะของเครื่องมือ</u>										
-แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มี 3 ระดับ คือ ระดับ 1 - ไม่มี ระดับ 2 - มี แต่ยังไม่เหมาะสม ระดับ 3 - มี และมีความเหมาะสม	2	2	3	2	1	2	2	2	16	35.56
-แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มี 2 ระดับ คือ ระดับ 1 - ไม่มี ระดับ 2 - มี	1	2	2	1	2	3	2	2	15	33.33
-แบบตรวจสอบรายการที่มีลักษณะเป็นการประเมินแบบขั้นบันได 5 ระดับ	1	2	1	3	3	1	1	2	14	31.11
-มีการผสมผสานเครื่องมือประเภทแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต หรือแบบสอบถาม เข้ามาใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเอกสาร	3	5	4	6	4	4	4	6	36	80.00
<u>เนื้อหาสาระที่ใช้ในการตรวจ</u>										
-องค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ตามแนวทางที่สถาบันราชภัฏใช้อยู่ในปัจจุบัน	2	3	2	2	1	1	2	2	15	33.33
-การปฏิบัติงานตามภารกิจของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1	-	-	1	1	-	1	1	5	11.11
-มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของ สมศ.	-	-	1	-	1	2	1	-	5	11.11
-องค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ตามแนวทางที่ใช้ปัจจุบัน แต่ควรมีการปรับดัชนีและเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น	1	3	3	3	3	3	1	3	20	44.44

(n = 45)

จากตารางที่ 22 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับเครื่องมือการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มี 3 ระดับ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 2) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มี 2 ระดับ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 3) แบบตรวจสอบรายการที่มีลักษณะเป็นการประเมินแบบขั้นบันได 5 ระดับ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 และ 4) ให้มีการผสมผสานเครื่องมือประเภทแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต หรือแบบสอบถาม เข้ามาใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเอกสาร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังระบุว่าเนื้อหาสาระที่ควรปรากฏในเครื่องมือได้แก่ 1) องค์กรประกอบคุณภาพทั้ง 9 ตามแนวทางที่สถาบันราชภัฏไชยบุรีในปัจจุบัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 2) การปฏิบัติงานตามภารกิจของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 3) มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของ สมศ. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และ 4) องค์กรประกอบคุณภาพทั้ง 9 ตามแนวทางที่ใช้ปัจจุบัน แต่ควรมีการปรับดัชนีและเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

5. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 23 ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามมี ปัญหาในการวางแผน จัดเตรียมเอกสาร และขาดบุคลากรในการดำเนินงาน	2	4	4	3	3	4	3	3	26	57.78
-ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีเวลาในการอ่าน SSR อย่างจำกัด เนื่องจากหน่วยงานที่ จะต้องได้รับการตรวจสอบส่งรายงานช้า	3	2	3	3	2	2	3	2	20	44.44
-ผู้ตรวจไม่มีแผนการตรวจที่ชัดเจน	1	2	3	2	3	2	4	1	18	40.00
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ติดตามขาด ความร่วมมือจากบุคลากรในการเตรียม เอกสารหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ	2	1	2	1	2	1	3	-	12	26.67
-ขาดการประสานงานการวางแผนในระดับ สถาบัน ทำให้การดำเนินการประสบปัญหา	-	4	-	-	-	-	4	-	8	17.78

(n = 45)

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามมีปัญหาในการวางแผน จัดเตรียมเอกสาร และขาดบุคลากรในการดำเนินงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 2) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีเวลาในการอ่าน SSR อย่างจำกัด เนื่องจากหน่วยงานที่ได้รับการตรวจส่งรายงานช้า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามขาดความร่วมมือจากบุคลากรในการเตรียมเอกสารหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และ 4) ขาดการประสานงานการวางแผนในระดับสถาบัน ทำให้ การดำเนินการประสบปัญหา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78

ตารางที่ 24 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม ต้องระดมกำลังจากบุคลากรทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมทำงานประกันคุณภาพ เพราะถือว่าการทำงานที่มีคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคน	3	4	5	4	4	4	3	6	33	73.33
-หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	4	6	3	3	3	3	5	3	30	66.67
-คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีการวางแผนการทำงานและจัดระบบการทำงานที่ดี	2	3	4	3	3	2	5	3	25	55.56
-มีการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง	3	4	2	2	1	3	3	2	20	44.44
-เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะรับการตรวจติดตามได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและกติกาที่ใช้ในการตรวจติดตาม	1	2	-	-	2	1	2	2	10	22.22

(n = 45)

จากตารางที่ 24 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม ต้องระดมกำลังจากบุคลากรทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมทำงานประกันคุณภาพ เพราะถือว่าการทำงานที่มีคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 2) หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน

ตารางที่ 25 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
การวางแผนของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ -ศึกษารายงานการศึกษาตนเองของ หน่วยงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้เข้าไป ทำหน้าที่ตรวจติดตาม	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
-ประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งหมด เพื่อรับทราบแนวทางการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
-ประชุมคณะผู้ตรวจติดตามในแต่ละชุด ก่อนออกไปปฏิบัติงาน	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- ทบทวนสาระสำคัญของระบบประกัน คุณภาพที่สถาบันนำมาใช้ และเครื่องมือที่ จะนำมาใช้ในการตรวจติดตาม แผนการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจที่ เหมาะสม	4	4	4	5	5	4	3	4	33	73.33
-ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง	4	5	6	6	4	5	4	4	38	84.44
-ภาคเรียนละ 1 ครั้ง	-	1	-	-	2	1	-	1	5	11.11
-2 ปีการศึกษาต่อ 1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	1	1	2	4.44

(n = 45)

จากตารางที่ 25 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลจำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. การวางแผนระดับสถาบัน

ทุกประเด็นย่อยมีผู้ให้ข้อมูลทั้ง 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียดคือ

1.1 หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหน่วยงานภายในสถาบันเพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับแผนการตรวจ

1.2 จัดทำประกาศแจ้งไปยังหน่วยงานที่จะต้องได้รับการตรวจติดตาม เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของการตรวจที่ชัดเจน

1.3 หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบันทำหน้าที่ในการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

2. การวางแผนของหน่วยงานที่รับการตรวจ

- 2.1 จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 2.2 จัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 2.3 จัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคณะผู้ตรวจติดตาม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33
 2.4 ประชุมชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

3. การวางแผนของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

- 3.1 ศึกษารายงานการศึกษาตนเองของหน่วยงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้เข้าไปทำหน้าที่ตรวจติดตาม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 3.2 ประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งหมด เพื่อรับทราบแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 3.3 ประชุมคณะผู้ตรวจติดตามในแต่ละชุดก่อนออกไปปฏิบัติงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 3.4 ทบทวนสาระสำคัญของระบบประกันคุณภาพที่สถาบันนำมาใช้ และเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการตรวจติดตาม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33

4. การกำหนดช่วงเวลาการตรวจที่เหมาะสม

- 4.1 ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44
 4.2 ภาคเรียนละ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11
 4.3 2 ปีการศึกษาต่อ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44

6. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 26 ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ								รวม	ร้อยละ
	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ		
-ระยะเวลาในการตรวจน้อยเกินไป	3	4	4	4	5	5	5	6	36	80.00
-ขาดการดำเนินการตรวจติดตามในเชิงลึก เน้นการตรวจเฉพาะเอกสาร	3	4	4	3	6	4	5	5	34	75.56
-ขาดความจริงจังในการตรวจ มีการ อะลุ่มอล่วยกันมากเกินไป	2	4	4	4	4	4	4	4	30	66.67

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ								รวม	ร้อยละ
	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ		
-ผู้ตรวจติดตามบางส่วนมีความเร่งรีบดำเนินการตรวจให้เสร็จ ทำให้การตรวจติดตามไม่เป็นระบบที่ดีและมีความหมาย	2	2	3	2	3	3	3	2	20	44.44
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจขาดความพร้อมในการที่จะได้รับการตรวจสอบ	2	2	2	1	2	2	3	1	15	33.33
- หน่วยงานที่ได้รับการตรวจใช้เวลาในการนำเสนอภาพรวมของหน่วยงานมากเกินไปในการประชุมเริ่มต้น ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการตรวจติดตาม	1	2	2	2	1	-	1	1	10	22.22

(n = 45)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ระยะเวลาในการตรวจน้อยเกินไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 2) ขาดการดำเนินการตรวจติดตามในเชิงลึก เน้นการตรวจเฉพาะเอกสาร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 3) ขาดความจริงใจในการตรวจ มีการอะลุ้มอล่วยกันมากเกินไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 4) ผู้ตรวจติดตามบางส่วนมีความเร่งรีบดำเนินการตรวจให้เสร็จสิ้น ทำให้การตรวจติดตามไม่เป็นระบบที่ดีและมีความหมาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 5) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจขาดความพร้อมในการที่จะได้รับการตรวจสอบ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 6) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจใช้เวลาในการนำเสนอภาพรวมของหน่วยงานมากเกินไปในการประชุมเริ่มต้น ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการตรวจติดตาม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 27 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการตรวจให้เป็นมาตรฐานที่เป็นระบบและชัดเจน	4	5	5	6	5	4	4	5	38	84.44
- เพิ่มระยะเวลาในการตรวจให้มีความเหมาะสมกับขอบข่ายงานที่ต้องเข้าไปตรวจติดตาม	3	4	4	4	5	5	5	6	36	80.00
- ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยให้ถือว่าการตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทุกหน่วยงานและบุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญ	3	3	4	4	4	5	4	5	32	71.11

(n = 45)

จากตารางที่ 27 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการตรวจให้เป็นมาตรฐานที่เป็นระบบและมีความชัดเจน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 2) เพิ่มระยะเวลาในการตรวจให้มีความเหมาะสมกับขอบข่ายงานที่ต้องเข้าไปตรวจติดตาม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และ 3) ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยให้ถือว่าการตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทุกหน่วยงานและบุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 71.11

ตารางที่ 28 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ
ภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาน ราชภัฏ ก	สถาน ราชภัฏ ข	สถาน ราชภัฏ ค	สถาน ราชภัฏ ง	สถาน ราชภัฏ จ	สถาน ราชภัฏ ฉ	สถาน ราชภัฏ ช	สถาน ราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-จัดให้มีการประชุมเริ่มต้นเพื่อชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการ โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ	4	6	6	5	5	5	4	5	40	88.89
-คณะผู้ตรวจติดตามดำเนินการตรวจตามแผนการที่เตรียมไว้ โดยใช้เวลาที่เหมาะสม	4	6	6	5	6	5	4	4	40	88.89
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามนำเสนอภาพรวมของหน่วยงาน	3	5	5	5	5	6	4	5	38	84.44
-ระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการตรวจติดตาม ควรเป็นดังนี้										
- 2 วัน (24 คน / ร้อยละ 53.33)	2	3	3	4	3	3	3	3	24	53.33
- 1 วัน (18 คน / ร้อยละ 40.00)	2	2	3	2	2	2	2	3	18	40.00
- ครึ่งวัน (13 คน / ร้อยละ 28.89)	-	1	-	-	1	1	-	-	3	6.67

(n = 45)

จากตารางที่ 28 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) จัดให้มีการประชุมเริ่มต้นเพื่อชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการ โดยใช้เวลาสั้น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 2) คณะผู้ตรวจติดตามดำเนินการตรวจตามแผนการที่เตรียมไว้ โดยใช้เวลาที่เหมาะสม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำเสนอภาพรวมของหน่วยงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 และ 4) ระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการตรวจ มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เห็นว่า ควรใช้เวลา 2 วัน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เห็นว่า ควรใช้เวลา 1 วัน และผู้ให้ข้อมูลที่เหลืออีก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 เห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมคือ ครึ่งวัน

7. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 29 ปัญหาเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-การให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีน้อยเกินไปและขาดความชัดเจน	1	3	4	2	3	3	4	3	23	51.11
-ระยะเวลาในการร่วมสรุปผลของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีน้อยเกินไป ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 1 ชั่วโมง บางคณะไม่มีการร่วมสรุปผลก่อนการนำเสนอ	-	4	2	3	3	2	4	2	20	44.44
-การนำเสนอข้อสรุปของการตรวจขาดความเป็นมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับคณะผู้ตรวจแต่ละคณะ	2	2	1	3	3	2	3	2	18	40.00
-การนำเสนอผลการตรวจเป็นไปในเชิงลบมากกว่าเป็นการให้ข้อเสนอแนะ	1	-	1	1	2	2	2	-	9	20.00

(n = 45)

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) การให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีน้อยเกินไปและขาดความชัดเจน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 2) ระยะเวลาในการร่วมสรุปผลของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีน้อยเกินไป ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณ ไม่เกิน 1 ชั่วโมง บางคณะไม่มีการร่วมสรุปผลก่อนการนำเสนอ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 3) การนำเสนอข้อสรุปของการตรวจขาดความเป็นมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับคณะผู้ตรวจแต่ละคณะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และ 4) การนำเสนอผลการตรวจเป็นไปในเชิงลบมากกว่าเป็นการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 30 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ควรมีการกำหนดแนวทางการนำเสนอผลการตรวจอย่างเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	2	3	4	2	3	4	4	3	25	55.56
-นำเสนอผลการตรวจติดตามในเชิงสร้างสรรค์ ด้วยการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และให้กำลังใจต่อหน่วยงาน	2	3	2	3	2	2	3	3	20	44.44
-คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพควรใช้เวลาในการสรุปผลในเบื้องต้นพอสมควร ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง ชัดเจน และรอบคอบ ก่อนการนำเสนอหน่วยงานได้รับทราบ	2	3	2	3	3	2	3	2	20	44.44

(n = 45)

จากตารางที่ 30 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ควรมีการกำหนดแนวทางการนำเสนอผลการตรวจอย่างเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 2) นำเสนอผลการตรวจติดตามในเชิงสร้างสรรค์ ด้วยการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และให้กำลังใจต่อหน่วยงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และ 3) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพควรใช้เวลาในการสรุปผลในเบื้องต้นพอสมควร ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง ชัดเจน และรอบคอบ ก่อนการนำเสนอหน่วยงานได้รับทราบ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 31 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-จัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพ หลังจากเสร็จสิ้นการตรวจ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00

ตารางที่ 31 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม รับฟังผลการตรวจในเบื้องต้นด้วยวาจา โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจเป็นผู้นำเสนอผลในภาพรวม หากมีข้อโต้แย้งสามารถชี้แจงเพิ่มเติมต่อคณะผู้ตรวจติดตามได้	4	5	5	6	5	6	4	5	40	88.89
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจด้วยวาจา พร้อมปิดการประชุมสรุปผล	4	5	5	6	5	6	4	5	40	88.89

(n = 45)

จากตารางที่ 31 พบว่า คุณลักษณะของระบบเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) จัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพ หลังจากเสร็จสิ้นการตรวจ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 2) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม รับฟังผลการตรวจในเบื้องต้นด้วยวาจา โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจเป็นผู้นำเสนอผลในภาพรวม หากมีข้อโต้แย้งสามารถชี้แจงเพิ่มเติมต่อคณะผู้ตรวจติดตามได้ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และ 3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจด้วยวาจา พร้อมปิดการประชุมสรุปผล จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

8. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 32 ปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-มีความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	2	3	3	3	4	3	5	2	25	55.56

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผล	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ขาดข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	1	3	3	3	3	3	3	3	22	48.89
-ไม่มีการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีรายละเอียดที่ชัดเจน ส่งกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-	1	1	1	6	6	5	-	20	44.44
-ยังไม่มีข้อกำหนดรูปแบบ ของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้ภายในสถาบัน และไม่มีข้อกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานดังกล่าว ทำให้มีการละเลยไม่ปฏิบัติ	-	1	1	1	6	6	5	-	20	44.44

(n = 45)

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) มีความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 2) ขาดข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 3) ไม่มีการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีรายละเอียดที่ชัดเจน ส่งกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และ 4) ยังไม่มีข้อกำหนดรูปแบบ ของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้ภายในสถาบัน และไม่มีข้อกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานดังกล่าว ทำให้มีการละเลยไม่ปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 33 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ควรมีการกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีความชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งสถาบัน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงาน	4	5	5	4	5	5	5	5	38	84.44
-ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรายงานผลไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าจนเกินไป จนทำให้ขาดความกระตือรือร้น	1	4	2	4	4	4	5	4	28	62.22

(n = 45)

จากตารางที่ 33 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ควรกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งสถาบัน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 และ 2) ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรายงานผลไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าจนเกินไป จนทำให้ขาดความกระตือรือร้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22

ตารางที่ 34 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดส่งรายงานผลการตรวจติดตาม ซึ่งมีการลงนามโดยหัวหน้าคณะและผู้ตรวจทุกคนกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	3	5	4	5	5	5	4	5	36	80.00

ตารางที่ 34 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันทำการรวบรวม สังเคราะห์ผลการตรวจโดยภาพรวม และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามของทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน เผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณะ	2	5	5	5	4	4	5	6	36	80.00
-สาระในรายงานฉบับสมบูรณ์ของคณะผู้ตรวจติดตาม ควรประกอบด้วย										
- ชื่อรายงาน..... คณะสถาบัน.....	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- รายนามคณะผู้ตรวจติดตาม	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- วัน เดือน ปีที่ทำการตรวจ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไข	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม	4	5	5	6	5	4	4	5	38	84.44
- วิธีการดำเนินการตรวจติดตาม	4	5	5	5	5	4	3	4	35	77.78
- การลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม	4	4	4	4	3	4	3	4	30	66.67
- ประวัติความเป็นมาและข้อมูลสังเขปของหน่วยงานที่รับการตรวจ	4	4	4	4	2	2	3	3	26	57.78
-ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพฉบับสมบูรณ์กลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ										
- 1 สัปดาห์	1	2	2	1	2	1	2	1	12	26.67
- 2 สัปดาห์	1	2	1	2	1	1	1	1	10	22.22
- 3 สัปดาห์	2	2	1	2	3	3	1	4	18	40.00
- 1 เดือน	-	-	2	1	-	1	1	-	5	11.11

ตารางที่ 34 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบัน								รวม	ร้อยละ
	สถาบันราชภัฏ	สถาบันราชภัฏช	สถาบันราชภัฏค	สถาบันราชภัฏง	สถาบันราชภัฏจ	สถาบันราชภัฏฉ	สถาบันราชภัฏซ	สถาบันราชภัฏช		
-ระยะเวลาการจัดเก็บรายงานฉบับสมบูรณ์ไว้เพื่อการตรวจสอบ										
- 1 ภาคเรียน	1	1	2	1	1	2	-	2	10	22.22
- 1 ปีการศึกษา	2	3	3	3	4	2	4	4	25	55.56
- 2 ปีการศึกษา	1	2	1	2	1	2	1	-	10	22.22
-สถานที่จัดส่งรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์										
- หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน	4	6	6	6	6	6	5	6	45	100.00
- สำเนาไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ	3	5	5	4	4	6	3	4	34	75.56
- หน่วยงานอื่น ๆ ภายในสถาบัน	1	2	-	2	2	1	2	2	12	26.67

(n = 45)

จากตารางที่ 34 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) คณะผู้ตรวจจัดส่งรายงานผลการตรวจ ซึ่งมีกรลงนามโดยหัวหน้าคณะและผู้ตรวจทุกคนกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 2) หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมผลการตรวจ และจัดทำรายงานผลของทั้งสถาบันเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน เผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณะจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 3) สารในรายงานการตรวจ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าควรประกอบด้วย ชื่อรายงาน คณะ สถาบัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รายงานคณะผู้ตรวจติดตาม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 วัน เดือน ปีที่ทำการตรวจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการตรวจติดตามคุณภาพ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะ เพื่อการแก้ไข จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 วิธีการดำเนินการตรวจติดตาม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 การลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และประวัติความเป็นมาและข้อมูลของหน่วยงานที่รับการตรวจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 4) ระยะเวลาในการรายงานผลไปยังหน่วยงานที่มีผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดคือ 3 สัปดาห์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ 1 สัปดาห์ และ 2 สัปดาห์ 5) ระยะเวลาในการจัดเก็บรายงานที่เหมาะสม มีผู้ให้ข้อมูล 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 เห็นว่าควรเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบเป็นเวลา 1 ปีการศึกษา ส่วนที่เห็นว่าควรจัดเก็บไว้ 1 ภาคเรียน และ 2 ปีการศึกษา

มีจำนวนเท่ากัน คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 6) สถานที่จัดส่งรายงาน ผู้ให้ข้อมูล 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เห็นว่าควรส่งไปหน่วยงานที่รับการตรวจ และหน่วยประกันคุณภาพ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูล 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 เห็นว่าควรเก็บรายงานไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ 1 ชุด และ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 เห็นว่าควรส่งให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในสถาบันด้วย

9. การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 35 ปัญหาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ขาดกลไกในการประเมิน ประสิทธิภาพของการตรวจติดตามที่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4	6	6	5	5	6	5	5	42	93.33

(n = 45)

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นปัญหาสำคัญเพียงประการเดียว คือการขาดกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการตรวจติดตามคุณภาพที่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบว่าผลการตรวจติดตามที่จัดขึ้นบรรลุผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลในเรื่องนี้จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตารางที่ 36 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ควรกำหนดรูปแบบในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามที่มีความชัดเจน	4	6	6	5	5	6	5	5	42	93.33
-ควรมีการนำผลการประเมินมาสู่การปรับปรุงกระบวนการตรวจติดตามให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	4	6	6	5	5	6	5	5	42	93.33

(n = 45)

จากตารางที่ 36 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 เห็นว่า ควรมีการกำหนดรูปแบบในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังเห็นว่า ควรมีการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงกระบวนการตรวจติดตามให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 37 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยภาพรวม	4	6	6	5	5	6	5	5	42	93.33
-จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของคุณลักษณะผู้ตรวจแต่ละคณะ ในลักษณะของการประเมินซึ่งกันและกัน	3	5	6	5	4	5	5	5	38	84.44
-ผู้ตรวจติดตามคุณภาพทำการประเมินตนเอง	3	5	5	6	4	6	5	4	38	84.44
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจคุณภาพตามแบบประเมินที่จัดเตรียมไว้ให้	3	5	5	5	4	6	3	4	35	77.78
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจติดตามด้วยปากเปล่า ในช่วงของการประชุมสรุปผลการตรวจ	1	2	2	2	1	2	3	-	13	28.89

(n = 45)

จากตารางที่ 37 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ คือ 1) จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตาม คุณภาพภายในทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยภาพรวม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 2) จัดการประชุมเพื่อประเมินผล

การทำงานของคณะผู้ตรวจแต่ละคณะ ในลักษณะของการประเมินซึ่งกันและกัน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44 3) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพทำการประเมินตนเอง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 84.33 4) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจคุณภาพตามแบบประเมินที่จัดเตรียมไว้ให้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 5) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามให้ข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจติดตามด้วยปากเปล่า ในช่วงของการประชุมสรุปผลการตรวจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89

10. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 38 ปัญหาเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ปัญหา	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	รวม	ร้อยละ
-ขาดการดำเนินการทบทวนผลของการตรวจติดตามคุณภาพในฝ่ายบริหารระดับสูงของสถาบันอย่างเป็นรูปธรรม	2	3	3	3	2	3	3	22	48.89
-ขาดการดำเนินการทบทวนผลของการตรวจติดตามคุณภาพในฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ	2	3	2	2	1	2	3	18	40.00

(n = 45)

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ คือ ขาดการดำเนินการทบทวนผลของการตรวจติดตามคุณภาพในฝ่ายบริหารระดับสูงของสถาบันอย่างเป็นรูปธรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และนอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ยังเห็นว่าปัญหาอีกประการหนึ่งคือ ขาดการดำเนินการทบทวนผลของการตรวจติดตามคุณภาพ ในฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพด้วย

ตารางที่ 39 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

แนวทางแก้ไข	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	รวม	ร้อยละ
-ฝ่ายบริหารในระดับต่าง ๆ นำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และกำกับดูแลให้การดำเนินการตามระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4	6	5	6	5	5	5	6	42	93.33
-ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำผลของการตรวจติดตามคุณภาพมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ	4	6	5	6	5	5	5	6	42	93.33
-นำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เพื่อสนับสนุนหน่วยงานในด้านงบประมาณ ตลอดจนการให้ขวัญ กำลังใจที่เหมาะสม	3	5	4	5	5	4	4	5	35	77.78
-นำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เป็นมาตรการในการกระตุ้นเตือนหน่วยงานให้ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ	2	3	4	2	3	3	2	4	23	51.11

(n = 45)

จากตารางที่ 39 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามภายใน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ฝ่ายบริหารในระดับต่าง ๆ นำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและกำกับดูแลให้การดำเนินการตามระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 2) ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำผลของการตรวจติดตามคุณภาพมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 3) นำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เพื่อสนับสนุนหน่วยงานในด้านงบประมาณ ตลอดจนการให้ขวัญ กำลังใจที่เหมาะสม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 4) นำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เป็นมาตรการในการกระตุ้นเตือนหน่วยงานให้ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11

ตารางที่ 40 คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-จัดการประชุมฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม เพื่อรับทราบถึงผลของรายงานการตรวจติดตามคุณภาพอย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งร่วมกันกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข	3	5	5	5	6	4	4	5	37	82.22
-แจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามได้รับทราบถึงผลการทบทวนของฝ่ายบริหารของหน่วยงาน	2	3	3	3	3	4	3	3	24	53.33
-ฝ่ายบริหารระดับสูงของสถาบันประชุมเพื่อทบทวนถึงผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนการพิจารณาถึงความสำเร็จ และอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งการหาแนวทางให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน	3	2	3	4	3	4	2	3	24	53.33

(n = 45)

จากตารางที่ 40 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร มีผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) จัดการประชุมฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม เพื่อรับทราบถึงผลของรายงานการตรวจติดตามคุณภาพอย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งร่วมกันกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 82.22 2) แจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามรับทราบถึงผลการทบทวนของฝ่ายบริหารของหน่วยงาน และ 3) ฝ่ายบริหารระดับสูงของสถาบันประชุมเพื่อทบทวนถึงผลของการตรวจติดตาม คุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนการพิจารณาถึงความสำเร็จ และอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งการหาแนวทางให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน โดยทั้ง 2 ประเด็นหลังนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลเท่ากันคือ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

11. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 41 ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ขาดการดำเนินการในเรื่องนี้ เป็นผลให้ไม่มีการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพอย่างทันที	3	5	5	5	4	5	4	5	36	80.00
-หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามไม่มีเวลาในการจัดการแก้ปัญหาที่พบ เพราะมีภารกิจในส่วนอื่น ๆ มากอยู่แล้ว	3	4	3	3	2	3	3	2	23	51.11

(n = 45)

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีอยู่ด้วยกัน 2 ประการ คือ ประการแรก ขาดการดำเนินการในเรื่องนี้ เป็นผลให้ไม่มีการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพอย่างทันที จำนวนผู้ให้ข้อมูลในประเด็นนี้มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามไม่มีเวลาในการจัดการแก้ปัญหาที่พบ เพราะมีภารกิจในส่วนอื่น ๆ มากอยู่แล้ว โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11

ตารางที่ 42 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ควรกำหนดให้การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลเป็นส่วนหนึ่งของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ต้องมีการดำเนินการโดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	3	5	5	5	4	5	4	5	36	80.00

ตารางที่ 42 (ต่อ)

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ควรมีการกำหนดระยะเวลา ในการแก้ไข ข้อบกพร่องที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวก ในการติดตามผล	2	3	5	4	3	3	3	2	25	55.56
-คิดว่าไม่จำเป็นต้องมีกลไกดังกล่าว เพราะหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม มีหน้าที่ต้องแก้ไข เมื่อถึงกำหนดการตรวจ ในครั้งต่อไปอยู่แล้ว	1	1	-	2	2	1	-	2	9	20.00

(n = 45)

จากตารางที่ 42 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่สำคัญ คือ ควรกำหนดให้การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลเป็นส่วนหนึ่งของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ต้องมีการดำเนินการโดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 36 คน คิดเป็นร้อยละ 80 นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดระยะเวลา ในการแก้ไขข้อบกพร่องที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการติดตามผล โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีกลไกดังกล่าว เพราะหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม มีหน้าที่ต้องแก้ไข เมื่อถึงกำหนดการตรวจในครั้งต่อไปอยู่แล้ว

ตารางที่ 43 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-คณะกรรมการประกันคุณภาพของ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามร่วม ประชุม จัดทำแผนปฏิบัติการและแนวทางแก้ไขด้วยตนเอง	3	5	5	4	3	5	4	4	33	73.33

ตารางที่ 43 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันกศก	สถาบันราชภัฏช	สถาบันราชภัฏค	สถาบันราชภัฏง	สถาบันราชภัฏจ	สถาบันราชภัฏฉ	สถาบันราชภัฏซ	สถาบันราชภัฏช	รวม	ร้อยละ
-จัดส่งแผนปฏิบัติการแก้ไขไปยังหน่วย ประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อแจ้ง ต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามให้เข้ามา ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข	2	3	3	4	3	4	3	3	25	55.56
-เมื่อมีการดำเนินการแก้ไขในส่วนที่ บกพร่องแล้ว ให้รายงานเป็นลายลักษณ์ อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของ สถาบัน	2	2	3	2	3	2	2	3	19	42.22
-คณะผู้ตรวจติดตามเข้าไปให้การ ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในขณะที่มีการ ดำเนินการแก้ไข	1	2	1	1	-	1	2	2	10	22.22
-ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการ ปฏิบัติการแก้ไข ภายหลังจากการรับทราบ ผลจากรายงานผลการตรวจติดตาม	1	1	-	-	2	2	2	-	8	17.77
- 1 เดือน	1	1	1	2	1	1	1	2	10	22.22
- 2 เดือน	-	1	1	1	-	1	1	-	5	11.11
- 3 เดือน	1	2	3	2	1	1	-	3	13	28.89
- ไม่กำหนดตายตัว ขึ้นอยู่กับ สภาพของปัญหา แต่ควรดำเนินการให้ แล้วเสร็จภายในปีการศึกษานั้น ๆ										

(n = 45)

จากตารางที่ 43 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามร่วมประชุม จัดทำแผนปฏิบัติการและแนวทางแก้ไขด้วยตนเอง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 2) หน่วยงานจัดส่งแผนปฏิบัติการแก้ไขไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อแจ้งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามให้เข้ามาติดตามผลการดำเนินการแก้ไข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 3) เมื่อมีการดำเนินการแก้ไขในส่วนที่บกพร่องแล้ว ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 4) คณะผู้ตรวจติดตามเข้าไปให้การช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในขณะที่มีการดำเนินการแก้ไข จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

สำหรับระยะเวลาที่คิดว่ามีความเหมาะสมในการปฏิบัติการแก้ไขให้แล้วเสร็จ มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ คือ 1 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 2 เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 3 เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และให้ความเห็นว่าไม่กำหนดตายตัว ขึ้นอยู่กับสภาพของปัญหา แต่ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีการศึกษานั้น มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89

12.

สภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 44 ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสถาบัน

ปัญหา	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-ข้อเรียกร้องจากผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ	4	6	3	4	4	4	4	5	34	75.56
-เสียงสะท้อนจากสังคมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ	2	3	3	3	4	4	3	3	25	55.56
-เกิดความสับสนในการปฏิบัติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ ตลอดจนไม่ทราบว่าจะใช้แนวทางของหน่วยงานใดเป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติ	2	2	3	1	2	2	3	1	16	35.56
- กระแสคุณภาพการศึกษาในสังคมไทย ส่งผลกระทบต่อเชิงจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความตระหนก	1	2	1	2	2	-	2	2	12	26.67

(n = 45)

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสถาบัน มีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ 1) ข้อเรียกร้องจากผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 2) เสียงสะท้อนจากสังคมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 3) เกิดความสับสนในการปฏิบัติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ ตลอดจนไม่ทราบว่าจะใช้แนวทางของหน่วยงานใดเป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 และ 4) กระแสเรื่องคุณภาพการศึกษาในสังคมไทย ส่งผลกระทบต่อเชิงจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความตระหนก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 45 แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

แนวทางแก้ไข	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริงทั่วถึง และต่อเนื่อง	4	5	5	6	5	6	4	5	40	88.89
- ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสถาบัน เพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	3	4	3	4	3	3	3	5	28	62.22

(n = 45)

จากตารางที่ 45 พบว่า แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอมา นั้นมี 2 ข้อคือ 1) เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ทั่วถึงและต่อเนื่อง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และ 2) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22

ตารางที่ 46 คุณลักษณะที่ต้องการเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อม

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
- หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง มีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบัน	4	5	5	6	5	6	4	5	40	88.89

ตารางที่ 46 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ต้องการ	สถาบันราชภัฏ ก	สถาบันราชภัฏ ข	สถาบันราชภัฏ ค	สถาบันราชภัฏ ง	สถาบันราชภัฏ จ	สถาบันราชภัฏ ฉ	สถาบันราชภัฏ ช	สถาบันราชภัฏ ซ	รวม	ร้อยละ
-หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในลักษณะต่าง ๆ	3	3	4	4	5	4	4	5	32	71.11
-มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนด นโยบาย และมาตรการที่จำเป็นต่อการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอย่างสม่ำเสมอ	3	4	4	4	3	5	4	5	32	71.11

(n = 45)

จากตารางที่ 46 พบว่า คุณลักษณะที่ต้องการของระบบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเห็นว่ามีค่าสำคัญ คือ 1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในลักษณะต่าง ๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 71.11 และในประเด็นสุดท้าย คือ การนำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนด นโยบาย และมาตรการที่จำเป็นต่อการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 71.11

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 ตั้งแต่หน้า 157-217 เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ระบบ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์บุคลากรในสถาบัน ราชภัฏที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ ข้อมูลดังกล่าวนำไปใช้ประกอบกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อใช้ในการออกแบบระบบในขั้นตอนที่จะกล่าวถึงต่อไป

ตอนที่ 2 ผลการออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

จากผลการศึกษาในขั้นการกำหนดกรอบแนวคิด (ขั้นตอนที่ 1 ของการวิจัย) และขั้นการวิเคราะห์ระบบ (ขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัย) ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบในแต่ละส่วน โดยนำเสนอเฉพาะส่วนที่ต้องการนำมาออกแบบระบบใหม่ลงในตารางที่ปรากฏ ส่วนประเด็นที่ผู้วิจัยตัดออกหรือเพิ่มเติม มีการระบุถึงเหตุผลประกอบไว้อย่างชัดเจน ข้อมูลที่นำไปใช้ในการจัดทำ (ร่าง) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเหมาะสมในขั้นตอนต่อไป แสดงให้เห็นในช่อง “ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ”

ตารางที่ 47 การออกแบบเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ ต้องการของระบบ
- หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ	✓	✓	✓
- หลักการของความมีอิสระ	✓	✓	✓
- หลักการของการมีส่วนร่วม			✓
- หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร		✓	✓
- หลักการของความโปร่งใส ตรวจสอบได้		✓	✓
- หลักการของการปรับปรุงตนเอง	✓		
- หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง			

จากตารางที่ 47 พบว่า หลักการของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ และหลักการของความมีอิสระ

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบ ดังนี้คือ 1) หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ 2) หลักการของความมีอิสระ 3) หลักการของการมีส่วนร่วม 4) หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร 5) หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 6) หลักการของการปรับปรุงตนเอง และ 7) หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในหลักการข้อที่ 7 ที่ผู้วิจัยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบนี้ เป็นการขยายความคิดเพิ่มเติมออกมาจากหลักการปรับปรุงตนเอง ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพต้องทำอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ จึงเพิ่มเติมหลักการข้อนี้ขึ้น

ตารางที่ 48 การออกแบบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพจริง	✓		✓
- เพื่อค้นหาจุดแข็ง-จุดอ่อน ของหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงให้เหมาะสม	✓	✓	✓
- เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ ให้กำลังใจหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ		✓	✓
- เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัว และเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ		✓	

จากตารางที่ 48 พบว่า วัตถุประสงค์ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้คือ 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือและให้กำลังใจหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ และ 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา

สำหรับวัตถุประสงค์ในข้ออื่นที่เป็นคุณลักษณะที่ต้องการของระบบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมากำหนดในระบบที่ออกแบบ ได้แก่ 1) เพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อให้ขวัญกำลังใจกับหน่วยงาน และ 3) เพื่อเตรียมการรับการประเมินภายนอก เนื่องจากเห็นว่าในประเด็นที่ 1) และ 2) ได้มีการสอดแทรกสาระดังกล่าวไว้ในวัตถุประสงค์ที่ออกแบบในข้ออื่นแล้ว ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมการรับการประเมินภายนอก ผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นวัตถุประสงค์รอง เนื่องจากความเข้มแข็งของการประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่เกิดจากภายใน การประเมินภายนอกต้องเกิดขึ้นตามกฎหมายอยู่แล้ว นอกจากนี้วัตถุประสงค์เพื่อการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ในระบบปัจจุบัน ถือว่าไม่สอดคล้องกับหลักการที่เป็นสากล เพราะการตรวจติดตามมิได้เป็นการเข้าไปควบคุมแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงไม่นำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของระบบ

ตารางที่ 49 การออกแบบเกี่ยวกับบุคลากรในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- ผ่านการฝึกอบรมและทดสอบว่ามีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตาม	✓		✓
- ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี			✓
- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ	✓		✓
- มีความรู้ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล	✓		✓
- ปฏิบัติงานในหน่วยงานมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี			✓
- มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง	✓	✓	✓
- มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟังพูด และเขียนได้เป็นอย่างดี	✓	✓	✓
- มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น		✓	✓
- มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง	✓	✓	✓
- มีความสุ่มรอบคอบ		✓	
- มีความสุภาพ			
- มีความตื่นตัว อยากรู้อยากเห็น			
- มีทักษะในการบริหารจัดการ	✓		
- มองโลกในแง่ดี			
- มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓		
- เชื่อมมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ	✓	✓	

จากตารางที่ 49 พบว่า คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ มีความเป็นอิสระ มีความสามารถหรือมีจิตวิทยาในการพูด มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ คือ 1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่นำมาใช้เป็นอย่างดี 3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล 4) ผ่านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน

คุณภาพในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี 5) ปฏิบัติงานในหน่วยงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี 6) มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง 7) มีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี 8) มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น 9) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง 10) มีความสุขุมรอบคอบ 11) มีความสุภาพ 12) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น 13) มีทักษะในการบริหารจัดการ 14) มองโลกในแง่ดี 15) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ 16) เชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ

สำหรับคุณสมบัติบางประการตามหลักการ แนวคิดที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมากำหนดใน (ร่าง) ระบบ ได้แก่ การมีความสามารถในการวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่า ในสังคมไทย วัฒนธรรมของการวิพากษ์วิจารณ์ยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร ดังนั้นผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ภายในจึงไม่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติในเรื่องดังกล่าวที่โดดเด่นมากนัก ส่วนคุณสมบัติบางประการที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมเข้ามา ได้แก่ ความสุภาพและการมองโลกในแง่ดี ถือว่าเป็นคุณสมบัติที่มีความสอดคล้องกับหลักการตรวจติดตามประการหนึ่ง คือ หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร รวมถึงคุณสมบัติของความตื่นตัว อยากรู้อยากเห็น ซึ่งจะทำให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพทำงานด้วยความกระตือรือร้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคุณสมบัติดังกล่าวใน (ร่าง) ระบบที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 50 การออกแบบเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ ต้องการของระบบ
<ul style="list-style-type: none"> - มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ - มีเครื่องมือชนิดอื่น ๆ ควบคู่ไปกับแบบ ตรวจสอบรายการ - แบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตาม 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓

จากตารางที่ 50 พบว่า เครื่องมือการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ ทั้ง 3 ส่วน คือ เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ คือ 1) เป็นแบบตรวจสอบรายการที่มี 3 ระดับ 2) มีเครื่องมือลักษณะอื่น ๆ ควบคู่ไปกับแบบตรวจสอบรายการ 3) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ

การที่ผู้วิจัยต้องการออกแบบให้แบบตรวจสอบรายการที่ใช้ในการตรวจติดตามมี 3 ระดับ จะทำให้สามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติ แต่ยังมีข้อสังเกตบางประการที่ยังไม่เหมาะสม และระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพิจารณาว่า แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตาม ควรจะได้มีการกำหนดรูปแบบให้ชัดเจน เพื่อการปฏิบัติที่ตรงกัน จึงได้กำหนดให้แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 51 การออกแบบเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- หน่วยประกันคุณภาพจัดเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตาม จัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนบทบาทหน้าที่	✓	✓	✓
- หน่วยประกันคุณภาพประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อร่วมตกลงกำหนดการตรวจ	✓	✓	✓
- หน่วยประกันคุณภาพแจ้งไปยังหน่วยงาน เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการ	✓		✓
- หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุด พร้อมมอบหมายภารกิจ		✓	✓
- หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบความรับผิดชอบ			✓
- คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพ	✓	✓	✓
- คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน และความพร้อม	✓	✓	✓
- ผู้ตรวจติดตาม เลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจ	✓		
- หัวหน้าคณะจัดประชุม เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมมอบหมายงาน	✓	✓	✓
- จัดเตรียมแบบตรวจสอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓		✓
- คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละชุดประชุมวางแผน ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่			✓

จากตารางที่ 51 พบว่า การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ผู้ตรวจ การร่วมตกลงระหว่างหน่วยงานเกี่ยวกับกำหนดการตรวจ การจัดส่งรายงานการศึกษาตนเองและเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรอรับการตรวจ และการจัดประชุมคณะผู้ตรวจเพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่และจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ คือ 1) หน่วยประกันคุณภาพจัดเตรียมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ 2) หน่วยประกันคุณภาพประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจ 3) หน่วยประกันคุณภาพจัดทำประกาศแจ้งไปยังหน่วยงาน เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ตกลงไว้ 4) หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุดต่าง ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ 5) หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง 6) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพ 7) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน และความพร้อม 8) ผู้ตรวจติดตาม เลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ 9) หัวหน้าคณะจัดประชุมเพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมกับมอบหมายงาน 10) จัดเตรียมแบบตรวจสอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน และ 11) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละชุดประชุมวางแผน ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 52 การออกแบบเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ ต้องการของระบบ
- การประชุมเริ่มต้น	✓	✓	✓
- การปฏิบัติการตรวจ	✓	✓	✓
- การบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจ	✓		

จากตารางที่ 52 พบว่า การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ การเริ่มต้นการประชุม และการปฏิบัติการตรวจ

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ คือ 1) การประชุมเริ่มต้น ควรเป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตาม และหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ 2) การปฏิบัติการตรวจ ควรเป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยใช้เวลาที่เหมาะสม และ 3) ผู้ตรวจติดตามบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบฟอร์ม เพื่อนำไปสู่การสรุปผลต่อไป

ตารางที่ 53 การออกแบบเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ ต้องการของระบบ
- ผู้ตรวจติดตามแต่ละคน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ	✓		
- จัดการประชุมคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณา ผลการตรวจ และหาข้อสรุปร่วมกัน	✓	✓	✓
- ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอผลการตรวจในเบื้องต้น	✓	✓	✓
- รับทราบผลการตรวจ / ปิดประชุม	✓	✓	✓

จากตารางที่ 53 พบว่า การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ การร่วมประชุมเพื่อหาข้อสรุปของคณะผู้ตรวจ การประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจและฝ่ายที่ได้รับการตรวจเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา และการรับทราบผลการตรวจก่อนที่จะปิดประชุมสรุปผล

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้คือ 1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการตรวจในส่วนที่รับผิดชอบ 2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจจัดการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกัน 3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอ

ผลการตรวจเบื้องต้นโดยเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม และ 4) หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ รับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น พร้อมกับกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจติดตามในครั้งนั้น

ตารางที่ 54 การออกแบบเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- จัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่งไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ เพื่อขอรับคำยืนยันถึงผลการตรวจก่อนที่จะได้จัดทำรายงานฉบับจริง	✓		
- จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพฉบับสมบูรณ์ ซึ่งมีการลงนามโดยคณะผู้ตรวจ	✓	✓	✓
- จัดส่งรายงานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง หลังจากการตรวจเสร็จสิ้นลงแล้ว ตามเวลาที่กำหนด	✓	✓	✓
- มีการจัดเก็บรายงานไว้เพื่อการตรวจสอบตามเวลาที่กำหนด	✓		
- หน่วยประกันคุณภาพรวบรวม สังเคราะห์ผลการตรวจติดตามของทุกหน่วยงาน และจัดทำเป็นรายงานในภาพรวมของทั้งสถาบัน		✓	✓
- นำเสนอรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบัน			
- เผยแพร่รายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน		✓	✓

จากตารางที่ 54 พบว่า การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน คือ มีการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งลงนามโดยคณะผู้ตรวจทุกคน โดยรายงานดังกล่าวมีรายละเอียดต่าง ๆ ชัดเจน และมีการจัดส่งรายงานผลการตรวจติดตามไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้คือ 1) ควรมีการจัดทำ (ร่าง) รายงานส่งไปยังหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ เพื่อขอคำรับรองก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ 2) จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจและผู้ตรวจในชุดนั้นทุกคน 3) ให้มีการจัดส่งรายงานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์หลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง 4) ให้มีการจัดเก็บรายงานไว้เพื่อการตรวจสอบ อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา 5) ให้หน่วยประกันคุณภาพรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบัน ตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ

สำหรับสาระที่ผู้วิจัยเห็นว่า ควรเพิ่มเติมเข้ามาในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ คือ การนำเสนอรายงานผลการตรวจติดตามให้ที่ประชุมสภาประจำสถาบัน และคณะกรรมการบริหารได้รับทราบ ทั้งนี้โดยโครงสร้างของสถาบันราชภัฏ ถือว่าสภาประจำสถาบันเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ซึ่งหากมีการรายงานถึงผลการตรวจให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบ การกำหนดนโยบายใหม่เพื่อผลักดันให้การประกันคุณภาพขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสมย่อมเกิดขึ้นได้ ในส่วนของคณะกรรมการบริหารสถาบันนั้นถือว่าจำเป็นต้องได้รับทราบถึงผลของการตรวจอยู่แล้ว เพื่อจะได้เข้าไปติดตาม กำกับ ตลอดจนให้การสนับสนุนหน่วยงานให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 55 การออกแบบเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
- หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามทำการประเมินผลการตรวจในครั้งนั้น	✓	ไม่มีกำหนดไว้ในระบบ	✓
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคน ประเมินผลการทำงานของตนเอง	✓		✓
- หัวหน้าคณะผู้ตรวจ รวบรวมผลการประเมินจากแบบประเมินต่าง ๆ แล้วนำมาสรุปผล			
- จัดการประชุม เพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามคุณภาพในแต่ละคณะ			✓
- จัดการประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน			✓

จากตารางที่ 55 พบว่า ไม่มีส่วนของการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากในระบบปัจจุบันไม่มีการกำหนดไว้ให้การประเมินประสิทธิผลการตรวจเป็นส่วนหนึ่งของระบบ

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ควรนำไป ออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้คือ 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม ทำการประเมินผลการ ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) ผู้ตรวจติดตามประเมินผลการทำงานของตนเอง 3) หัวหน้า คณะผู้ตรวจรวบรวมผลการประเมิน แล้วนำมาสรุปผลการทำงาน 4) จัดการประชุมเพื่อ ประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ 5) จัดการประชุมผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนปัญหา อุปสรรค

สำหรับประเด็นที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมเข้ามา ได้แก่ การกำหนดให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจ ติดตามคุณภาพทำหน้าที่ประมวลสิ่งที่ได้จากการประเมินด้วยแบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ เนื่องจาก เห็นว่า หากไม่มีการมอบหมายให้ผู้ใดทำหน้าที่นี้ ผลการประเมินที่ได้จากส่วนต่าง ๆ จะไม่มีการ ถูกนำมาสังเคราะห์ซึ่งทำให้มองไม่เห็นภาพรวมของประสิทธิภาพการตรวจที่ชัดเจน ส่วนประเด็นที่ ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์ แต่เห็นว่าไม่ควรนำมากำหนดใน (ร่าง) ระบบ คือ การเปิดโอกาสให้ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ทำหน้าที่ประเมินการทำงานของคณะผู้ตรวจในชั้นการสรุปผลด้วย วาจา ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ต้องการให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ตรวจและฝ่ายที่รับการตรวจอย่างชัดเจน

ตารางที่ 56 การออกแบบเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ ต้องการของระบบ
<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ จัดการประชุม ในฝ่ายบริหาร - ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่รับการตรวจทบทวน ถึงผลการตรวจ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข - แจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ทราบถึงผลการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร - คณะกรรมการบริหารสถาบัน ประชุมเพื่อ ทบทวนถึงผลการตรวจของทุกหน่วยงาน รวมทั้งพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรค 	✓	ไม่มีกำหนด ไว้ในระบบ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓

จากตารางที่ 56 พบว่า ไม่มีส่วนของการทบทวนของฝ่ายบริหารปรากฏอยู่ทั้ง 3 ส่วน เนื่องจากในปัจจุบันไม่มีการกำหนดให้การทบทวนของฝ่ายบริหารเป็นส่วนหนึ่งของระบบ

เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร ที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ 1)

หน่วยงานที่ได้รับการตรวจจัดการประชุมในฝ่ายบริหาร 2) ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่อง 3) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร 4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ

ตารางที่ 57 การออกแบบเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม

ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ	ระบบตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี	ระบบในปัจจุบัน	คุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่รับการตรวจประชุมจัดทำแผนแก้ไข - นำเสนอแผนให้หน่วยประกันคุณภาพสถาบัน - ติดตามผลโดยผู้ตรวจชุดเดิม - จัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อดำเนินการเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีกำหนดไว้ในระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓

จากตารางที่ 57 พบว่า ไม่มีส่วนของการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจปรากฏอยู่ที่ 3 ส่วน เนื่องจากในปัจจุบันไม่มีการกำหนดให้เรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของระบบ เมื่อพิจารณาจากระบบตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ รวมถึงส่วนที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ ที่ควรนำไปออกแบบ (ร่าง) ระบบดังนี้ 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่รับการตรวจ จัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง 2) นำเสนอแผนการแก้ไข ให้หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน 3) คณะผู้ตรวจเข้าไปติดตามผล 4) ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อการแก้ไขเสร็จสิ้น

สำหรับส่วนที่ผู้วิจัยไม่นำมากำหนดใน (ร่าง) ระบบ คือ การให้คณะผู้ตรวจแจ้งไปยังหน่วยงานว่า การตรวจติดตามยุติลงแล้ว เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขเป็นไปตามแผน ทั้งนี้เป็นเพราะได้กำหนดให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจเป็นฝ่ายจัดทำรายงานไปยังหน่วยประกันคุณภาพแล้ว ซึ่งถือว่าหน่วยงานต้องรับผิดชอบตนเอง ดังนั้นหน่วยงานย่อมรู้ดีที่สุดว่า การตรวจติดตามในครั้งนั้นได้สิ้นสุดลงเมื่อใด

จากข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบที่ควรนำไปใช้ในการออกแบบตามตารางที่ 47-57 ผู้วิจัยนำมาออกแบบ (ร่าง) ระบบเพื่อนำไปตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนต่อไป ผลการออกแบบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีดังนี้

(ร่าง) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

- ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

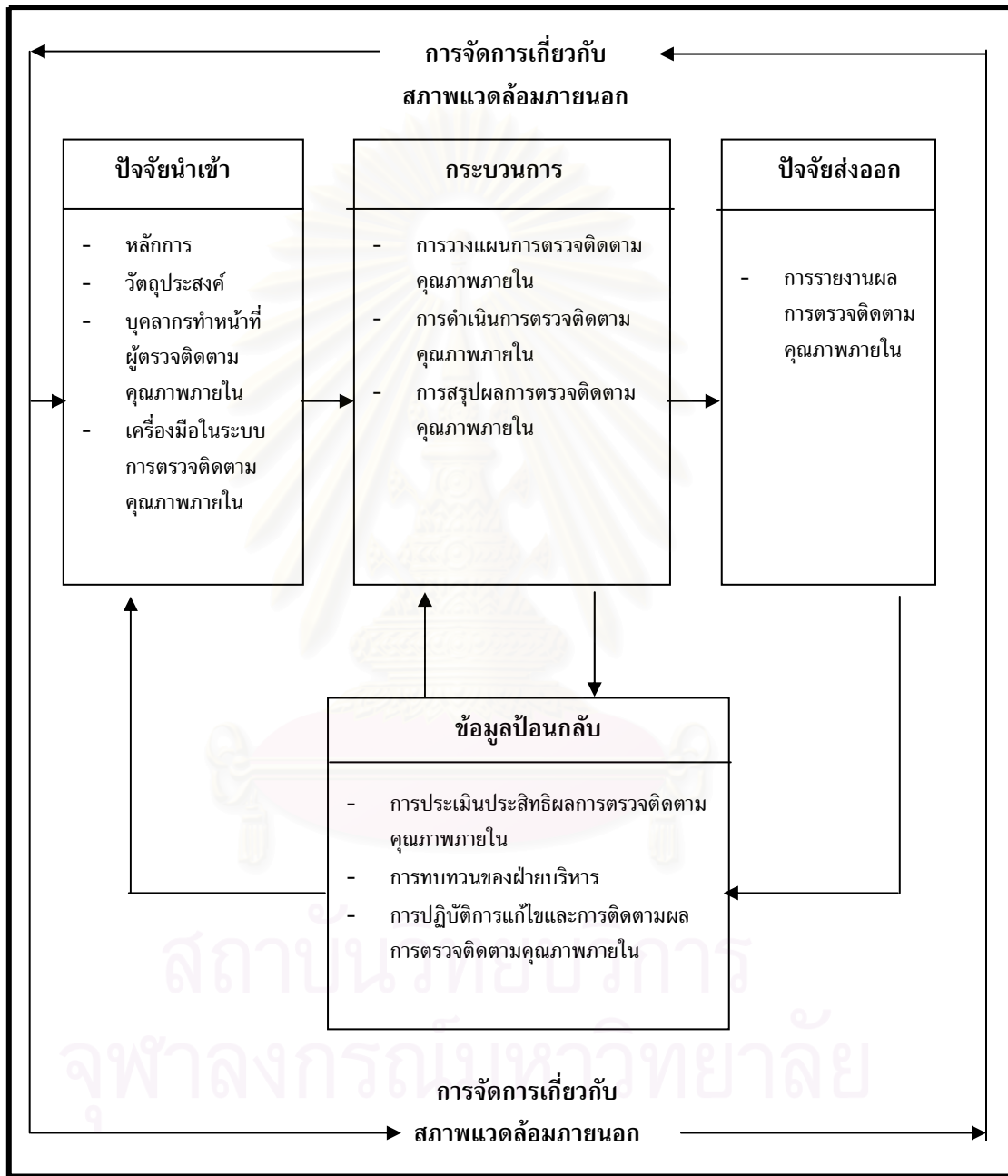
ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย ส่วนประกอบต่าง ๆ 12 ส่วน คือ

1. หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4. เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
5. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
6. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
7. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
8. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
9. การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
10. การทบทวนของฝ่ายบริหาร
11. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
12. การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้แนวคิดเชิงระบบทั่วไปในการออกแบบ ทำให้ได้โครงสร้างของระบบดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

รายละเอียดของคุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตามโครงสร้างของระบบ มีดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ อาศัยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

1) หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม

2) หลักการของความมีอิสระ

การดำเนินการของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องเป็นไปโดยอิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ

3) หลักการของการมีส่วนร่วม

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษาต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในสถาบัน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างจริงจัง เพราะถือว่าการจัดการเรื่องคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในทุกระดับ

4) หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร

การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และปรับปรุงการทำงาน มิได้เป็นไปเพื่อการจับผิด ดังนั้นฝ่ายที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบต้องดำเนินการด้วยความเป็นมิตรต่อกัน

5) หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องเป็นการแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ ดังนั้นจึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานให้สาธารณชนได้รับทราบ

6) หลักการของการปรับปรุงตนเอง

ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่นำมาใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ

7) หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

การรักษาระบบคุณภาพของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่พึงประสงค์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นการตรวจติดตามคุณภาพภายในจึงต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏมัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง
- 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม
- 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือและให้กำลังใจหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ
- 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) ของสถาบันราชภัฏควรมีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

คุณสมบัติทั่วไป

- 1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี
- 3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) ผ่านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี
- 5) ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 6) มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง

คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ

- 1) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี
- 2) ความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น
- 3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง
- 4) มีความสุขุมรอบคอบ
- 5) มีความสุภาพ
- 6) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น
- 7) มีทักษะในการบริหารจัดการ
- 8) มองโลกในแง่ดี
- 9) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 10) เชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ

การได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีวิธีการได้มาดังนี้

- 1) หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเสนอชื่อบุคลากรของตนเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 2) บุคลากรที่มีความสมัครใจ เสนอชื่อตนเองเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3) การเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหารต่อไปนี้ได้แก่รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จะได้รับสิทธิในการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง

ทั้งนี้ให้พิจารณาคุณสมบัติข้างต้นประกอบการแต่งตั้ง หากบุคลากรคนใดยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ถือปฏิบัติว่าต้องเข้ารับการอบรมก่อน แล้วจึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในภายหลัง

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการดำเนินการเป็นคณะซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและผู้ตรวจติดตาม โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะพิจารณาจากบุคคลผู้มีอาวุโสสูงสุดในกลุ่มนั้น ๆ และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น จึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกำหนดขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้ดังนี้

บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีบทบาทที่ต้องปฏิบัติดังนี้

- 1) การเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย

- การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดในระบบคุณภาพที่มีการนำมาใช้
 - ร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
 - การพิจารณารายงานการศึกษาตนเองที่หน่วยงานส่งมาให้เป็นการล่วงหน้า
 - การกำหนดประเด็นคำถามหรือข้อสงสัยที่ได้จากรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการมอบหมาย
 - ร่วมประชุมก่อนดำเนินการในวันปฏิบัติงานตรวจสอบ
- 2) การรวบรวมข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามขอบเขตที่

ตนเองรับผิดชอบ

- 3) สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม
- 4) ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ
- 5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและคณะผู้ตรวจ
- 6) ติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ

บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

นอกเหนือไปจากบทบาททั่วไปที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทุกคนต้องปฏิบัติแล้ว หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในยังต้องมีบทบาทในเรื่องต่อไปนี้

- 1) จัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ตนรับผิดชอบ
- 2) ดำเนินการประชุมเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3) ติดตาม กำกับดูแลให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น
- 4) ดำเนินการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อรวบรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพในเบื้องต้น และนำเสนอผลการตรวจให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบในขั้นของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนเองรับผิดชอบ
- 6) จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ

ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควรมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วยหัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตามอีกประมาณ 4 – 5 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 หมวด คือ

- หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ ประกอบด้วย
- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย
- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
 - แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)
- หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
 - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
 - แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)
- หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน ประกอบด้วย
- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
 - รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
 - แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
 - รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึงเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการตรวจติดตาม

องค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีที่ 1.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ดัชนีที่ 1.2 แผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.1 การบริหารหลักสูตร

ดัชนีที่ 2.2 การพัฒนาอาจารย์

ดัชนีที่ 2.3 การคัดเลือกนักศึกษา

ดัชนีที่ 2.4 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.5 การวัดและประเมินผลการเรียน

ดัชนีที่ 2.6 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ดัชนีที่ 2.7 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

ดัชนีที่ 2.8 ระบบสารสนเทศ

ดัชนีที่ 2.9 สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

ดัชนีที่ 2.10 การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.1 นโยบายและแผนงานด้านการพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.2 กิจกรรมนักศึกษา

ดัชนีที่ 3.3 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

ดัชนีที่ 3.4 การจัดบริการแนะแนว

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีที่ 4.1 นโยบายและแผนงานวิจัย

ดัชนีที่ 4.2 การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

ดัชนีที่ 4.3 ผลงานวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.1 นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.2 การดำเนินกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.3 ผลการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.1 นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.2 การดำเนินกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.3 ผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.1 นโยบายและแผนงาน

- ดัชนีที่ 7.2 โครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารจัดการ
- ดัชนีที่ 7.3 การสรรหาบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.4 การพัฒนาบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.6 การประชาสัมพันธ์
- ดัชนีที่ 7.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
 - ดัชนีที่ 8.1 แหล่งงบประมาณ
 - ดัชนีที่ 8.2 การจัดสรรงบประมาณ
 - ดัชนีที่ 8.3 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ
 - ดัชนีที่ 9.1 นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ
 - ดัชนีที่ 9.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพ
 - ดัชนีที่ 9.3 การประกันคุณภาพภายใน
 - ดัชนีที่ 9.4 การประกันคุณภาพภายนอก

ในแต่ละดัชนีจะมีจำนวนเกณฑ์การตรวจสอบไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายตามดัชนีนั้น

เกณฑ์การตัดสินผลการตรวจ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินไว้ดังนี้

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อ จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ไม่มีการตัดสินผลว่า “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” แต่ผลการตรวจสอบที่ได้ระดับ 1 หรือ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปรับปรุงตนเองต่อไป

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) หมายถึง เครื่องมือที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้สำหรับการบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจตามขอบเขตของงานที่แต่ละคน

ได้รับมอบหมาย แบบตรวจสอบดังกล่าวจะต้องมีการเตรียมไว้ล่วงหน้า โดยเนื้อหาสาระจะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์ตามระบบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) หมายถึงเครื่องมือที่เลขานุการคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บันทึกสรุปผลการตรวจซึ่งได้จากผู้ตรวจติดตามแต่ละคน ก่อนที่จะนำผลการตรวจสอบในเบื้องต้นไปชี้แจงให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจได้รับทราบ

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งตอบโดยหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยกำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

ตอบ	1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อย
	3	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับปานกลาง
	4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมาก
	5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมากที่สุด

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) หมายถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ

ภายใน ซึ่งตอบโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่รับผิดชอบอยู่นั้นมีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยกำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

- | | | | |
|-----|---|---------|---|
| ตอบ | 1 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด |
| | 2 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อย |
| | 3 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับปานกลาง |
| | 4 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมาก |
| | 5 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมากที่สุด |

แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03) หมายถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิภาพการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งตอบโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่รับผิดชอบอยู่นั้นมีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยกำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

ตอบ	1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับน้อย
	3	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับปานกลาง
	4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมาก
	5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวในระดับมากที่สุด

รายงานการศึกษิตนเอง (ร.01) หมายถึง รายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพที่หน่วยงานจัดทำส่งมายังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ทำการศึกษาล่วงหน้า ก่อนเข้าไปทำการตรวจสอบว่ามี การดำเนินการจริงตามสิ่งที่ได้รายงานหรือไม่

รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) หมายถึง รายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนั้น จัดทำโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม และมีการลงนามโดยผู้ตรวจติดตามทุกท่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันและแจ้งผลอย่างเป็นทางการไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) หมายถึง แผนการที่หน่วยงานซึ่งได้รับการตรวจติดตามกำหนดขึ้นเพื่อการปรับปรุงตนเอง หลังจากมีการตรวจพบข้อบกพร่องในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานและแจ้งไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันได้รับทราบ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข

รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) หมายถึง ผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องที่หน่วยงานจะต้องมีการรายงานไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ก่อนสิ้นปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามครั้งนั้น เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบคุณภาพของตนเองว่าเป็นไปตามแผนการแก้ไขที่กำหนดไว้หรือไม่

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือการเตรียมการและวางแผนของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มีความพร้อมก่อนมีการดำเนินการตรวจแบ่งการวางแผนออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวางแผนในระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ของทุกปีการศึกษา ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการดังนี้

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ
- เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามแต่ละครั้ง
- การเตรียมการของคณะ / ศูนย์ / สำนัก ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำประกาศแจ้งไปยังคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ได้มีการร่วมตกลงไว้ ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะเข้ารับการตรวจได้มีเวลาในการเตรียมการและวางแผน

4) หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุดต่าง ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ

2. การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หลังจากทราบกำหนดการที่ชัดเจน ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 7 วัน

3) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการใช้เพื่ออ้างอิงถึงการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพที่นำมาใช้

4) จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ

3. การวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุด เลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจในแต่ละชุดจัดประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมกับมอบหมายงานผู้ตรวจติดตามแต่ละคนให้ไปศึกษารายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) ของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจสอบ และจัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน

3) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดประชุมวางแผน ชักซ้อมความเข้าใจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่าแต่ละหน่วยงานมีเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการนำข้อกำหนดตามระบบคุณภาพมาใช้ และมีการถือปฏิบัติอย่างเหมาะสม มิได้มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) **ขั้นการประชุมเริ่มต้น** เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตามและหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ

1.1) หัวหน้าหน่วยงานที่จะรับการตรวจสอบกล่าวต้อนรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1.2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกล่าวชี้แจงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ พร้อมกับแนะนำคณะผู้ตรวจ

1.3) หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในชั้นการประชุมเริ่มต้นประมาณ 30 นาที

2) **ขั้นปฏิบัติการตรวจ** เป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ภายในตามแผนการที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบใน 2 ลักษณะคือ

2.1) การตรวจสอบเอกสาร - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า เอกสารที่หน่วยงานนำมาแสดงมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ ระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การตรวจสอบจากเอกสาร

2.2) การตรวจสอบการถือปฏิบัติ - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า มีการถือปฏิบัติจริงตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถาม ฯลฯ

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคนต้องบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบตรวจสอบการ ดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

ระยะเวลาที่ใช้ในชั้นการปฏิบัติการตรวจ คือ 2 วัน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมา ทำการวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ทราบถึงผลการตรวจ ในเบื้องต้น เป็นขั้นตอนที่ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันรุ่งขึ้นหลังจากการปฏิบัติการ ตรวจติดตามเสร็จสิ้นลงแล้ว โดยมีวิธีการดังนี้

1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้และ สรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกันที่ชัดเจน จากนั้นมอบหมายให้เลขานุการคณะผู้ตรวจ บันทึกผลลงในแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) พร้อมกับรวบรวม แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ทั้งหมดไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เพื่อใช้ในการจัดทำรายละเอียดของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอผล การตรวจเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้า คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจ สามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ

4) หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ รับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น กล่าวขอขอบคุณคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจ

ระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 3 ชั่วโมง
องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก ได้แก่

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การนำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบว่าแต่ละหน่วยงานมีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์การตรวจสอบระบบคุณภาพหรือไม่ ในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการดำเนินการดังนี้

1) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่งไปยังหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เพื่อขอคำยืนยันและรับรองรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานก่อนการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ หลังจากหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจลงนามรับรองแล้วให้ส่งรายงานฉบับร่างกลับไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดนั้น

2) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์ (ร.02) ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในและผู้ตรวจในชุดนั้น ๆ ทุกคน สำคัญที่ควรมีอยู่ในรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วย

- ชื่อรายงาน..... หน่วยงาน..... สถาบัน.....
- วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตาม
- วิธีการดำเนินการตรวจติดตาม
- วัน เดือน ปีที่ทำการตรวจติดตาม
- รายงานคณะผู้ตรวจติดตาม
- ขอบเขตการดำเนินงานตรวจติดตาม
- ผลการตรวจติดตาม จำแนกเป็นรายดัชนีตามแต่ละองค์ประกอบ
- ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตของคณะผู้ตรวจติดตาม
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตรวจ
- การลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม

สำหรับในรายงานฉบับร่างให้มีรายละเอียดทุกประเด็น ยกเว้นการลงนามคณะผู้ตรวจติดตามให้เปลี่ยนเป็นการลงนามรับรองของหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ

3) การจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้จัดทำเป็น 4 ฉบับ ดังนี้ จัดส่งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ 1 ฉบับ หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน 1 ฉบับ คณะกรรมการบริหารสถาบัน 1 ฉบับ และสำเนาเก็บไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามอีก 1 ฉบับ ทั้งนี้การจัดส่งรายงานไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์ภายหลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง

4) ให้มีการจัดเก็บรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เพื่อการตรวจสอบ อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา

5) ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบัน ตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การตรวจสอบว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้ป้อนกลับเข้าสู่ระบบเพื่อปรับปรุงให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการดำเนินการดังนี้

- 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 2) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการทำงานของตนเอง
- 3) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01, ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน
- 4) จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ
- 5) จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยรวม

เครื่องมือการประเมินที่ควรมีการนำมาใช้ คือ

- 1) แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.01)
- 2) แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.02)
- 3) แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

การทบทวนของฝ่ายบริหาร คือ การจัดการประชุมของฝ่ายบริหารเพื่อทำการทบทวนถึงจุดเด่นและจุดด้อยของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้น ตลอดจนการรับทราบถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการร่วมแสวงหาแนวทางในการพัฒนา ตลอดจนช่วยเหลือและสนับสนุนให้หน่วยงานปรับปรุงข้อบกพร่องที่ค้นพบจากการตรวจติดตามที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว ข้อมูลจากฝ่ายบริหารที่ได้จากการทบทวนถึงปัญหาอุปสรรคในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะนำไปสู่การปรับปรุงระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การทบทวนของฝ่ายบริหาร ควรดำเนินการดังนี้

- 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดการประชุมในฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ
- 2) ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบคุณภาพที่นำมาใช้
- 3) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมนำเสนอผลการทบทวนของฝ่ายบริหารในหน่วยงานไปยังคณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน
- 4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะทำให้ระบบคุณภาพของหน่วยงานมีความสมบูรณ์หรือเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ได้ระบุไว้ นอกจากนี้ยังทำให้หน่วยงานมีข้อมูลเป็นปัจจุบันที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งต่อไป

แนวทางในการดำเนินการมีดังนี้

- 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง
- 2) นำเสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) ไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อประสานไปยังคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดเดิม ได้เข้าไปติดตามผลการ

ดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้แผนดังกล่าวควรมีการนำเสนอหลังจากรับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากรายงานฉบับสมบูรณ์แล้ว ไม่เกิน 3 สัปดาห์

3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการแก้ไขตามแผนที่นำเสนอ โดยมีคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าไปติดตามผลอย่างใกล้ชิด

4) เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน โดยใช้แบบรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) ที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการต้องเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ได้แก่

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก คือ การดำเนินงานของหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ในการนำข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่จำเป็นต่อการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ให้มีความเหมาะสม

มีวิธีในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน รวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบัน มาทำการวิเคราะห์

3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้กับคณะกรรมการบริหารสถาบัน ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ดัชนี หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีความทันสมัยและเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏแบ่งออกเป็น

4 หมวด คือ

หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ
ประกอบด้วย

- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ประกอบด้วย

- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
- แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผล
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประกอบด้วย

- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
- แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน
ประกอบด้วย

- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
- รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
- แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
- รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

รายละเอียดของเครื่องมือแต่ละชนิดมีดังนี้



เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ

- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

คำชี้แจง

1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานในสถาบันราชภัฏ

2. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี ในแต่ละดัชนีจะมีจำนวนเกณฑ์ในการตรวจสอบไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายของดัชนีนั้น แต่จะครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพตามแนวคิด PDCA ในทุก ๆ ดัชนี

3. หน่วยงานในระดับคณะให้มีการตรวจสอบทั้ง 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี สำหรับหน่วยงานอื่น ได้แก่ ศูนย์ / สำนักต่าง ๆ ให้มีเฉพาะองค์ประกอบที่พิจารณาแล้วว่าเกี่ยวข้อง และสามารถปรับดัชนีและเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ

4. เกณฑ์การตรวจสอบข้อใดที่ต้องมีการตรวจสอบในเชิงปริมาณ เช่น ร้อยละของจำนวนคน จำนวนผลงาน ฯลฯ ให้หน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามกำหนดตามความเหมาะสม และให้มีการปรับเกณฑ์ให้สูงขึ้นในการตรวจครั้งต่อไป เพื่อแสดงถึงการมีพัฒนาการ

5. การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อ จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ไม่มีการตัดสินผลว่า “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” แต่ผลการตรวจสอบที่ได้ระดับ 1 หรือ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปรับปรุงตนเองต่อไป

รายละเอียดของเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีที่ 1.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกัน
3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ
5. มีกลไกเพื่อการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ดัชนีที่ 1.2 แผนงาน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำแผนงานของหน่วยงานทั้งในลักษณะของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน
3. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
4. มีการเผยแพร่แผนงานให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกในการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีระบบการประเมินผลแผนงานที่ชัดเจน
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.1 การบริหารหลักสูตร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
2. มีระเบียบวิธี และแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร
3. มีการดำเนินงานพัฒนาหลักสูตร โดยการเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
4. มีการกำหนดแผนการเรียนตลอดหลักสูตรไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

5. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง และสาระสำคัญของหลักสูตรที่มีการนำมาใช้
6. มีการจัดอาจารย์ผู้สอนที่มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์ตรงกับเนื้อหาสาระของวิชา
7. มีการประเมินผลการใช้หลักสูตร
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคำอธิบายรายวิชา ตลอดจนการพัฒนาเนื้อหาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและยุคสมัย

ดัชนีที่ 2.2 การพัฒนาอาจารย์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนการพัฒนาอาจารย์เป็นลายลักษณ์อักษร
2. อาจารย์มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนาอาจารย์
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาอาจารย์
4. มีการจัดส่งหรือสนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนา ศึกษาค้นคว้าเพื่อเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ หรือการพัฒนาอาจารย์ในลักษณะอื่น
5. มีการประเมินผลการพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่อง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบพัฒนาอาจารย์

ดัชนีที่ 2.3 การคัดเลือกนักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาที่สอดคล้องกับปรัชญา วัตถุประสงค์ของโปรแกรมวิชา และคณะ
2. มีแผนการรับนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานคัดเลือกนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
4. มีการดำเนินงานคัดเลือกนักศึกษาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
5. มีการคัดเลือกนักศึกษาได้ตามจำนวนที่ต้องการตามแผน และมีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้
6. มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกนักศึกษา
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการคัดเลือกนักศึกษา

ดัชนีที่ 2.4 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำแผนการสอนในทุกรายวิชา พร้อมกับแจ้งให้นักศึกษาได้รับทราบ

2. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้เทคนิคและวิธีการที่หลากหลาย

3. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน
4. มีการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาหรือแก้ปัญหาการเรียนการสอน
5. มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามสภาพจริง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.5 การวัดและประเมินผลการเรียน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีระเบียบว่าด้วยการวัดและประเมินผลการศึกษา
2. มีคณะกรรมการวิชาการรับผิดชอบในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการวัดและประเมินผลการศึกษา
3. มีการแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการเรียน
4. มีการใช้วิธีการที่หลากหลายในการวัดและประเมินผลการเรียน
5. มีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้เรียนได้รับทราบเป็นระยะ
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการวัดและประเมินผลการเรียน
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการวัดและประเมินผลการเรียน

ดัชนีที่ 2.6 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการจัดกิจกรรมและคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. มีคณะกรรมการดำเนินงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. มีการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของแหล่งฝึกประสบการณ์ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของโปรแกรมวิชาและนักศึกษา
4. มีการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. มีการติดตาม กำกับ และประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยอาจารย์นิเทศอย่างสม่ำเสมอ
6. มีการประเมินผลระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ดัชนีที่ 2.7 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีระเบียบว่าด้วยการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

2. มีแผนการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ
3. มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดูแลอาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
4. มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่มีความเหมาะสมเรื่องการระบายอากาศและแสงสว่าง
5. มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่มีวัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้
6. มีระบบป้องกันภัยเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน
7. มีการประเมินผลการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการโดยนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

ดัชนีที่ 2.8 ระบบสารสนเทศ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีตำรา วารสารที่ทันสมัยเพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา
2. มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล
3. มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน
4. มีการประเมินผลระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ดัชนีที่ 2.9 สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำเอกสารตำราหลักทุกรายวิชา
2. มีการนำแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. มีการสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนผลิตสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย
4. มีการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอนได้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้
5. มีการประเมินผลการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

ดัชนีที่ 2.10 การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
2. มีแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
3. มีคณะกรรมการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
4. มีการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตก่อนจบการศึกษา

5. มีการสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
6. มีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิต โดยผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่อง
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.1 นโยบายและแผนงานด้านการพัฒนานักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบาย แผนงาน และโครงการเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาที่ครอบคลุมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
2. อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและโครงการ
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงแผนงานและโครงการอย่างทั่วถึง
4. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
5. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ
6. มีการประเมินผลนโยบาย แผนงาน และโครงการพัฒนานักศึกษา
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และโครงการพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.2 กิจกรรมนักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาทั้งในส่วนของอาจารย์และนักศึกษา
2. มีผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมนักศึกษาตามแผนงานและโครงการ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกิจกรรม
3. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจร่วมกันเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา
4. นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
5. มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมนักศึกษาในทุก ๆ โครงการ
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา

ดัชนีที่ 3.3 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา
2. มีการกำหนดสัดส่วนของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาไว้อย่างเหมาะสม
3. มีการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง
4. อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจในการพบกับนักศึกษาอย่างเป็นทางการอย่างน้อยภาคเรียนละ 2 ครั้ง
5. มีการจัดตารางเวลาให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา
6. มีการประเมินผลระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

ดัชนีที่ 3.4 การจัดบริการแนะแนว

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาของคณะ
2. มีการสำรวจข้อมูลนักศึกษาเป็นรายบุคคล
3. มีการให้บริการสารสนเทศด้านการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ
4. มีการจัดหาแหล่งทุนการศึกษา และมีการจัดสรรทุนให้กับนักศึกษาตามหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม
5. มีการประเมินผลการจัดบริการแนะแนว
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีที่ 4.1 นโยบายและแผนงานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันที่เน้นการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานด้านการวิจัย
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานด้านการวิจัยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง

8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานด้านการวิจัย

ดัชนีที่ 4.2 การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านการวิจัย
2. มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนงานด้านการวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. มีการจัดหาแหล่งทุนจากภายนอกมาใช้ในการพัฒนางานวิจัย
4. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับองค์กรภายนอก
5. มีการส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษามีการทำวิจัยทั้งในรูปแบบของการวิจัยกลุ่ม และการวิจัยเดี่ยว
6. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการการวิจัยอย่างต่อเนื่อง
7. มีการแต่งตั้งที่ปรึกษาทางการวิจัยประจำคณะอย่างเป็นทางการ
8. มีการกำหนดให้การวิจัยเป็นภาระงานส่วนหนึ่งของอาจารย์
9. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย
10. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

ดัชนีที่ 4.3 ผลงานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณลักษณะของผลงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
2. มีจำนวนผลงานวิจัยในแต่ละปีตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. มีการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยในเวทีวิชาการ
4. มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ
5. มีการนำผลจากการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม
6. มีการประเมินคุณภาพผลงานวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการวิจัย
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.1 นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการ

ดัชนีที่ 5.2 การดำเนินกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมด้านการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
2. มีแผนปฏิบัติงานที่ระบุกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคมที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนงาน
4. มีการติดตาม กำกับให้การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
5. มีการปรับปรุงวิธีดำเนินกิจกรรมและโครงการบริการทางวิชาการให้มีความเหมาะสม

ดัชนีที่ 5.3 ผลการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. บุคลากรในหน่วยงานได้รับเชิญเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
2. บุคลากรในหน่วยงานได้รับเชิญเป็นกรรมการวิชาการ / วิชาชีพ / วิทยานิพนธ์ให้กับหน่วยงานภายนอกสถาบัน
3. มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการโดยผู้ให้บริการ
4. มีการประเมินความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการทางวิชาการ

5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

7. มีการรายงานผลการดำเนินงานให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.1 นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานร่วมกับชุมชน มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.2 การดำเนินกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. มีแผนปฏิบัติงานที่ระบุกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนงาน
4. มีการประสานงานให้เกิดกิจกรรม โดยมีอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
5. มีการติดตาม กำกับให้การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
6. มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินกิจกรรมและโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสม

ดัชนีที่ 6.3 ผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในทุกระยะ
2. มีการดำเนินงานตามแผนการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทุกกิจกรรมและโครงการ
4. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม
5. มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.1 นโยบายและแผนงาน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายการบริหาร แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร
3. มีการเผยแพร่ นโยบายและแผนงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
4. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
5. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
6. มีการประเมินผลนโยบายการบริหารและแผนงานอย่างต่อเนื่อง
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.2 โครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารจัดการ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งรับรู้โดยทั่วกันอย่างชัดเจน
2. มีการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. มีระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ
4. มีการประเมินระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.3 การสรรหาบุคลากร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบาย แผนงาน ระเบียบ ข้อกำหนดในการสรรหาผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่ชัดเจน
2. มีแนวปฏิบัติในการได้มาซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีความโปร่งใส
3. มีการประเมินผลการสรรหาผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
4. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการสรรหาบุคลากร

ดัชนีที่ 7.4 การพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดกรอบและคุณสมบัติของบุคลากรตามนโยบายและแผนพัฒนา
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร
4. มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กรให้กับบุคลากร
6. มีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากร

ดัชนีที่ 7.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. มีการกำหนดรูปแบบและเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและครอบคลุมภาระงานที่บุคลากรมีการปฏิบัติ
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม
5. มีการจัดส่งผลการประเมินให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน
6. มีการประเมินผลระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดัชนีที่ 7.6 การประชาสัมพันธ์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนงานการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร

2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
3. มีกลไกการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบอย่างชัดเจน
4. มีการประเมินผลระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ดัชนีที่ 7.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนการจัดตั้งฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. มีแผนงานและโครงการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
4. มีการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการบริหารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5. มีการประเมินผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีที่ 8.1 แหล่งงบประมาณ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำคำของบประมาณแผ่นดินที่สอดคล้องกับแผนงานและโครงการของสถาบัน
2. มีแผนการจัดหารายได้จากแหล่งงบประมาณอื่น
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณ
4. ดำเนินงานตามแผนการจัดหารายได้
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนทุกระยะ
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

ดัชนีที่ 8.2 การจัดสรรงบประมาณ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายการจัดสรรงบประมาณประจำปีกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. มีแผนการจัดสรรงบประมาณที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ
4. มีการนำข้อมูลความต้องการของส่วนต่าง ๆ ในหน่วยงานมาใช้ในการวางแผนการจัดสรรงบประมาณ
5. มีการวิเคราะห์ต้นทุนกิจกรรมเพื่อการจัดสรรงบประมาณ

6. มีการเผยแพร่การจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
7. มีการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณ
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณในครั้งต่อไป

ดัชนีที่ 8.3 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการตรวจสอบระบบบัญชีและการใช้งบประมาณ
2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบัญชีและการตรวจสอบ
3. มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานและโครงการที่ได้รับจัดสรร
4. มีระบบการตรวจสอบภายในและภายนอกที่สอดคล้องกัน
5. มีการรายงานผลการตรวจสอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
6. มีการประเมินผลระบบบัญชีและการตรวจสอบการใช้งบประมาณ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบบัญชีและการตรวจสอบ

องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ

ดัชนีที่ 9.1 นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการประกันคุณภาพ
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ

ดัชนีที่ 9.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
2. มีการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ
3. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน

4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานประกันคุณภาพและรายงานให้บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผน

ดัชนีที่ 9.3 การประกันคุณภาพภายใน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. มีการจัดทำคู่มือ เอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
3. มีการควบคุมคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้
4. มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยเน้นถึงการตรวจสอบในเชิงระบบ ตามองค์ประกอบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้
5. มีการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยเน้นถึงผลลัพธ์และผลผลิตที่ได้จากการ ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินจากองค์กร ภายนอก
6. มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานทั้งระบบและรายงานให้บุคลากร ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

ดัชนีที่ 9.4 การประกันคุณภาพภายนอก

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก
2. มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง และเตรียมรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก
3. มีการเก็บรวบรวมหลักฐานแสดงผลการประเมินคุณภาพภายในไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก
4. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนดทุก 5 ปี และมีการ รายงานผลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
5. มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายนอก และรายงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบ
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพภายนอก ให้มีประสิทธิภาพ



เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
- แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบที่

ดัชนีที่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่ทำการตรวจ

.....

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ของ..... สถาบันราชภัฏ.....					
องค์ประกอบที่ (ตัวอย่าง) 2 การเรียนการสอน					
ดัชนีที่	เกณฑ์การตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ			ข้อคิดเห็น / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ
		1	2	3	
2.1	1.มีคณะกรรมการบริหาร หลักสูตร 2.มีระเบียบวิธีและแนว ปฏิบัติในการพัฒนา หลักสูตร 3.เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนา หลักสูตร 4.....		✓	✓	แม้จะมีการกำหนดเป็นนโยบายตาม เอกสาร แต่ในทางปฏิบัติยังไม่มี ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด

ลงชื่อ

()

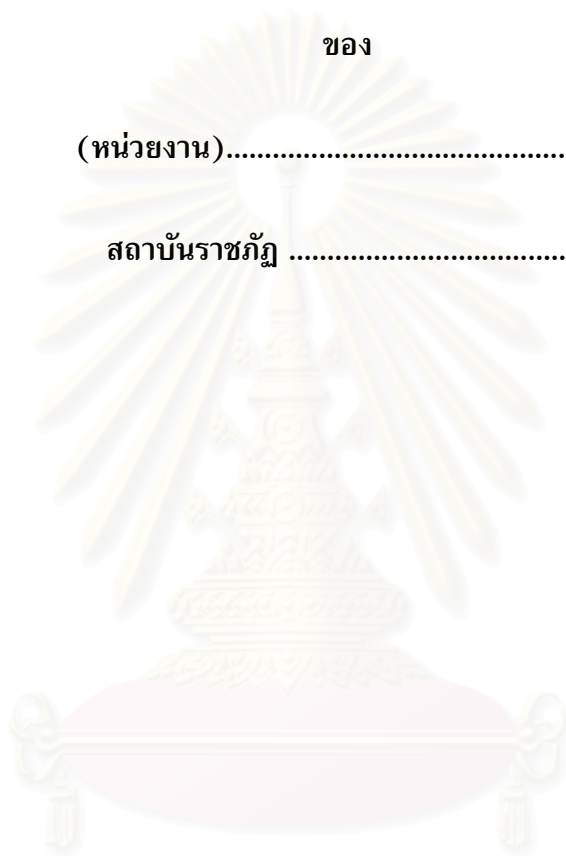
ผู้ตรวจ

(ปก)
แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่ทำการบันทึก

.....

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
(หน่วยงาน)..... สถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบที่	ดัชนีที่	เกณฑ์ข้อที่มีการดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ	เกณฑ์ข้อที่ควรได้รับการแก้ไข / เหตุผล
(ตัวอย่าง) 1	1.1	1 , 2 , 3	4 - ประชาคมในคณะมีการรับรู้ เกี่ยวกับปรัชญา วิสัยทัศน์ในระดับต่ำ 5 - ไม่มีการระบุน่าเมื่อใดจะมีการ ทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ของคณะ

หมายเหตุ ในแต่ละช่องให้ระบุข้อมูลเฉพาะตัวเลข ยกเว้นในช่องเกณฑ์ข้อที่ตรวจสอบแล้ว
พบว่าควรมีการแก้ไข ให้ระบุเหตุผลประกอบ

เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
- แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ**

ชื่อผู้ประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นส่งแบบประเมินไปให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เพื่อทำการสรุปผลต่อไป
2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้นมีการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด |

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p>การวางแผน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันมีการประสานงานกับหน่วยงานเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามอย่างสม่ำเสมอ 2. หน่วยงานมีการจัดประชุม ให้ความสนใจกับบุคลากรอย่างทั่วถึง 3. หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองได้อย่างถูกต้อง และส่งให้คณะผู้ตรวจได้ทำการศึกษาล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน 4. หน่วยงานมีการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม <p>การดำเนินการตรวจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. การประชุมเริ่มต้นเป็นไปอย่างราบรื่น ภายใต้บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร 6. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบอย่างชัดเจน 7. มีการใช้เวลาในการประชุมเริ่มต้นอย่างเหมาะสม กล่าวคืออยู่ระหว่าง 25 – 30 นาที 8. มีการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึง ในรายงานการศึกษาตนเองอย่างละเอียด 9. มีการใช้วิธีการอื่นอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบอย่างจริงจัง 10. มีการใช้เวลาในการตรวจอย่างเหมาะสม เป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้ <p>การสรุปผลการตรวจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. มีการดำเนินการสรุปผลการตรวจให้หน่วยงานได้รับทราบในวันรุ่งขึ้น หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น โดยใช้เวลาอย่างเหมาะสม 12. มีการชี้แจงถึงผลการตรวจในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น 13. เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยไม่มีปิดกั้น 14. ผลการตรวจในเบื้องต้น ทำให้หน่วยงานได้รับข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ 15. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านมี คุณลักษณะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

(ให้ประเมินผู้ตรวจติดตามทุกคน โดยทำตารางรายการประเมินให้ครบตามจำนวนผู้ตรวจ)

ชื่อผู้ตรวจติดตาม

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี 2. สื่อสารได้อย่างชัดเจน 3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง 4. มีความละเอียดถี่ถ้วน 5. มีความเป็นกันเอง 6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว 7. ทำงานอย่างเป็นระบบ 8. มีความอดทน 9. มีอัธยาศัยดี 10. มองโลกในแง่ดี 11. กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม 12. มีการเตรียมตัวเป็นอย่างดี 13. บริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม 14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี					

**แบบประเมินประสิทธิภาพการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม**

ชื่อผู้ประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นนำผลการประเมินไปใช้ประกอบผลการประเมินจากส่วนอื่น เพื่อทำการสรุปผลการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ

2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้นมีการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด |

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p>การวางแผน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองได้อย่างถูกต้อง และส่งให้คณะผู้ตรวจได้ทำการศึกษาล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน 2. หน่วยงานมีการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม 3. การเลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจมีความเหมาะสม 4. มีการจัดประชุมผู้ตรวจในคณะ เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ และมอบหมายการทำงานที่ชัดเจน <p>การดำเนินการตรวจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. การประชุมเริ่มต้นเป็นไปอย่างราบรื่น ภายใต้บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร 6. มีการใช้เวลาในการประชุมเริ่มต้นอย่างเหมาะสม กล่าวคืออยู่ระหว่าง 25 – 30 นาที 7. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี 8. มีการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึง ในรายงานการศึกษาตนเองอย่างละเอียด 9. มีการใช้วิธีการอื่นอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบอย่างจริงจัง 10. มีการใช้เวลาในการตรวจอย่างเหมาะสม เป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้ <p>การสรุปผลการตรวจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. ผู้ตรวจแต่ละคนทำการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน 12. มีการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันในคณะผู้ตรวจเป็นอย่างดี 13. มีการดำเนินการสรุปผลการตรวจให้หน่วยงานได้รับทราบในวันรุ่งขึ้น หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น โดยใช้เวลาอย่างเหมาะสม 14. ผลการตรวจในเบื้องต้น ทำให้หน่วยงานได้รับข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ 15. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านในคณะที่ท่านรับผิดชอบ มีคุณลักษณะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด |

(ให้ประเมินผู้ตรวจติดตามในคณะที่ท่านรับผิดชอบ โดยทำตารางรายการประเมินให้ครบตามจำนวนผู้ตรวจ)

ชื่อผู้ตรวจติดตาม

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี					
2. สื่อสารได้อย่างชัดเจน					
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
4. มีความละเอียดถี่ถ้วน					
5. มีความเป็นกันเอง					
6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว					
7. ทำงานอย่างเป็นระบบ					
8. มีความอดทน					
9. มีอัธยาศัยดี					
10. มองโลกในแง่ดี					
11. กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม					
12. มีการเตรียมตัวเป็นอย่างดี					
13. บริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม					
14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี					

แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ชื่อผู้ประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นส่งแบบประเมินไปยังหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เพื่อทำการสรุปผลการทำงานต่อไป
2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้นท่านมีการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด |

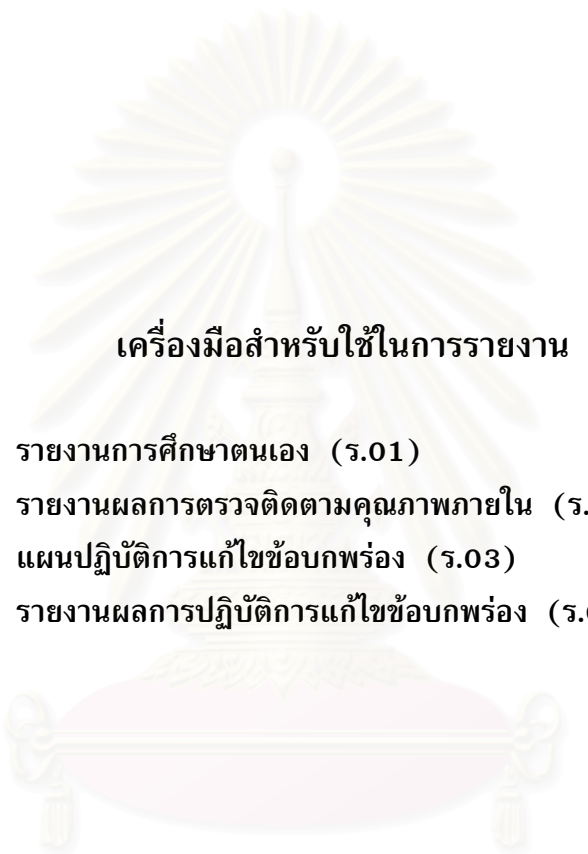
รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p>การวางแผน</p> <p>1. ท่านมีการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพ และรายงานการศึกษาตนเองในส่วนที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี</p> <p>2. ท่านได้จัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ เป็นการล่วงหน้าเป็นอย่างดี</p> <p>การดำเนินการตรวจ</p> <p>3. ท่านได้ทำการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึง ในรายงานการศึกษาตนเองอย่างละเอียด</p> <p>4. ท่านมีการใช้วิธีการอื่นอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบอย่างจริงจัง</p> <p>5. ท่านได้ใช้เวลาในการตรวจอย่างเหมาะสม เป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้</p> <p>6. ท่านได้ทำการบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจ ลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่จัดเตรียมไว้ได้อย่างละเอียดและชัดเจน</p> <p>7. ในขณะที่ทำการตรวจ ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ต่อหน่วยงานด้วยความเป็นกัลยาณมิตร</p> <p>การสรุปผลการตรวจ</p> <p>8. ท่านได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์เป็นอย่างดีก่อนทำการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ</p> <p>9. ในการประชุมสรุปผล ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ตรวจท่านอื่น ในขณะผู้ตรวจเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นเอกภาพ</p> <p>10. ท่านดำเนินการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้เสร็จ</p> <p>11. การสรุปผลการตรวจของท่าน ทำให้ได้ข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกต ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างชัดเจน</p> <p>12. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ</p>					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าท่านมีคุณลักษณะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 1 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | อยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | อยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | อยู่ในระดับมากที่สุด |

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี 2. สื่อสารได้อย่างชัดเจน 3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง 4. มีความละเอียดถี่ถ้วน 5. มีความเป็นกันเอง 6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว 7. ทำงานอย่างเป็นระบบ 8. มีความอดทน 9. มีอัธยาศัยดี 10. มองโลกในแง่ดี 11. กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม 12. มีการเตรียมตัวเป็นอย่างดี 13. บริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม 14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี					



เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน

- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
- รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
- แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
- รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

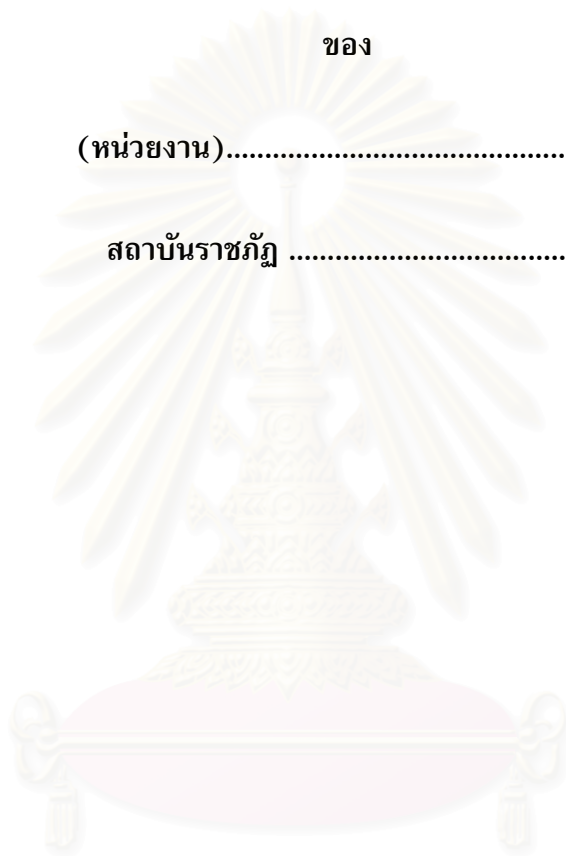
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
รายงานการศึกษาตนเอง

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

สารบัญ

คำนำ	
ตอนที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน
ตอนที่ 2	องค์ประกอบ ตัชนี และเกณฑ์การตรวจสอบระบบคุณภาพ
ตอนที่ 3	ผลการดำเนินงานเป็นรายองค์ประกอบ
ตอนที่ 4	จุดอ่อน - จุดแข็งที่พบในระบบคุณภาพ
ตอนที่ 5	รายการเอกสารและหลักฐานที่ใช้อ้างอิง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงนาม.....

()

ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1
ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน

ประวัติความเป็นมา

.....
.....
.....
.....
.....

แผนภูมิองค์กร

ทรัพยากรของหน่วยงาน (บุคลากร , งบประมาณ , ครุภัณฑ์ ฯลฯ)

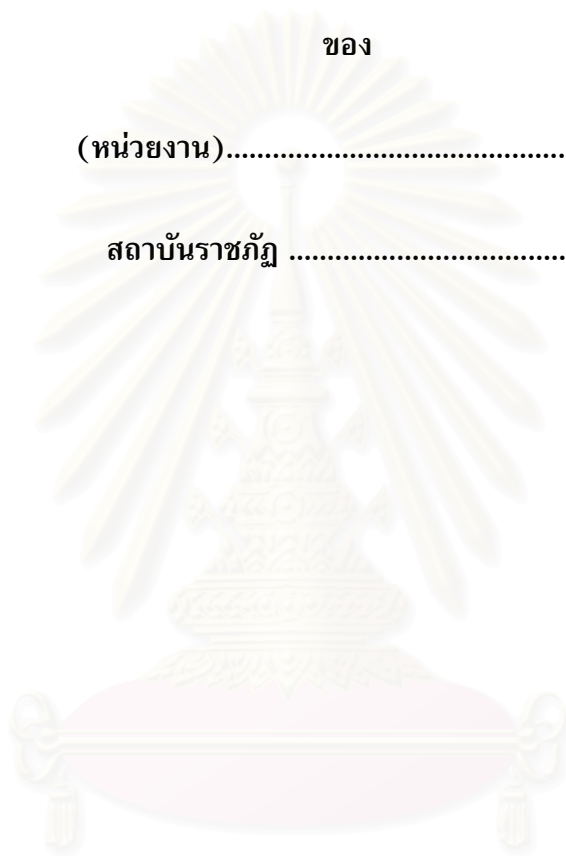
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(ปก)
 รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

รายชื่อคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. หัวหน้าคณะผู้ตรวจ
2. ผู้ตรวจ
3. ผู้ตรวจ
4. ผู้ตรวจ
5. ผู้ตรวจ
6. เลขานุการคณะผู้ตรวจ

ขอบเขตการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

(ให้ระบุถึงการแบ่งหน้าที่ในการตรวจติดตามของผู้ตรวจแต่ละคน)

1. องค์กรประกอบที่ 1 ผู้ตรวจ
2. องค์กรประกอบที่ 2 ผู้ตรวจ
3. องค์กรประกอบที่ 3 ผู้ตรวจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วัน / เดือน / ปี ที่ทำการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

.....

.....

ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายดัชนีตามแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ดัชนี	ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะ / ข้อสังเกต ของผู้ตรวจ
.....	(ให้ระบุผลการตรวจสอบโดยภาพรวมในแต่ละดัชนี ในลักษณะของความเรียง ว่าได้ผลอย่างไร)	(ให้ระบุข้อสังเกตของผู้ตรวจ หากพบว่ามี การดำเนินการตามเกณฑ์ข้อหนึ่ง ข้อใดในดัชนีนั้น ๆ ยังไม่เหมาะสม)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตรวจ

(ให้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน)

1.
2.
3.
4.
5.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลงนามคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. หัวหน้าคณะผู้ตรวจ

()

2. ผู้ตรวจ

()

3. ผู้ตรวจ

()

4. ผู้ตรวจ

()

5. ผู้ตรวจ

()

6. เลขานุการคณะผู้ตรวจ

()

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ที่	รายการข้อบกพร่อง	วิธีการแก้ไข / พัฒนา	ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
1	<p>ตัวอย่าง</p> <p>ขาดการดำเนินการในการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา</p>	<p>แต่งตั้งคณะกรรมการ และจัดตั้งศูนย์แนะแนวประจำคณะ พร้อมจัดหาวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น</p>	<p>2 เดือน</p>

ลงชื่อ

()

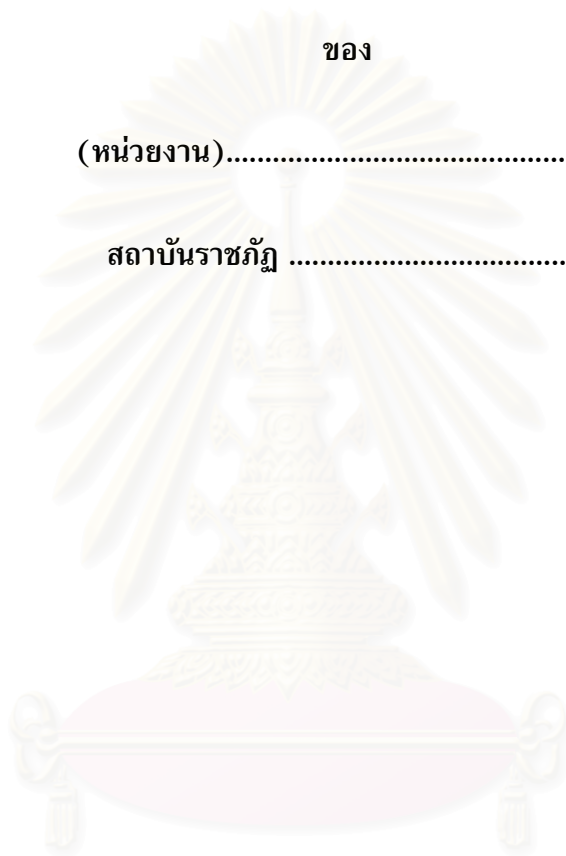
ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน

(ปก)
 รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง
 จากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

ผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ที่	รายการข้อบกพร่อง	วิธีการแก้ไข / พัฒนา	ผลการดำเนินการ
1	<p>ตัวอย่าง</p> <p>ขาดการดำเนินการในการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา</p>	<p>แต่งตั้งคณะกรรมการ และจัดตั้งศูนย์แนะแนวประจำคณะ พร้อมจัดทาวีสดุและอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น</p>	<p>มีการดำเนินการตามแผนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และขณะนี้ศูนย์แนะแนวประจำคณะสามารถให้บริการกับนักศึกษาได้เป็นอย่างดี</p>

ลงชื่อ

()

ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการตรวจสอบความเหมาะสมของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของ
สถาบันราชภัฏโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 22 ท่าน ในจำนวนนี้ได้ตอบแบบตรวจสอบระบบจำนวน
20 ท่าน และให้ข้อเสนอแนะด้วยวาจาอีก 2 ท่าน สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย
ของค่าเฉลี่ยจากแบบตรวจสอบระบบ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00	หมายถึง	เหมาะสมในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50	หมายถึง	เหมาะสมในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50	หมายถึง	เหมาะสมในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50	หมายถึง	เหมาะสมในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50	หมายถึง	เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับโครงสร้างของ
ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ พบว่า การจัดโครงสร้างโดยใช้แนวคิด
เชิงระบบทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยส่งออก ข้อมูลป้อนกลับ และ
สภาพแวดล้อมของระบบ มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 สำหรับการ
กำหนดให้มีส่วนประกอบของระบบเป็น 12 ส่วนนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวว่า
มีความเหมาะสมในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บางประการ คือ

1. ควรกำหนดให้ ส่วนประกอบด้านการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม
คุณภาพภายใน ด้านการทบทวนของฝ่ายบริหารและด้านการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการ
ตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในส่วนของกระบวนการตามโครงสร้างของระบบ ส่วนข้อมูล
ป้อนกลับนั้นควรใช้ผลจากการดำเนินการตามส่วนประกอบทั้ง 3 ดังกล่าว
2. ควรมีการปรับให้วัตถุประสงค์ของระบบมาก่อนหลักการ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

จากการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 ท่าน โดยการตอบแบบตรวจสอบระบบ ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พร้อมด้วยส่วนของข้อมูลปลายเปิดซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รวมกับข้อเสนอแนะด้วยวาจาซึ่งได้จากผู้ทรงคุณวุฒิอีก 2 ท่าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 58 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม	4.40	0.68
2. หลักการของความมีอิสระ การดำเนินการของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องเป็นไปโดยอิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ	4.60	0.75
3. หลักการของการมีส่วนร่วม การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษาต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในสถาบัน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างจริงจัง เพราะถือว่าการจัดการเรื่องคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน	4.60	0.82
4. หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมุ่งเน้นให้เกิดการช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และปรับปรุงการทำงาน มิได้เป็นไปเพื่อการจับผิด ฝ่ายที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบต้องดำเนินการด้วยความเป็นมิตรต่อกัน	4.50	0.83
5. หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องเป็นการแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานให้สาธารณชนได้รับทราบ	4.45	1.15
6. หลักการของการปรับปรุงตนเอง ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่นำมาใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ	4.60	0.68
7. หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การรักษาระบบคุณภาพของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่พึงประสงค์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.65	0.67

จากตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับหลักการตรวจติดตามคุณภาพพบว่าหลักการตรวจสอบในเชิงระบบมีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 หลักการของความมีอิสระ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 หลักการของการมีส่วนร่วม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร มีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 หลักการของการปรับปรุงตนเอง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 และ หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.65

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1. ในส่วนของหลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ไม่น่าจะต้องมีการรายงานให้สาธารณชนได้ทราบ เนื่องจากเป็นเพียงการประกันคุณภาพภายใน การรายงานผลการตรวจไปยังเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงน่าจะมีความเหมาะสมกว่า

2. ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อความในหลักการข้อที่ 1 จากคำว่าอย่างเหมาะสม เป็นคำว่า อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 59 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง	4.75	0.44
2. เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม	4.65	0.49
3. เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ	4.10	1.21
4. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา	4.65	0.59

จากตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า การมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อนของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 นอกจากนี้แล้ววัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ มีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1. ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งคือ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร
2. สำหรับวัตถุประสงค์ในข้อ 3 ควรตัดข้อความว่า ให้กำลังใจ ออกไป ซึ่งจะทำให้เหลือข้อความว่า เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือแก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ

3. บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 60 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
คุณสมบัติทั่วไป		
1. ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4.75	0.44
2. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี	4.70	0.47
3. มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล	4.75	0.44
4. ผ่านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี	4.15	0.81

ตารางที่ 60 (ต่อ)

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
5. ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี	3.80	0.95
6. มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง	4.50	0.76
คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ	4.60	0.59
1. มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี		
2. มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น	4.15	1.23
3. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง	4.60	0.59
4. มีความสุขุมรอบคอบ	4.40	0.68
5. มีความสุภาพ	4.20	0.77
6. มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น	4.00	0.73
7. มีทักษะในการบริหารจัดการ	4.05	0.69
8. มองโลกในแง่ดี	4.20	0.77
9. มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ	4.45	0.69
10. เชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ	4.30	0.73

จากตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า คุณสมบัติทั่วไปในข้อ 1, 2 และ 3 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.51ทุกข้อ สำหรับคุณสมบัติทั่วไปในข้อที่เหลือนั้น มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือคุณสมบัติที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ส่วนคุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 2 ข้อ กล่าวคือ การมีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย

4.60 และการมีคุณภาพทางอารมณ์สูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 สำหรับข้อที่เหลืออีก 8 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.51 – 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1. คุณสมบัติทั่วไปในข้อ 1 และ 4 ควรรวมเป็นข้อเดียวกัน
2. คุณสมบัติทั่วไปในข้อ 5 ควรตัดออก เนื่องจากคุณสมบัติดังกล่าวไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของ auditor ได้อย่างใด
3. คุณสมบัติทั่วไปข้อ 4 ไม่น่าจำกัดเฉพาะการฝึกอบรม แต่ควรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อแสวงหาความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
4. คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพข้อ 1 ควรปรับข้อความในตอนท้ายจากคำว่า การเขียน เป็นการเขียนสรุปรายงานผล เนื่องจากการเขียนเป็นทักษะที่ต้องมีการฝึกฝนเป็นอย่างมาก และการเขียนก็มีอยู่ด้วยกันหลายลักษณะ แต่สำหรับบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีทักษะการเขียนสรุปที่ดี ก็น่าจะเพียงพอ
5. คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพข้อ 10 ควรมีการปรับข้อความ เป็น เชื่อมั่นในหลักฐาน / ข้อมูล และมีความกล้าตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ
6. ควรมีการเพิ่มเติมคุณสมบัติบางประการเข้าไปอีก เช่น มีความตรงต่อเวลา มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ตลอดจนการเก็บรักษาความลับของหน่วยงาน

ตารางที่ 61 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และขนาดของคณะผู้ตรวจ

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
<p>การได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีวิธีการได้มาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเสนอชื่อบุคลากรของตนเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2. บุคลากรที่มีความสมัครใจ เสนอชื่อตนเองเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 3. การเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหารต่อไปนี้ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จะได้รับสิทธิในการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง <p>ทั้งนี้ให้พิจารณาคุณสมบัติข้างต้นประกอบการแต่งตั้ง หากบุคลากรคนใดยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ถือปฏิบัติว่าต้องเข้ารับการอบรมก่อน แล้วจึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในภายหลัง</p>	4.25	0.55

ตารางที่ 61 (ต่อ)

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 1. การเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดในระบบคุณภาพที่มีการนำมาใช้ - ร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน - การพิจารณารายงานการศึกษาตนเองที่หน่วยงานส่งมาให้เป็นการล่วงหน้า - การกำหนดประเด็นคำถามหรือข้อสงสัยที่ได้จากรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการมอบหมาย - ร่วมประชุมก่อนดำเนินการในวันปฏิบัติงานตรวจสอบ 	4.70	0.47
2. การรวบรวมข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ	4.65	0.49
3. สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม	4.45	0.94
4. ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ	4.75	0.44
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและคณะผู้ตรวจ	4.60	0.59
6. ติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ	4.55	0.67
บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 1. จัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ตนรับผิดชอบ	4.70	0.57
2. ดำเนินการประชุมเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4.60	0.59
3. ติดตาม กำกับดูแลให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น	4.70	0.57
4. ดำเนินการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อรวบรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพในเบื้องต้น และนำเสนอผลการตรวจให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบในขั้นของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4.70	0.57
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนเองรับผิดชอบ	4.35	0.99

ตารางที่ 61 (ต่อ)

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
6. จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจ	4.70	0.47
ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควมมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วยหัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตามอีกประมาณ 4 – 5 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน	4.25	1.02

จากตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และขนาดของคณะผู้ตรวจ พบว่า วิธีการได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามที่กำหนดไว้ในระบบมีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25

สำหรับบทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นในข้อ 3 คือ บทบาทในการสรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม มีความเหมาะสมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 นอกจากนี้บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่กำหนดขึ้นนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดถึง 5 ข้อ ยกเว้นเพียงบทบาทในข้อ 5 ซึ่งมีความเหมาะสมในระดับมาก

ส่วนขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

1. บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจในข้อ 1 ควรปรับคำว่า กับ เป็น คำว่า แก่น่าจะมีความเหมาะสมมากกว่า

2. ควรให้มีการสลับที่กันระหว่างบทบาทของผู้ตรวจในข้อ 3 กับ 4 เพื่อให้เป็นไปตามลำดับขั้นในการปฏิบัติหน้าที่ และควรมีการสลับที่ในบทบาทข้อ 3 กับ 4 ของหัวหน้าคณะผู้ตรวจด้วยเช่นเดียวกัน

3. ขนาดของคณะผู้ตรวจควรเป็นจำนวนคี่ และควรมีไม่เกิน 5 คน จำนวนที่เห็นว่าจะมีความเหมาะสมที่สุดอยู่ที่ 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าคณะผู้ตรวจ 1 คน กรรมการ 3 คน และ เลขาคณะผู้ตรวจ 1 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 62 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 หมวด หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ ประกอบด้วย - เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	4.50	0.61
หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย - แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) - แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)	4.50	0.51
หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01) - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) - แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)	4.20	1.06
หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับการรายงาน ประกอบด้วย - รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) - รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) - แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) - รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)	4.40	0.59

จากตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับภาพรวมของเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่าเครื่องมือที่กำหนดขึ้นในระบบทั้ง 4 หมวดมีความเหมาะสมในระดับมาก กล่าวคือ หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.50 หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.50 หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้

ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40

อย่างไรก็ตามมีผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ขอให้พิจารณาให้ดีกว่า จำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจหรือไม่ เพราะอาจก่อให้เกิดความสับสนเนื่องจากการตรวจสอบกันไปมา แต่ถ้าจำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิผลการตรวจ การรวมแบบประเมิน ป.02 กับ ป.03 เข้าด้วยกันอาจเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ ส่วนเครื่องมือในหมวดอื่น ๆ ค่อนข้างมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว

5. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 63 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
<p>การวางแผนในระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินการดังนี้</p> <p>1. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p>	4.85	0.36

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 63 (ต่อ)

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
<p>2. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ของทุกปีการศึกษา ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ - เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามแต่ละครั้ง - การเตรียมการของคณะ / ศูนย์ / สำนัก ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 	4.60	0.50
<p>3. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำประกาศแจ้งไปยังคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ได้มีการร่วมตกลงไว้ ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะเข้ารับการตรวจได้มีเวลาในการเตรียมการและวางแผน</p>	4.60	0.59
<p>4. หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุดต่าง ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ</p>	4.70	0.47
<p>การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก ให้มีการดำเนินการดังนี้</p> <p>1. หลังจากทราบกำหนดการที่ชัดเจน ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>	4.65	0.59
<p>2. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 7 วัน</p>	4.70	0.57
<p>3. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการใช้อ้างอิงถึงการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพที่นำมาใช้</p>	4.70	0.47
<p>4. จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ</p>	4.55	0.60

ตารางที่ 63 (ต่อ)

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
การวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้ 1. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุด เลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ	4.70	0.47
2. หัวหน้าคณะผู้ตรวจในแต่ละชุดจัดประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมกับมอบหมายงานผู้ตรวจติดตามแต่ละคนให้ไปศึกษารายงานการศึกษาดูงาน (ร.01) ของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจสอบ และจัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน	4.60	0.50
3. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดประชุมวางแผน ชักซ้อมความเข้าใจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่	4.60	0.50

จากตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนในระดับสถาบัน การวางแผนในระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก ตลอดจนการวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่กำหนดขึ้นในระบบนั้น มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.51

ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีดังนี้ คือ

1. การวางแผนระดับสถาบัน ในข้อ 1 ให้ปรับเปลี่ยนคำว่า เสนอขอแต่งตั้ง แทนคำว่า แต่งตั้ง เนื่องจากหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันไม่มีอำนาจหน้าที่ในการแต่งตั้งบุคคลเข้าทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จึงควรเป็นคำสั่งแต่งตั้งของสถาบันจะมีความเหมาะสมกว่า

2. การวางแผนในระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก ในข้อ 2 ควรมีการจัดส่งรายงานการศึกษาดูงานไปยังคณะผู้ตรวจไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ เพราะระยะเวลา 7 วัน ถือว่ามีความกระชั้นชิดเกินไป นอกจากนี้แล้วในข้อ 4 ควรตัดคำว่า เท่า ออกไป จะทำให้ข้อความมีความหมายในเชิงบวกมากขึ้น

6. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 64 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
<p>1. ขั้นการประชุมเริ่มต้น เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตาม และหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ</p> <p>1.1 หัวหน้าหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ กล่าวต้อนรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>1.2 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกล่าวชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ พร้อมกับแนะนำคณะผู้ตรวจ</p> <p>1.3 หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทนนำเสนอภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นการประชุมเริ่มต้นประมาณ 30 นาที</p>	4.80	0.41
<p>2. ขั้นปฏิบัติการตรวจ เป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบใน 2 ลักษณะคือ</p> <p>2.1 การตรวจสอบเอกสาร - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า เอกสารที่หน่วยงานนำมาแสดง มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การตรวจสอบจากเอกสาร</p> <p>2.2 การตรวจสอบการถือปฏิบัติ - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า มีการถือปฏิบัติจริงตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถาม ฯลฯ</p> <p>ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคนต้องบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)</p> <p>ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นปฏิบัติการตรวจ คือ 2 วัน</p>	4.75	0.44

จากตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า การดำเนินการทั้ง 2 ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด กล่าวคือ ขั้นตอนการประชุมเริ่มต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนขั้นปฏิบัติการตรวจนั้นมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ที่ 4.75

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ประเด็นที่ 1.3 การนำเสนอภาพรวมของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ ควรมีการเปิดโอกาสให้คณะผู้ตรวจติดตามได้ซักถามข้อสงสัยซึ่งเกิดจากการอ่านรายงานการศึกษาดตนเอง และจากการฟังการสรุปภาพรวมในเบื้องต้น ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติการตรวจ

7. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 65 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้และสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ	4.20	1.11
2. หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกันที่ชัดเจน จากนั้นมอบหมายให้เลขานุการคณะผู้ตรวจบันทึกผลลงในแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) พร้อมกับรวบรวมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ทั้งหมดไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อใช้ในการจัดทำรายละเอียดของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)	4.60	0.50
3. ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอผลการตรวจเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ	4.65	0.49
4. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น กล่าวขอบคุณคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 3 ชั่วโมง	4.40	0.59

จากตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 2 และ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.65 ตามลำดับ ส่วนข้อ 1 นั้นมีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความเหมาะสมในระดับมาก และข้อ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีความเหมาะสมในระดับมาก เช่นเดียวกัน

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้ คือ ในข้อ 3 ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อความจาก เพื่อนำเสนอผลการตรวจเบื้องต้น เป็น เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจพบในเบื้องต้น ซึ่งจะทำให้มีความเหมาะสมมากกว่า

8. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 66 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่งไปยังหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เพื่อขอคำยืนยันและรับรองรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานก่อนการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ หลังจากหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจลงนามรับรองแล้ว ให้ส่งรายงานฉบับร่างกลับไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดนั้น	4.40	0.75
2. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์ (ร.02) ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในและผู้ตรวจในชุดนั้น ๆ ทุกคน สำหรับในรายงานฉบับร่างให้มีรายละเอียดทุกประเด็นเช่นเดียวกับรายงานฉบับสมบูรณ์ ยกเว้นการลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม ให้เปลี่ยนเป็นการลงนามรับรองของหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ	4.50	0.51
3. การจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้จัดทำเป็น 4 ฉบับ ดังนี้ จัดส่งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ 1 ฉบับ หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน 1 ฉบับ คณะกรรมการบริหารสถาบัน 1 ฉบับ และสำเนาเก็บไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามอีก 1 ฉบับ ทั้งนี้การจัดส่งรายงานไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์ภายหลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง	4.35	0.75

ตารางที่ 66 (ต่อ)

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
4. ให้มีการจัดเก็บรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เพื่อการตรวจสอบ อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	4.35	0.86
5. ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบัน ตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ	4.15	1.23

จากตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามประเด็นดังนี้ 4.40 , 4.50 , 4.35 , 4.35 และ 4.15

ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิบางท่าน เสนอว่า ควรมีการสรุปย่อสาระของรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับผู้บริหาร ในลักษณะของบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary) ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้นำข้อมูลไปใช้ในการจัดการเรื่องคุณภาพให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

9. การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 67 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4.40	0.94
2. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการทำงานของตนเอง	4.25	0.91

ตารางที่ 67 (ต่อ)

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
3. หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมิน ทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01,ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน	4.35	0.75
4. จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ	4.00	1.45
5. จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยรวม	4.20	1.28

จากตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า วิธีการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่กำหนดขึ้นในระบบ มีความเหมาะสมในระดับมากในทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นอยู่ในช่วง 3.51 – 4.50 สำหรับประเด็นที่ถือได้ว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามเป็นผู้ประเมินผลการดำเนินการตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ในส่วนของการข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒินั้น มีการเสนอแนะว่า ควรมีการระบุให้ชัดเจนว่า ในประเด็นที่ 1 และ 2 ใช้แบบประเมินชนิดใด และในบางประเด็นใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ เช่น ในประเด็นที่ 4 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องทำหน้าที่ในการจัดการประชุม สำหรับประเด็นที่ 5 การจัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด ต้องเป็นความรับผิดชอบของหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม มีหน้าที่ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย

10. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 68 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

การทบทวนของฝ่ายบริหาร	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดการประชุมในฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ	4.00	1.49
2. ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบคุณภาพที่นำมาใช้	4.00	1.45
3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมนำเสนอผลการทบทวนของฝ่ายบริหารในหน่วยงานไปยังคณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน	4.00	1.45
4. คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือ หรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	1.29

จากตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการทบทวนของฝ่ายบริหาร พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงตามประเด็น ดังนี้ คือ 4.00, 4.00, 4.00 และ 4.25 โดยในประเด็นท้ายสุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คณะกรรมการบริหารสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน พิจารณาค่าความสำเร็จ/อุปสรรคในการดำเนินการตรวจ ตลอดจนแสวงหาแนวทางให้การช่วยเหลือหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. เพิ่มเติมข้อความในประเด็นที่ 1 โดยเพิ่มจาก ฝ่ายบริหาร เป็น ฝ่ายบริหารของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น
2. ในประเด็นที่ 4 นั้น ควรมีการเพิ่มเติม การรายงานให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย เพราะสภาประจำสถาบันถือเป็นองค์กรที่มีหน้าที่

ในการพัฒนางานด้านวิชาการและควบคุมมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน จึงควรรายงานให้ได้รับทราบถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

11. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 69 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง	4.50	0.61
2. นำเสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)ไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อประสานไปยังคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดเดิม ได้เข้าไปติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้แผนดังกล่าว ควรมีการนำเสนอหลังจากได้รับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากรายงานฉบับสมบูรณ์แล้ว ไม่เกิน 3 สัปดาห์	4.35	0.68
3. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการแก้ไขตามแผนที่นำเสนอ โดยมีคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าไปติดตามผลอย่างใกล้ชิด	4.40	0.59
4. เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน โดยใช้แบบรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) ที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการต้องเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น	4.45	0.60

จากตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่าแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลที่กำหนดไว้ในระบบมีความเหมาะสมในระดับมากทั้ง 4 ประเด็น

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิ ในเรื่องของการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในนั้น ไม่มีผู้ทรงคุณวุฒิท่านใดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แต่มีการแสดงความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ว่า เห็นด้วยกับการมีองค์ประกอบนี้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ เพราะจะเป็นกลไกที่ช่วยผลักดันให้

เกิดการปรับปรุงการดำเนินการด้านคุณภาพกันอย่างจริงจัง ซึ่งหากไม่มีการติดตาม กำกับ ในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องหน่วยงานต่าง ๆ ก็จะมีการละเลย ไม่แก้ไขหรือให้ความสำคัญกับสิ่งที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานตนเอง เนื่องจากการตรวจติดตามคุณภาพมีการดำเนินการเพียงปีละ 1 ครั้งเท่านั้น

12. การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 70 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรับทราบข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	4.60	0.59
2. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบัน มาทำการวิเคราะห์	4.65	0.59
3. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้กับคณะกรรมการบริหารสถาบัน ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนีหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีความทันสมัยและเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป	4.50	0.69

จากตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 หากหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และเห็นว่าการที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันมีการรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพมาทำการวิเคราะห์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนการให้หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันมีหน้าที่ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้ฝ่ายบริหารในการปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนีต่าง ๆ นั้น มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ปรับถ้อยคำบางคำในข้อ 3 ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนคำว่า กับ เป็นคำว่า แก่ และให้เปลี่ยนคำว่า ความทันสมัย เป็น การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

การตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปรากฏผลดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ผลการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม (n= 20)	
	\bar{X}	SD
1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	4.20	0.62
2. แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)	4.15	0.75
3. แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)	4.25	0.64
4. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)	4.10	0.79
5. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)	4.00	0.97
6. แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)	3.95	0.99
7. รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)	4.20	0.62
8. รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)	4.20	0.62
9. แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)	4.25	0.72
10. รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)	4.25	0.72

จากตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้ง 10 รายการ มีความเหมาะสมในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 – 4.50

นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่นำมาใช้ในระบบในแต่ละดัชนีควรมีการสรุปผลการตรวจรวมและแจ้งผลการตรวจ (Audit Results) เป็นรายดัชนีด้วยว่าผ่านหรือไม่ นอกจากนั้นเกณฑ์ในเชิงปริมาณควรมีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำไว้ด้วย มิเช่นนั้นบางหน่วยงานอาจกำหนดเกณฑ์ที่ต่ำเกินไป ซึ่งทำให้ไม่สามารถบอกได้ว่าการปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ มีคุณภาพหรือไม่

2. แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อความที่ใช้จากคำว่า ข้อคิดเห็น / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ เป็น สิ่งที่ตรวจพบ / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ

3. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพทั้ง 3 แบบ (ป.01-03) ควรมีการปรับปรุงภาษาที่ใช้ในแบบประเมิน เพราะหลายข้อความอ่านแล้วทำให้ผู้ตอบเกิดความสับสน ซึ่งเมื่อมีการปรับปรุงภาษาให้เหมาะสม จะทำให้แบบประเมินดังกล่าวมีความเป็นปรนัยสูงขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ควรมีการเพิ่มคุณลักษณะของผู้ตรวจบางประการเข้าไปในแบบประเมินด้วย ได้แก่ การตรงต่อเวลา การเก็บรักษาความลับ และการทำงานเป็นทีม

4. รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) ในส่วนของเอกสารอ้างอิงหรือหลักฐาน ควรจัดทำในรูปแบบของตาราง และจัดเรียงตามองค์ประกอบเพื่อความสะดวกของผู้ตรวจในการพิจารณา

5. รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) ในช่องผลการตรวจ ควรระบุผลการตรวจในดัชนีนั้น ๆ ว่า ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน เพื่อให้ได้รับทราบผลที่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขของหน่วยงานในดัชนีส่วนที่ไม่ผ่านในโอกาสต่อไป

6. สำหรับแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) ควรมีการเพิ่มช่องต่าง ๆ คือ 1) ผลที่คาดว่าจะได้รับ 2) ความต้องการการส่งเสริม / สนับสนุนจากสถาบัน และในช่องรายการข้อบกพร่อง ควรปรับแก้ข้อความที่ใช้เป็น รายการที่ต้องการปรับปรุง

7. ในส่วนของรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) หากต้องการให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ควรเพิ่มช่อง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการปรับปรุงแก้ไขระบบจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

จากข้อมูลในขั้นการตรวจสอบระบบ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบมีความเหมาะสม โดยนำเสนอเฉพาะส่วนที่มีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

1. มีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบด้านกระบวนการ จากเดิมที่มี 3 ส่วนย่อยคือการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพิ่มเป็น 6 ส่วน ได้แก่

- การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2. องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ เปลี่ยนเป็น ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน , การทบทวนของฝ่ายบริหาร , และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3. องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ปรับให้วัตถุประสงค์ของระบบมาก่อนหลักการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน
ราชภัฏ**

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 72 การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง
การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา 	<p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ แก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามระบบคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา 5) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

จากตารางที่ 72 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ตัดคำว่า “ให้กำลังใจ” ออก ทำให้เหลือข้อความว่า
เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ แก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ
2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ตัดคำว่า “เกณฑ์ในการตรวจสอบ” ออก และเพิ่มคำว่า
“ประสิทธิภาพ” เข้ามา ทำให้ได้ข้อความว่า เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและ
เห็นความสำคัญของการดำเนินการตามระบบคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
ในการจัดการศึกษา

3. เพิ่มวัตถุประสงค์อีกหนึ่งข้อ คือ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร
2. หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 73 การเปรียบเทียบหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง
การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p><i>หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ</i></p> <p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่าหน่วยงานมี การดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม</p> <p><i>หลักการของความโปร่งใส ตรวจสอบได้</i></p> <p>ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องแสดงให้เห็นข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานให้สาธารณชนได้รับทราบ</p>	<p><i>หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ</i></p> <p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่าหน่วยงานมี การดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><i>หลักการของความโปร่งใส ตรวจสอบได้</i></p> <p>ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องแสดงให้เห็นข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ</p>

จากตารางที่ 73 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ ปรับข้อความจาก “อย่างเหมาะสม” เป็น “อย่างมีประสิทธิภาพ” ทำให้ได้ข้อความว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้หลักการของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้มีการตัดคำว่า “และรายงานให้สาธารณชน” ออก ทำให้ได้ข้อความว่า ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องแสดงให้เห็นข้อเท็จจริง ของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

3. บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 74 การเปรียบเทียบบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>คุณสมบัติทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี 3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหา และการวิเคราะห์ข้อมูล 4) ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี 5) ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี 6) มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง <p>คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี 2) มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น 3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง 4) มีความสุขุมรอบคอบ 5) มีความสุภาพ 6) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น 7) มีทักษะในการบริหารจัดการ 8) มองโลกในแง่ดี 9) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ 10) เชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ 	<p>คุณสมบัติทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตลอดจนมีการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ 2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี 3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล 4) มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง <p>คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนสรุปรายงานผลได้เป็นอย่างดี 2) มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น 3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง 4) มีความสุขุมรอบคอบ 5) มีความสุภาพ 6) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น 7) มีทักษะในการบริหารจัดการ 8) มองโลกในแง่ดี 9) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ 10) เชื่อมั่นในหลักฐาน / ข้อมูล และกล้าตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ 11) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม 12) เป็นผู้ตรงต่อเวลา

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>3) สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม</p> <p>4) ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ</p> <p>ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควมมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วย หัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตามอีกประมาณ 4 – 5 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน</p>	<p>บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>3) ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ</p> <p>4) สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม</p> <p>ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควมมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วย หัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตาม 4 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน</p>

จากตารางที่ 74 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. รวมคุณสมบัติทั่วไปข้อ 1 และข้อ 4 เข้าด้วยกัน โดยปรับข้อความเป็น “ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตลอดจนมีการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ”
2. ตัดคุณสมบัติข้อ 5 “ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี” ออก
3. คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพในข้อที่ 1 ปรับข้อความเป็น “มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนสรุปรายงานผลได้เป็นอย่างดี”
4. คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพในข้อที่ 10 ปรับข้อความเป็น “เชื่อมั่นในหลักฐาน/ข้อมูล และกล้าตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ”
5. เพิ่มเติมคุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพเข้ามาอีก 2 ข้อ ได้แก่ “มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม” และ “เป็นผู้ตรงต่อเวลา”
6. บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ข้อที่ 3 และ 4 ให้มีการสลับที่กัน
7. ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการปรับข้อความเป็น “คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในควรมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วยหัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตาม 4 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน”

4. เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 75 การเปรียบเทียบเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p><u>เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน</u></p> <p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อ จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ 1 หมายถึงไม่มีการดำเนินการเรื่องดังกล่าว ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ ระดับ 3 หมายถึงมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ไม่มีการตัดสินผลว่า “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” แต่ผลการตรวจสอบที่ได้ระดับ 1 หรือ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปรับปรุงตนเองต่อไป</p> <p><u>แบบประเมินประสิทธิภาพ</u></p> <p>กำหนดค่าและความหมายของการประเมิน ดังนี้</p> <p>ตอบ 1 หมายถึงมีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด</p> <p>2 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย</p> <p>3 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง</p> <p>4 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก</p> <p>5 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด</p>	<p><u>เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน</u></p> <p>การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อของทุกดัชนี จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มี ประสิทธิภาพ การตัดสินผลว่าดัชนีนั้น “ผ่าน ” จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าว “ ไม่ผ่าน” ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ได้ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป</p> <p><u>แบบประเมินประสิทธิภาพ</u></p> <p>กำหนดค่าและความหมายของการประเมิน ดังนี้</p> <p>ตอบ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด</p> <p>2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย</p> <p>3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง</p> <p>4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก</p> <p>5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด</p>

จากตารางที่ 75 สรุปลงให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. การตัดสินผลการตรวจตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏ ให้ปรับเปลี่ยนเป็น “การตัดสินผลว่าดัชนีนั้น ผ่าน จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าว ไม่ผ่าน ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ได้ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป”

2. การกำหนดค่าและความหมาย ในแบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้ง 3 ฉบับ ให้มีการปรับเปลี่ยนเป็น

“ ตอบ 1	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด”

5. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 76 การเปรียบเทียบการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลังการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p><u>การวางแผนในระดับสถาบัน</u></p> <p>1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน จัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและบทบาทเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p>	<p><u>การวางแผนในระดับสถาบัน</u></p> <p>1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน จัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเสนอขอแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและบทบาทเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p>

ตารางที่ 76 (ต่อ)

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p><i>การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก</i></p> <p>2) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 7 วัน</p> <p>4) จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ</p>	<p><i>การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก</i></p> <p>2) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์</p> <p>4) จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น สำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ</p>

จากตารางที่ 76 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนข้อความในการวางแผนระดับสถาบันในข้อที่ 1 จาก “โดยแต่งตั้งบุคลากร” เป็น “โดยเสนอขอแต่งตั้งบุคลากร”
2. การวางแผนระดับคณะในข้อที่ 2 ปรับเปลี่ยนข้อความจาก “ไม่น้อยกว่า 7 วัน” เป็น “ไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์”
3. การวางแผนระดับคณะในข้อที่ 4 ปรับข้อความ เป็น “จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อมก่อนวันดำเนินการ”

6. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 77 การเปรียบเทียบการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
1.3) หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอ ภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล	1.3) หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอ ภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะผู้ตรวจติดตามได้ซักถามในเบื้องต้น

จากตารางที่ 77 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้
ปรับข้อความในข้อ 1.3 ให้เป็นดังนี้คือ “หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอ ภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะผู้ตรวจติดตามได้ซักถามในเบื้องต้น”

7. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับ ฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอผลการตรวจ เบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะ เปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจง ข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่มีเพียงพอ	3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจ พบในเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิด โอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถ ชี้แจงข้อมูล เพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับ ข้อมูลที่ไม่มีเพียงพอ

จากตารางที่ 78 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้
 ปรับข้อความในข้อ 3 เป็นดังนี้คือ “ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจพบในเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ”

8. การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประเมินผลการดำเนินงานของตนเอง 3) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01,ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน 4) จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ 5) จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และ ประเมินผลการทำงานโดยรวม 	<p>ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป. 01 2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป.02 3) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการดำเนินงานของตนเอง โดยใช้แบบ ป.03 4) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01,ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน 5) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ 6) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการดำเนินงานโดยรวม

จากตารางที่ 79 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

1. ในข้อ 1 เพิ่มเติมข้อความว่า “โดยใช้แบบ ป.01”
2. เพิ่มข้อ 2 โดยให้มีข้อความว่า “หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป.02”
3. ข้อ 2 เดิม ให้เลื่อนเป็นข้อ 3 และเพิ่มข้อความว่า “โดยใช้แบบ ป.03”
4. ข้ออื่น ๆ ให้เลื่อนไปตามลำดับ

9. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบการทบทวนของฝ่ายบริหาร ก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดการประชุมในฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ</p> <p>4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบันประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดการประชุมในฝ่ายบริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ</p> <p>4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบันประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงานให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบถึงผลการทบทวน</p>

จากตารางที่ 80 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้
 ในประเด็นที่ 1 ปรับปรุงข้อความจาก “ฝ่ายบริหาร” เป็น “ฝ่ายบริหารของหน่วยงาน” ส่วนในประเด็นที่ 4 เพิ่มเติมข้อความในตอนท้ายว่า “พร้อมทั้งรายงานให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบถึงผลการทบทวน”

10. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ไม่มีข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนนี้

11. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตารางที่ 81 การเปรียบเทียบการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
<p>5) ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพ ของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบันตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ</p>	<p>5) ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพ ของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงานและจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบันตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้ ควรมีการจัดทำสรุปย่อสาระผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับผู้บริหาร ในลักษณะของ Executive Summary เพื่อความสะดวกในการใช้ข้อมูล</p>

จากตารางที่ 81 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้
 ในประเด็นที่ 5 ให้มีการเพิ่มเติมข้อความในตอนท้าย โดยระบุให้มีการจัดทำสรุปย่อสาระผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับผู้บริหาร ในลักษณะของ Executive Summary

12. ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และ การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เป็นส่วนประกอบย่อยเกี่ยวกับข้อมูลป้อนกลับตามโครงสร้างของระบบที่เพิ่มเติมขึ้นจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีข้อความที่ระบุถึงรายละเอียด ดังนี้

“ข้อมูลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน, การทบทวนของฝ่ายบริหาร ตลอดจนการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะถูกป้อนกลับเข้าสู่ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อใช้ในการปรับแนวทางการปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น”

13. การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 82 การเปรียบเทียบการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ก่อน – หลัง การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระบบก่อนการตรวจสอบ	ระบบที่มีการปรับปรุง แก้ไขหลังการตรวจสอบ
3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้กับคณะกรรมการบริหารสถาบัน ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนี หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป	3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้แก่คณะกรรมการบริหารสถาบัน ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนี หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งระบบในครั้งต่อไป

จากตารางที่ 82 สรุปให้เห็นการปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้ ในประเด็นที่ 3 ขององค์ประกอบนี้ มีการปรับข้อความเพียงเล็กน้อย เพื่อให้ได้ใจความที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนคำว่า “กับ” เป็น “แก่” และคำว่า “ความทันสมัย” เป็น “การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง”

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. ในคำชี้แจงข้อที่ 4 ให้เพิ่มข้อความในตอนท้ายว่า “ทั้งนี้การกำหนดเกณฑ์ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75”

2. การตัดสินผล ปรับแก้เป็น “การตัดสินผลว่าดัชนีนั้นผ่าน จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าวไม่ผ่าน ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ได้ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป ”

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

ปรับเปลี่ยนข้อความจากคำว่า “ข้อคิดเห็น / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ” เป็น “สิ่งที่ตรวจพบ / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ”

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิให้มีการปรับปรุงแก้ไข

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ

(ป.01) มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมิน ตอบ 1 หมายถึงมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
 - 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
 - 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
 - 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
 - 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
2. มีการตัดภาษาที่ใช้ในข้อกระทงต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใจยาก และมีลักษณะชี้นำออกไป เช่นคำว่า อย่างสม่ำเสมอ อย่างทั่วถึง อย่างถูกต้อง อย่างชัดเจน ฯลฯ

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) และ แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

มีการปรับปรุงแก้ไขเช่นเดียวกับ แบบ ป.01

รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้
ตอนที่ 5 รายการเอกสารและหลักฐานที่ใช้อ้างอิง แก้ไขข้อความ เป็น “ให้จัดเรียงเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงไว้ตามลำดับ เพื่อความสะดวกในการพิจารณารายงานการศึกษาตนเองของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยอาจเรียงตามองค์ประกอบในรูปของตาราง”

รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้
ในช่องผลการตรวจสอบ ให้ระบุผลการตรวจสอบโดยภาพรวมในแต่ละดัชนีในลักษณะของความเรียงว่าได้ผลอย่างไร และให้ระบุด้วยว่า ดัชนีนั้น “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน”

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้
เพิ่มช่อง “ผลที่คาดว่าจะได้รับ” ในตารางแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้
เพิ่มช่อง “ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน” ลงในตารางผลการปฏิบัติการแก้ไข

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 3 ตั้งแต่หน้า 300-336 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบว่ารายละเอียดในแต่ละส่วนของระบบที่ออกแบบขึ้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นยังได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบที่ออกแบบให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏ

ผู้วิจัยส่งแบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
จำนวน 64 ฉบับไปให้ผู้เกี่ยวข้องในสถาบันราชภัฏ 8 แห่งที่เป็นหน่วยตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
ได้ประเมินความเป็นไปได้ของระบบ ได้รับแบบประเมินกลับคืนจำนวน 49 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ
76.56 ผลการประเมินระบบปรากฏดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 ผลการประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

รายการประเมิน	ผู้บริหารระดับ นโยบาย (n=12)		คณบดีหรือผู้ได้รับ มอบหมาย (n=22)		ผู้ตรวจติดตาม (n=15)		รวม (n=49)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. โครงสร้างของระบบ	4.08	0.51	3.95	0.65	4.00	0.53	4.00	0.57
2. วัตถุประสงค์การตรวจ	4.00	0.42	4.09	0.87	4.40	0.63	4.16	0.72
3. หลักการตรวจ	4.17	0.39	4.18	0.73	4.40	0.63	4.24	0.63
4. บุคลากรในการตรวจ	4.00	0.43	4.05	0.84	4.13	0.74	4.06	0.72
5. เครื่องมือในระบบ (ภาพรวม)	4.25	0.45	4.09	0.75	4.07	0.59	4.12	0.63
6. การวางแผนการตรวจ	4.00	0.60	4.55	0.59	4.47	0.64	4.39	0.64
7. การดำเนินการตรวจ	4.50	0.52	4.36	0.58	4.47	0.64	4.43	0.58
8. การสรุปผลการตรวจ	4.08	0.67	4.32	0.72	4.53	0.64	4.33	0.69
9. การประเมิน ประสิทธิผล	4.00	0.60	3.95	0.84	3.67	0.49	3.88	0.69
10. การทบทวนของ ฝ่ายบริหาร	4.25	0.45	3.86	0.83	3.73	0.59	3.92	0.70
11. การปฏิบัติการแก้ไข	4.00	0.85	3.77	0.97	3.87	0.52	3.86	0.82
12. การรายงานผล	3.92	0.67	4.18	0.73	4.20	0.56	4.12	0.67
13. ข้อมูลป้อนกลับ	3.83	0.83	3.95	0.89	3.80	0.56	3.88	0.78
14. สภาพแวดล้อม	3.75	0.45	3.91	0.68	3.80	0.56	3.84	0.59

ตารางที่ 83 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผู้บริหารระดับนโยบาย (n=12)		คณบดีหรือผู้ได้รับมอบหมาย (n=22)		ผู้ตรวจติดตาม (n=15)		รวม (n=49)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
15.เกณฑ์การตรวจ	3.92	0.67	4.09	0.75	4.13	0.52	4.06	0.66
16.แบบ ต.01	4.25	0.75	4.18	0.59	4.20	0.56	4.20	0.61
17.แบบ ต.02	4.00	0.60	4.09	0.53	4.13	0.52	4.08	0.53
18.แบบ ป.01	4.00	0.43	4.00	0.62	3.87	0.35	3.96	0.49
19.แบบ ป.02	3.75	0.45	4.09	0.61	3.87	0.35	3.94	0.52
20.แบบ ป.03	3.83	0.39	4.14	0.56	3.87	0.35	3.98	0.48
21.แบบ ร.01	4.00	0.43	4.32	0.65	4.20	0.56	4.20	0.58
22.แบบ ร.02	4.08	0.29	4.14	0.77	4.07	0.46	4.10	0.59
23.แบบ ร.03	4.17	0.39	4.09	0.81	4.00	0.53	4.08	0.64
24.แบบ ร.04	4.25	0.45	4.05	0.84	4.07	0.46	4.10	0.65
รวม	4.05	0.56	4.10	0.74	4.08	0.58	4.08	0.65

จากตารางที่ 83 แสดงให้เห็นผลการประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นผู้บริหารในระดับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ อธิการบดีหรือผู้แทน รองอธิการบดีหรือผู้ดูแลรับผิดชอบระบบประกันคุณภาพของสถาบัน เห็นว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในทุกรายการที่มีการประเมิน อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 3.51-4.50 โดยรายการที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนรายการที่ได้คะแนนรองลงมา คือ เครื่องมือในระบบ (ภาพรวม) การทบทวนของฝ่ายบริหาร แบบ ต.01 และ แบบ ร.04 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 สำหรับรายการที่ได้คะแนนต่ำสุดจากการประเมินของผู้บริหารได้แก่ การจัดการกับสภาพแวดล้อม และแบบ ป.02 โดยได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารวมทุกรายการ ผู้ตอบแบบประเมินเห็นว่า

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2. กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นคณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีของคณะต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยตัวอย่างสำหรับการประเมิน เห็นว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในทุกรายการที่มีการประเมินอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียงรายการเดียวเท่านั้นที่ผู้ประเมินเห็นว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด นั่นคือ การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.55 ส่วนรายการประเมินที่ได้คะแนนต่ำที่สุดได้แก่ การทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาจากผลการประเมินรวมในทุกรายการ พบว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

3. กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นหรือเคยเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่เป็นหน่วยตัวอย่างในการประเมิน เห็นว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในทุกรายการที่มีการประเมิน อยู่ในระดับมาก โดยรายการประเมินที่ได้คะแนนสูงสุด 2 รายการ ได้แก่ การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนรายการประเมินที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ การประเมินประสิทธิภาพผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ผลการประเมินโดยรวมทุกรายการของกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินซึ่งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน เห็นว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4. เมื่อพิจารณาโดยรวม ผลการประเมินจากทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา คณบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี และผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเห็นว่า รายการประเมินทั้ง 24 รายการที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการประเมินที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ในขณะที่การจัดการกับสภาพแวดล้อม เป็นรายการประเมินที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ 3.84 สำหรับผลการประเมินโดยภาพรวมทุกรายการประเมินของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด เห็นว่า ระบบที่ออกแบบไว้นั้น มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากผู้ตอบแบบประเมินปรากฏว่า ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินท่านใดเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ เพียงแต่มีการตั้งข้อสังเกตบางประการเพื่อให้ความตระหนัก หากต้องมีการนำระบบดังกล่าวไปใช้จริง ดังนั้นในส่วนนี้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขระบบเพิ่มเติมจากส่วนที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ขอให้มีการปรับปรุงแก้ไขไปในขั้นการตรวจสอบระบบแล้ว

ข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยขั้นประเมินระบบมีดังนี้

1. การได้มาซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยความสมัครใจ ตามที่ระบุไว้ในระบบ ในความเป็นจริงแล้วอาจมีโอกาสนั้นไปได้น้อย เพราะส่วนใหญ่การทำกิจกรรมใด ๆ ในสถาบันราชภัฏมักไม่ค่อยมีอาสาสมัคร แต่อย่างไรก็ตามหากมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในสถาบันให้เป็น “ วัฒนธรรมคุณภาพ ” ก็อาจไม่เกิดปัญหาดังกล่าว

2. การสรรหาบุคลากรให้ได้ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ กระทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากบุคลากรในสถาบันราชภัฏแต่ละคนต่างมีภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่มากอยู่แล้ว ดังนั้นผู้ดูแลระบบคุณภาพของสถาบันอาจต้องยืดหยุ่นบ้างตามสมควรในการสรรหาบุคคล แต่ทั้งนี้การมีเกณฑ์คุณสมบัติดังกล่าวจะช่วยให้ได้บุคคลที่มีความเหมาะสมมากที่สุด เข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจได้ดีกว่าการไม่มีเกณฑ์ใด ๆ ในการพิจารณา

3. อุปสรรคของการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน อาจอยู่ที่การขาดความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเรื่องของความร่วมมือ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

4. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นไปได้ หรือมีประสิทธิภาพมากน้อยหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการวินิจฉัย และการนำเสนอข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

5. ประสิทธิภาพของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากความมีมาตรฐานของคณะกรรมการตรวจติดตาม ซึ่งหากมีการใช้แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะทำให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นกิจกรรมที่มีความหมายต่อระบบคุณภาพของสถาบันได้อย่างแท้จริง

6. การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล จะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น ควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารในทุกๆระดับ นอกจากนี้การปฏิบัติการแก้ไขของหน่วยงานในบางเรื่องอาจไม่สามารถทำได้ทันทีทันใด หากเห็นว่าหน่วยงานมีความพยายามในการนำเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าอาจไม่ประสบความสำเร็จตามที่

คาดหวังไว้ตามแผน ก็น่าจะถือว่าเป็นความสำเร็จส่วนหนึ่งของการติดตามผลการตรวจติดตาม
คุณภาพ

7. การจัดการกับสภาพแวดล้อมที่ประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับความเข้มแข็ง
ของหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันในการทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานภายนอก ตลอดจน
ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศทางการประกันคุณภาพที่ทันต่อเหตุการณ์หรือความ
เปลี่ยนแปลงให้กับหน่วยงานภายในสถาบัน รวมถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลทางการประกัน
คุณภาพที่ดี ทั้งนี้ต้องเกิดจากความจริงจังของฝ่ายบริหารระดับสูงในการผลักดันให้สำนัก
ประกันคุณภาพของสถาบันมีบทบาทที่เด่นชัด จึงจะทำให้ส่วนประกอบนี้ตามระบบที่ออกแบบไว้
ประสบความสำเร็จ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

รายงานการวิจัยในบทนี้ เป็นการนำเสนอสาระสำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผ่านกระบวนการพัฒนาระบบมาจนครบทุกขั้นตอนแล้ว รายละเอียดของระบบ มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวทางที่สถาบันราชภัฏใช้ในการดำเนินการภายใน เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของระบบคุณภาพที่นำมาใช้

ระบบดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่

- การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก ได้แก่

- การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

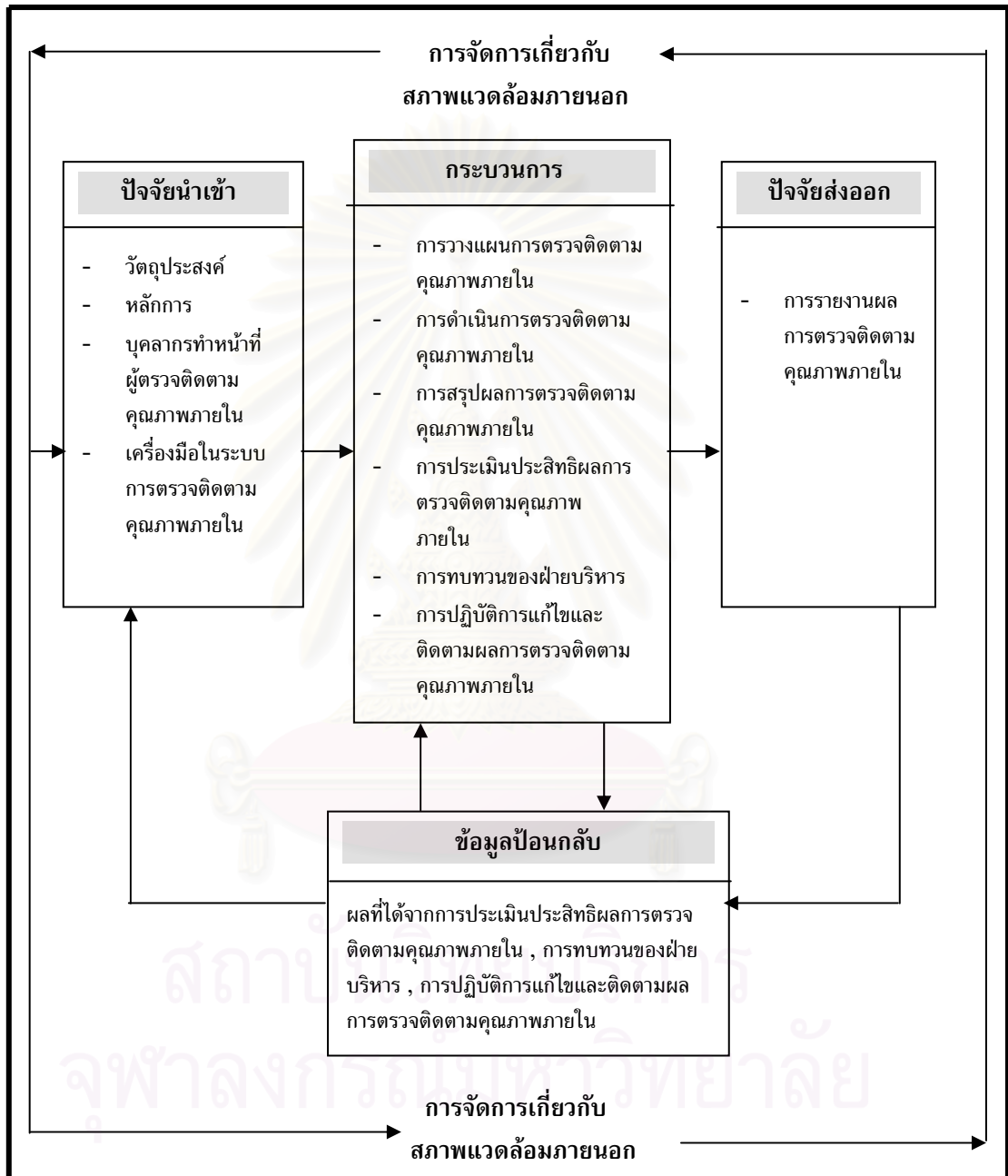
องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่

- ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน, การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ได้แก่

- การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

รายละเอียดของคุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ตามโครงสร้างของระบบ มีดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ
- 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงาน ตามสภาพความเป็นจริง
 - 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง-จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม
 - 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ แก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ
 - 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามระบบคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา
 - 5) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ อาศัยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

1) หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

2) หลักการของความมีอิสระ

การดำเนินการของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องเป็นไปโดยอิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ

3) หลักการของการมีส่วนร่วม

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในสถาบัน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างจริงจัง เพราะถือว่าการจัดการเรื่องคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน

4) หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร

การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือ ให้อกำลังใจ และปรับปรุงการทำงาน มิได้เป็นไปเพื่อการจับผิด ฝ่ายที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบต้องดำเนินการด้วยความเป็นมิตรต่อกัน

5) หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องแสดงให้เห็นข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ ที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

6) หลักการของการปรับปรุงตนเอง

ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่นำมาใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ

7) หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

การรักษาระบบคุณภาพของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่พึงประสงค์ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) ของสถาบันราชภัฏควมมี
คุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

คุณสมบัติทั่วไป

- 1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วว่ามี ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตลอดจนมีการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพอย่าง สม่ำเสมอ
- 2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏ นำมาใช้เป็นอย่างดี
- 3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) ความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง

คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ

- 1) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนสรุปรายงานผลได้เป็นอย่างดี
- 2) ความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น
- 3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง
- 4) มีความสุขุมรอบคอบ
- 5) มีความสุภาพ
- 6) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น
- 7) มีทักษะในการบริหารจัดการ
- 8) มองโลกในแง่ดี
- 9) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 10) เชื่อมั่นในหลักฐาน / ข้อมูล และกล้าตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ
- 11) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 12) เป็นผู้ตรงต่อเวลา

การได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีวิธีการได้มาดังนี้

- 1) หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเสนอชื่อบุคลากรของตนเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 2) บุคลากรที่มีความสมัครใจ เสนอชื่อตนเองเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3) การเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหาร ต่อไปนี้ ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จะได้รับสิทธิใน การแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง

ทั้งนี้ให้พิจารณาคณะสมมติข้างต้นประกอบการแต่งตั้ง หากบุคคลกรคนใดยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ถือปฏิบัติว่าต้องเข้ารับการอบรมก่อน แล้วจึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในภายหลัง

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการดำเนินการเป็นคณะซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและผู้ตรวจติดตาม โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะพิจารณาจากบุคคลผู้มีอาวุโสสูงสุดในกลุ่มนั้น ๆ และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกำหนดขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้ดังนี้

บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีบทบาทที่ต้องปฏิบัติดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย

- การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดในระบบคุณภาพที่มีการนำมาใช้
- ร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- การพิจารณารายงานการศึกษาตนเองที่หน่วยงานส่งมาให้เป็นการล่องหน้า
- การกำหนดประเด็นคำถามหรือข้อสงสัยที่ได้จากรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการมอบหมาย
- ร่วมประชุมก่อนดำเนินการในวันปฏิบัติงานตรวจสอบ

2) การรวบรวมข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ

3) ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ

4) สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม

5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและคณะผู้ตรวจ

6) ติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ

บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1) จัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ตนรับผิดชอบ

2) ดำเนินการประชุมเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3) ติดตาม กำกับดูแลให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น

4) จัดการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อรวบรวมผลการตรวจในเบื้องต้น และนำเสนอผลการตรวจให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบในขั้นของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนเองรับผิดชอบ

6) จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจ

ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควรมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วย หัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตาม 4 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 หมวด คือ

- หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ ประกอบด้วย
- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย
- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
 - แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)
- หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
 - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
 - แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)
- หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน ประกอบด้วย
- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
 - รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
 - แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
 - รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึงเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการตรวจติดตาม

องค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี ดังนี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีที่ 1.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ดัชนีที่ 1.2 แผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.1 การบริหารหลักสูตร

ดัชนีที่ 2.2 การพัฒนาอาจารย์

ดัชนีที่ 2.3 การคัดเลือกนักศึกษา

ดัชนีที่ 2.4 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.5 การวัดและประเมินผลการเรียน

ดัชนีที่ 2.6 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ดัชนีที่ 2.7 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

ดัชนีที่ 2.8 ระบบสารสนเทศ

ดัชนีที่ 2.9 สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

ดัชนีที่ 2.10 การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.1 นโยบายและแผนงานด้านการพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.2 กิจกรรมนักศึกษา

ดัชนีที่ 3.3 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

ดัชนีที่ 3.4 การจัดบริการแนะแนว

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีที่ 4.1 นโยบายและแผนงานวิจัย

ดัชนีที่ 4.2 การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

ดัชนีที่ 4.3 ผลงานวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.1 นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.2 การดำเนินกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.3 ผลการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.1 นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.2 การดำเนินกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.3 ผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

- ดัชนีที่ 7.1 นโยบายและแผนงาน
- ดัชนีที่ 7.2 โครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารจัดการ
- ดัชนีที่ 7.3 การสรรหาบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.4 การพัฒนาบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ดัชนีที่ 7.6 การประชาสัมพันธ์
- ดัชนีที่ 7.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

- ดัชนีที่ 8.1 แหล่งงบประมาณ
- ดัชนีที่ 8.2 การจัดสรรงบประมาณ
- ดัชนีที่ 8.3 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ

- ดัชนีที่ 9.1 นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ
- ดัชนีที่ 9.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพ
- ดัชนีที่ 9.3 การประกันคุณภาพภายใน
- ดัชนีที่ 9.4 การประกันคุณภาพภายนอก

ในแต่ละดัชนีจะมีจำนวนเกณฑ์การตรวจสอบไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายตามดัชนีนั้น

การตัดสินผลการตรวจ

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อของทุกดัชนี จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว
- ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ
- ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

การตัดสินผลว่าดัชนีนั้น “ผ่าน” จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าว “ไม่ผ่าน” ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ได้ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) หมายถึง เครื่องมือที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้สำหรับการบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจตามขอบเขตของงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย แบบตรวจสอบดังกล่าวจะต้องมีการเตรียมไว้ล่วงหน้า โดยเนื้อหาสาระจะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์ตามระบบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) หมายถึงเครื่องมือที่เลขานุการ คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บันทึกสรุปผลการตรวจซึ่งได้จากผู้ตรวจติดตามแต่ละคน ก่อนที่จะ นำผลการตรวจสอบในเบื้องต้นไปชี้แจงให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจได้รับทราบ

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งตอบ โดยหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการ ดำเนินการไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน กำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

- | | | | |
|-----|---|---------|--------------------------------|
| ตอบ | 1 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด |
| | 2 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับน้อย |
| | 3 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง |
| | 4 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับมาก |
| | 5 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด |

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งตอบ โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการ ไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมิน ว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่รับผิดชอบอยู่นั้นมีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน กำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

- | | | | |
|-----|---|---------|--------------------------------|
| ตอบ | 1 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด |
| | 2 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับน้อย |
| | 3 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง |
| | 4 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับมาก |
| | 5 | หมายถึง | มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด |

แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03) หมายถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งตอบโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของตนเองในการทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด

เนื้อหาของสาระในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การตัดสิน

การประเมินทั้ง 2 ตอน กำหนดค่าและความหมายของการประเมินเป็นรายประเด็น ดังนี้

ตอบ	1	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับน้อย
	3	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
	4	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับมาก
	5	หมายถึง	มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) หมายถึง รายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพที่หน่วยงานจัดทำส่งมายังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ทำการศึกษาล่วงหน้า ก่อนเข้าไปทำการตรวจสอบว่าการดำเนินการจริงตามสิ่งที่ได้รายงานหรือไม่

รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) หมายถึง รายงานฉบับสมบูรณ์ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนั้น จัดทำโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและมีการลงนามโดยผู้ตรวจติดตามทุกท่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันและแจ้งผลอย่างเป็นทางการไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) หมายถึง แผนการที่หน่วยงานซึ่งได้รับการตรวจติดตามกำหนดขึ้นเพื่อการปรับปรุงตนเอง หลังจากมีการตรวจพบข้อบกพร่องในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานและแจ้งไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันได้รับทราบ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข

รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) หมายถึง ผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องที่หน่วยงานจะต้องมีการรายงานไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ก่อนสิ้นปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามครั้งนั้น เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบคุณภาพของตนเองว่าเป็นไปตามแผนการแก้ไขที่กำหนดไว้หรือไม่

องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การเตรียมการและวางแผนของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีความพร้อมก่อนมีการดำเนินการตรวจ

แบ่งการวางแผนออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวางแผนในระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเสนอขอแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ของทุกปีการศึกษา ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการดังนี้

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ
- เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามแต่ละครั้ง
- การเตรียมการของคณะ / ศูนย์ / สำนัก ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำประกาศแจ้งไปยังคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ได้มีการร่วมตกลงไว้ ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะเข้ารับการตรวจได้มีเวลาในการเตรียมการและวางแผน

4) หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุด ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ

2. การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หลังจากทราบกำหนดการที่ชัดเจน ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

3) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการใช้อ้างอิงถึงการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพที่นำมาใช้

4) จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ

3. การวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุด เลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ
- 2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจในแต่ละชุดจัดประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมกับมอบหมายงานผู้ตรวจติดตามแต่ละคนให้ไปศึกษารายงานการศึกษาดตนเอง (ร.01) ของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจสอบ และจัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 3) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดประชุมวางแผน ชักซ้อมความเข้าใจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่า แต่ละหน่วยงานมีเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการนำข้อกำหนดตามระบบคุณภาพมาใช้ และมีการถือปฏิบัติอย่างเหมาะสม มิได้มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) **ขั้นการประชุมเริ่มต้น** เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตาม และหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ

1.1) หัวหน้าหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ กล่าวต้อนรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1.2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกล่าวชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ พร้อมกับแนะนำคณะผู้ตรวจ

1.3) หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะผู้ตรวจติดตามได้ซักถามในเบื้องต้น

ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นการประชุมเริ่มต้นประมาณ 30 นาที

2) **ขั้นปฏิบัติการตรวจ** เป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการ ที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบใน 2 ลักษณะคือ

2.1) การตรวจสอบเอกสาร - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า เอกสารที่หน่วยงานนำมาแสดงมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือการตรวจสอบจากเอกสาร

2.2) การตรวจสอบการถือปฏิบัติ - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า มีการถือปฏิบัติจริงตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือการสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถาม ฯลฯ

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคนต้องบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นปฏิบัติการตรวจ คือ 2 วัน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ทราบถึงผลการตรวจในเบื้องต้น เป็นขั้นตอนที่ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันรุ่งขึ้นหลังจากการปฏิบัติการตรวจติดตามเสร็จสิ้นลงแล้ว โดยมีวิธีการดังนี้

1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้และสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดทำให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกันที่ชัดเจน จากนั้นมอบหมายให้เลขานุการคณะผู้ตรวจบันทึกผลลงในแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) พร้อมกับรวบรวมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ทั้งหมดไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อใช้ในการจัดทำรายละเอียดของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจพบในเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีเห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ

4) หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น กล่าวขอบคุณคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจ

ระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 3 ชั่วโมง

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในคือ การตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้ป้อนกลับเข้าสู่ระบบเพื่อปรับปรุงให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

- 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป. 01
 - 2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามทำการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป.02
 - 3) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการทำงานของตนเอง โดยใช้แบบ ป.03
 - 4) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01, ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน
 - 5) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ
 - 6) หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบันจัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยรวม
- เครื่องมือการประเมินที่มีการนำมาใช้ คือ
- 1) แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.01)
 - 2) แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.02)
 - 3) แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

การทบทวนของฝ่ายบริหาร คือ การจัดการประชุมของฝ่ายบริหารเพื่อทำการทบทวนถึงจุดเด่นและจุดด้อยของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้น ตลอดจนการรับทราบถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการร่วมแสวงหาแนวทางในการพัฒนา ตลอดจนช่วยเหลือและสนับสนุนให้หน่วยงานปรับปรุงข้อบกพร่องที่ค้นพบจากการตรวจติดตามที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว ข้อมูลจากฝ่ายบริหารที่ได้จากการทบทวนถึงปัญหา อุปสรรคในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะนำไปสู่การปรับปรุงระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การทบทวนของฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินการดังนี้

- 1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดการประชุมในฝ่ายบริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ
- 2) ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบคุณภาพที่นำมาใช้
- 3) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมนำเสนอผลการทบทวนของฝ่ายบริหารในหน่วยงานไปยังคณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน
- 4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงานให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบถึงผลการทบทวน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะทำให้ระบบคุณภาพของหน่วยงานมีความสมบูรณ์ หรือเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ได้ระบุไว้ นอกจากนี้ยังทำให้หน่วยงานมีข้อมูลเป็นปัจจุบันที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งต่อไป แนวทางในการดำเนินการมีดังนี้

1) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง

2) นำเสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) ไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันเพื่อประสานไปยังคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดเดิม ได้เข้าไปติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้แผนดังกล่าวควรมีการนำเสนอหลังจากได้รับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากรายงานฉบับสมบูรณ์แล้ว ไม่เกิน 3 สัปดาห์

3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการแก้ไขตามแผนที่นำเสนอ โดยมีคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าไปติดตามผลอย่างใกล้ชิด

4) เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน โดยใช้แบบรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) ที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการต้องเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก ได้แก่

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การนำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบว่า แต่ละหน่วยงานมีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์การตรวจสอบระบบคุณภาพหรือไม่ ในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่งไปยังหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เพื่อขอคำยืนยันและรับรองรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานก่อนการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ หลังจากหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจลงนามรับรองแล้วให้ส่งรายงานฉบับร่างกลับไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดนั้น

2) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์ (ร.02) ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในและผู้ตรวจในชุดนั้นทุกคน สำคัญที่ควรมีอยู่ในรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

- ชื่อรายงาน..... หน่วยงาน..... สถาบัน.....
- วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตาม
- วิธีการดำเนินการตรวจติดตาม
- วัน เดือน ปีที่ทำการตรวจติดตาม
- รายงานคณะผู้ตรวจติดตาม
- ขอบเขตการดำเนินงานตรวจติดตาม
- ผลการตรวจติดตาม จำแนกเป็นรายดัชนีตามแต่ละองค์ประกอบ
- ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตของคณะผู้ตรวจติดตาม
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตรวจ
- การลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม

สำหรับในรายงานฉบับร่างให้มีรายละเอียดทุกประเด็น ยกเว้นการลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม ให้เปลี่ยนเป็นการลงนามรับรองของหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ

3) การจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้จัดทำเป็น 4 ฉบับ ดังนี้ จัดส่งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ 1 ฉบับ หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน 1 ฉบับ คณะกรรมการบริหารสถาบัน 1 ฉบับ และสำเนาเก็บไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามอีก 1 ฉบับ ทั้งนี้การจัดส่งรายงานไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์ภายหลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง

4) ให้มีการจัดเก็บรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เพื่อการตรวจสอบ อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา

5) ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบันเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหารสถาบัน ตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้ควรมีการจัดทำสรุปย่อสาระผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายในสำหรับผู้บริหาร ในลักษณะของ Executive Summary เพื่อความสะดวกในการใช้ข้อมูล

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่

ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน , การทบทวนของฝ่ายบริหาร , การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน , การทบทวนของฝ่ายบริหาร ตลอดจนการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะถูกป้อนกลับเข้าสู่ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อใช้ในการปรับแนวทางการปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ได้แก่

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก คือ การดำเนินงานของหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ในการนำข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นนโยบาย และมาตรการที่จำเป็นต่อการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้มีความเหมาะสม

มีวิธีในการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบัน มาทำการวิเคราะห์
- 3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้แก่คณะกรรมการบริหารสถาบันในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนี หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏแบ่งออกเป็น 4 หมวด คือ

หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ

ประกอบด้วย

- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประกอบด้วย

- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
- แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประกอบด้วย

- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
- แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน

ประกอบด้วย

- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
- รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
- แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
- รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

รายละเอียดของเครื่องมือแต่ละชนิดมีดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานในสถาบันราชภัฏ

2. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี ในแต่ละดัชนีจะมีจำนวนเกณฑ์ในการตรวจสอบไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายของดัชนีนั้น แต่จะครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพตามแนวคิด PDCA ในทุก ๆ ดัชนี

3. หน่วยงานในระดับคณะให้มีการตรวจสอบทั้ง 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี สำหรับหน่วยงานอื่น ได้แก่ ศูนย์ / สำนักต่าง ๆ ให้มีเฉพาะองค์ประกอบที่พิจารณาแล้วว่าเกี่ยวข้อง และสามารถปรับดัชนีและเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ

4. เกณฑ์การตรวจสอบข้อใดที่ต้องการตรวจสอบในเชิงปริมาณ เช่น ร้อยละของจำนวนคน จำนวนผลงาน ฯลฯ ให้หน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามกำหนดตามความเหมาะสม และให้มีการปรับเกณฑ์ให้สูงขึ้นในการตรวจครั้งต่อไปเพื่อแสดงถึงการมีพัฒนาการ ทั้งนี้การกำหนดเกณฑ์ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

5. การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อจะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการแต่ยังไม่มีประสิทธิผลเพียงพอทำให้มีข้อสังเกตบางประการ

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มีประสิทธิผล

การตัดสินผลว่าดัชนีนั้น “ ผ่าน ” จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าว “ ไม่ผ่าน ” ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ได้ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

รายละเอียดของเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ดัชนีที่ 1.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกัน
3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ
5. มีกลไกเพื่อการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ดัชนีที่ 1.2 แผนงาน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำแผนงานของหน่วยงานทั้งในลักษณะของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน

3. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

4. มีการเผยแพร่แผนงานให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกในการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีระบบการประเมินผลแผนงานที่ชัดเจน
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.1 การบริหารหลักสูตร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
2. มีระเบียบวิธี และแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร
3. มีการดำเนินงานพัฒนาหลักสูตร โดยการเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
4. มีการกำหนดแผนการเรียนตลอดหลักสูตรไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
5. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้างและสาระสำคัญของหลักสูตรที่นำมาใช้
6. มีการจัดอาจารย์ผู้สอนที่มีคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์ตรงกับเนื้อหาสาระของวิชา
7. มีการประเมินผลการใช้หลักสูตร
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคำอธิบายรายวิชา ตลอดจนการพัฒนาเนื้อหาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและยุคสมัย

ดัชนีที่ 2.2 การพัฒนาอาจารย์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนการพัฒนาอาจารย์เป็นลายลักษณ์อักษร
2. อาจารย์มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนาอาจารย์
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาอาจารย์
4. มีการจัดส่งหรือสนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนา ศึกษาค้นคว้า การทำผลงาน เพื่อเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการ หรือการพัฒนาอาจารย์ในลักษณะอื่น
5. มีการประเมินผลการพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่อง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบพัฒนาอาจารย์

ดัชนีที่ 2.3 การคัดเลือกนักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาที่สอดคล้องกับปรัชญา วัตถุประสงค์ของโปรแกรมวิชา และคณะ
2. มีแผนการรับนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานคัดเลือกนักศึกษาโดยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
4. มีการดำเนินงานคัดเลือกนักศึกษาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
5. มีการคัดเลือกนักศึกษาได้ตามจำนวนที่ต้องการตามแผน และมีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้
6. มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกนักศึกษา

7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการคัดเลือกนักศึกษา

ดัชนีที่ 2.4 การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำแผนการสอนในทุกรายวิชา พร้อมกับแจ้งให้นักศึกษาได้รับทราบ
2. มีการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้เทคนิคและวิธีการที่หลากหลาย
3. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน
4. มีการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาหรือแก้ปัญหาการเรียนการสอน
5. มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามสภาพจริง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน

ดัชนีที่ 2.5 การวัดและประเมินผลการเรียน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีระเบียบว่าด้วยการวัดและประเมินผลการศึกษา
2. มีคณะกรรมการวิชาการรับผิดชอบในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการวัดและประเมินผลการศึกษา
3. มีการแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการเรียน
4. มีการใช้วิธีการที่หลากหลายในการวัดและประเมินผลการเรียน
5. มีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้เรียนได้รับทราบเป็นระยะ
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการวัดและประเมินผลการศึกษา

ดัชนีที่ 2.6 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการจัดการกิจกรรมและคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. มีคณะกรรมการดำเนินงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. มีการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของแหล่งฝึกประสบการณ์ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของโปรแกรมวิชาและนักศึกษา
4. มีการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. มีการติดตาม กำกับ และประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยอาจารย์นิเทศอย่างสม่ำเสมอ
6. มีการประเมินผลระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ดัชนีที่ 2.7 ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีระเบียบว่าด้วยการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ
2. มีแผนการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ
3. มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดูแลอาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ
4. มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่มีความเหมาะสมในเรื่องการระบายอากาศและแสงสว่าง
5. มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่มีวัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้
6. มีระบบป้องกันภัยเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน
7. มีการประเมินผลการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการโดยนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน

8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

ดัชนีที่ 2.8 ระบบสารสนเทศ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีตำรา วารสารที่ทันสมัยเพียงพอตามเกณฑ์มาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา
2. มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล
3. มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน
4. มีการประเมินผลระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ดัชนีที่ 2.9 สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำเอกสารตำราหลักทุกรายวิชา
2. มีการนำแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. มีการสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนผลิตสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย
4. มีการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอนได้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้
5. มีการประเมินผลการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการใช้สื่อและวัสดุอุปกรณ์การสอน

ดัชนีที่ 2.10 การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
2. มีแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
3. มีคณะกรรมการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
4. มีการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตก่อนจบการศึกษา
5. มีการสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
6. มีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของบัณฑิต โดยผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่อง
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนการติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.1 นโยบายและแผนงานด้านการพัฒนานักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบาย แผนงาน และโครงการเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาที่ครอบคลุมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต
2. อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและโครงการ
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงแผนงานและโครงการอย่างทั่วถึง
4. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
5. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ
6. มีการประเมินผลนโยบาย แผนงาน และโครงการพัฒนานักศึกษา

7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และโครงการพัฒนานักศึกษา

ดัชนีที่ 3.2 กิจกรรมนักศึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาทั้งในส่วนของอาจารย์และนักศึกษา
2. มีผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมนักศึกษาตามแผนงานและโครงการ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกิจกรรม

3. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจร่วมกันเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา

4. นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

5. มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมนักศึกษาในทุก ๆ โครงการ

6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา

ดัชนีที่ 3.3 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา
2. มีการกำหนดสัดส่วนของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม
3. มีการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง
4. อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจในการพบกับนักศึกษาอย่างเป็นทางการ อย่างน้อยภาคเรียนละ 2 ครั้ง

5. มีการจัดตารางเวลาให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา

6. มีการประเมินผลระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

ดัชนีที่ 3.4 การจัดบริการแนะแนว

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาของคณะ
2. มีการสำรวจข้อมูลนักศึกษาเป็นรายบุคคล
3. มีการให้บริการสารสนเทศด้านการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ
4. มีการจัดหาแหล่งทุนการศึกษา และมีการจัดสรรทุนให้กับนักศึกษาตามหลักเกณฑ์อย่างเหมาะสม
5. มีการประเมินผลการจัดบริการแนะแนว
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ดัชนีที่ 4.1 นโยบายและแผนงานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันที่เน้นการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานด้านการวิจัย
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานด้านการวิจัยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้

6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานด้านการวิจัย

ดัชนีที่ 4.2 การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านการวิจัย
2. มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนงานด้านการวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. มีการจัดหาแหล่งทุนจากภายนอกมาใช้ในการพัฒนางานวิจัย
4. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับองค์กรภายนอก
5. มีการส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษามีการทำวิจัยทั้งในรูปแบบของการวิจัยกลุ่มและการวิจัยเดี่ยว
6. มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิธีวิทยาทางการวิจัยอย่างต่อเนื่อง
7. มีการแต่งตั้งที่ปรึกษาทางการวิจัยประจำคณะอย่างเป็นทางการ
8. มีการกำหนดให้การวิจัยเป็นภาระงานส่วนหนึ่งของอาจารย์
9. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย
10. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานวิจัย

ดัชนีที่ 4.3 ผลงานวิจัย

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดคุณลักษณะของผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
2. มีจำนวนผลงานวิจัยในแต่ละปีตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. มีการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยในเวทีวิชาการ
4. มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ
5. มีการนำผลจากการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม
6. มีการประเมินคุณภาพผลงานวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการวิจัย
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

ดัชนีที่ 5.1 นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการบริการทางวิชาการ

ดัชนีที่ 5.2 การดำเนินกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมด้านการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
2. มีแผนปฏิบัติงานที่ระบุกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคมที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนงาน
4. มีการติดตาม กำกับให้การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
5. มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินกิจกรรมและโครงการบริการทางวิชาการให้มีความเหมาะสม

ดัชนีที่ 5.3 ผลการดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. บุคลากรในหน่วยงานได้รับเชิญเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
2. บุคลากรในหน่วยงานได้รับเชิญเป็นกรรมการวิชาการ / วิชาชีพ / วิทยานิพนธ์ให้กับหน่วยงานภายนอกสถาบัน
3. มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการโดยผู้ใช้บริการ
4. มีการประเมินความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการทางวิชาการ
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
6. มีการรายงานผลการดำเนินงานให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.1 นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานร่วมกับชุมชน มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
5. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
6. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
7. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ดัชนีที่ 6.2 การดำเนินกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. มีแผนปฏิบัติงานที่ระบุกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนงาน
4. มีการประสานงานให้เกิดกิจกรรม โดยมีอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม
5. มีการติดตาม กำกับให้การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

6. มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสม

ดัชนีที่ 6.3 ผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในทุกระยะ
2. มีการดำเนินงานตามแผนการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทุกกิจกรรมและโครงการ
4. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม
5. มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.1 นโยบายและแผนงาน

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายการบริหาร แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร
3. มีการเผยแพร่ นโยบายและแผนงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง
4. มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติตามที่ระบุไว้
5. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
6. มีการประเมินผลนโยบายการบริหารและแผนงานอย่างต่อเนื่อง
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.2 โครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารจัดการ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งรับรู้โดยทั่วกันอย่างชัดเจน
2. มีการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. มีระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ
4. มีการประเมินระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารจัดการ

ดัชนีที่ 7.3 การสรรหาคณาจารย์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบาย แผนงาน ระเบียบ ข้อกำหนดในการสรรหาผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่ชัดเจน
2. มีแนวปฏิบัติในการได้มาซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีความโปร่งใส
3. มีการประเมินผลการสรรหาผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
4. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการสรรหาคณาจารย์

ดัชนีที่ 7.4 การพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดกรอบและคุณสมบัติของบุคลากรตามนโยบายและแผนพัฒนา

3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร
4. มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้กับบุคลากร
6. มีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากร

ดัชนีที่ 7.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. มีการกำหนดรูปแบบและเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและครอบคลุมภาระงานที่บุคลากรมีการปฏิบัติ
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม
5. มีการจัดส่งผลการประเมินให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน
6. มีการประเมินผลระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดัชนีที่ 7.6 การประชาสัมพันธ์

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนงานการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
3. มีกลไกการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบอย่างชัดเจน
4. มีการประเมินผลระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ดัชนีที่ 7.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายและแผนการจัดตั้งฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. มีแผนงานและโครงการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
4. มีการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการบริหารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5. มีการประเมินผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ดัชนีที่ 8.1 แหล่งงบประมาณ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการจัดทำคำขอของงบประมาณแผ่นดินที่สอดคล้องกับแผนงานและโครงการของสถาบัน
2. มีแผนการจัดหารายได้จากแหล่งงบประมาณอื่น

3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณ
4. ดำเนินงานตามแผนการจัดหารายได้
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนทุกระยะ
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

ดัชนีที่ 8.2 การจัดสรรงบประมาณ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีนโยบายการจัดสรรงบประมาณประจำปีกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. มีแผนการจัดสรรงบประมาณที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ
4. มีการนำข้อมูลความต้องการของส่วนต่าง ๆ ในหน่วยงานมาใช้ในการวางแผนการจัดสรรงบประมาณ
5. มีการวิเคราะห์ต้นทุนกิจกรรมเพื่อการจัดสรรงบประมาณ
6. มีการเผยแพร่การจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
7. มีการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณ
8. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณในครั้งต่อไป

ดัชนีที่ 8.3 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีแผนการตรวจสอบระบบบัญชีและการใช้งบประมาณ
2. มีคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบัญชีและการตรวจสอบ
3. มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานและโครงการที่ได้รับจัดสรร
4. มีระบบการตรวจสอบภายในและภายนอกที่สอดคล้องกัน
5. มีการรายงานผลการตรวจสอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
6. มีการประเมินผลระบบบัญชีและการตรวจสอบการใช้งบประมาณ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบบัญชีและการตรวจสอบ

องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ

ดัชนีที่ 9.1 นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีนโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานการประกันคุณภาพ
4. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

อย่างทั่วถึง

5. มีการประเมินผลนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพ

ดัชนีที่ 9.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพ

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
2. มีการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ

3. มีกลไกการติดตาม กำกับการปฏิบัติตามแผนงาน
 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานประกันคุณภาพและรายงานให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
 5. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผน
- ดัชนีที่ 9.3 การประกันคุณภาพภายใน**

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. มีการจัดทำคู่มือ เอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
3. มีการควบคุมคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้
4. มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยเน้นถึงการตรวจสอบในเชิงระบบตามองค์ประกอบคุณภาพ ที่หน่วยงานนำมาใช้
5. มีการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยเน้นถึงผลลัพธ์และผลผลิตที่ได้จากการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินจากองค์กรภายนอก
6. มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานทั้งระบบและรายงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
7. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

ดัชนีที่ 9.4 การประกันคุณภาพภายนอก

เกณฑ์การตรวจสอบ

1. มีการทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก
2. มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงและเตรียมรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก
3. มีการเก็บรวบรวมหลักฐานแสดงผลการประเมินคุณภาพภายในไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก
4. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนดทุก 5 ปี และมีการรายงานผลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
5. มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายนอก และรายงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
6. มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพภายนอกให้มีประสิทธิภาพ



แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบที่

ดัชนีที่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่ทำการตรวจ

.....

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ของ..... สถาบันราชภัฏ.....					
องค์ประกอบที่ (ตัวอย่าง) 2 การเรียนการสอน					
ดัชนีที่	เกณฑ์การตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ			สิ่งที่ตรวจพบ / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ
		1	2	3	
2.1	1.มีคณะกรรมการบริหาร หลักสูตร 2.มีระเบียบวิธีและแนวปฏิบัติ ในการพัฒนาหลักสูตร 3.เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนา หลักสูตร 4.....		✓	✓	แม้จะมีการกำหนดเป็นนโยบายตามเอกสาร แต่ในทางปฏิบัติยังไม่มีการดำเนินการใน เรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด

ลงชื่อ

()

ผู้ตรวจ



แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

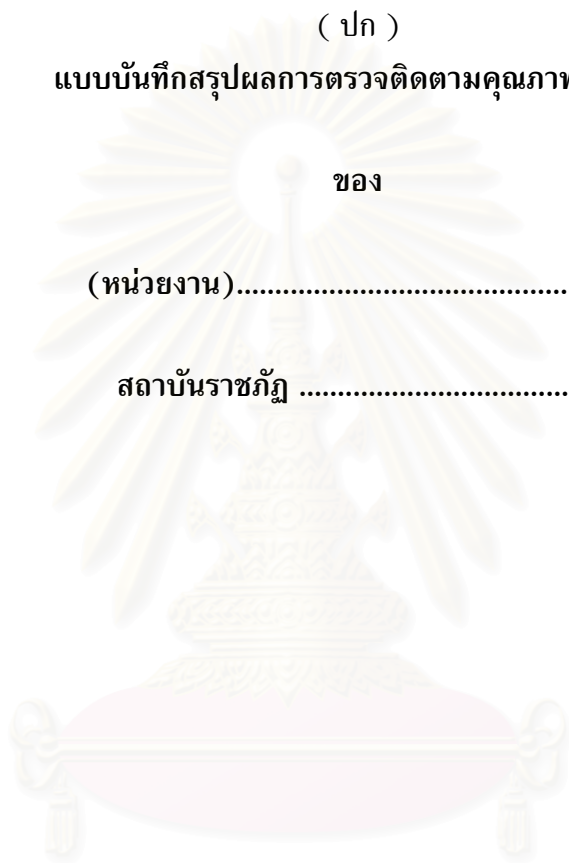
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่ทำการบันทึก

.....

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
(หน่วยงาน)..... สถาบันราชภัฏ

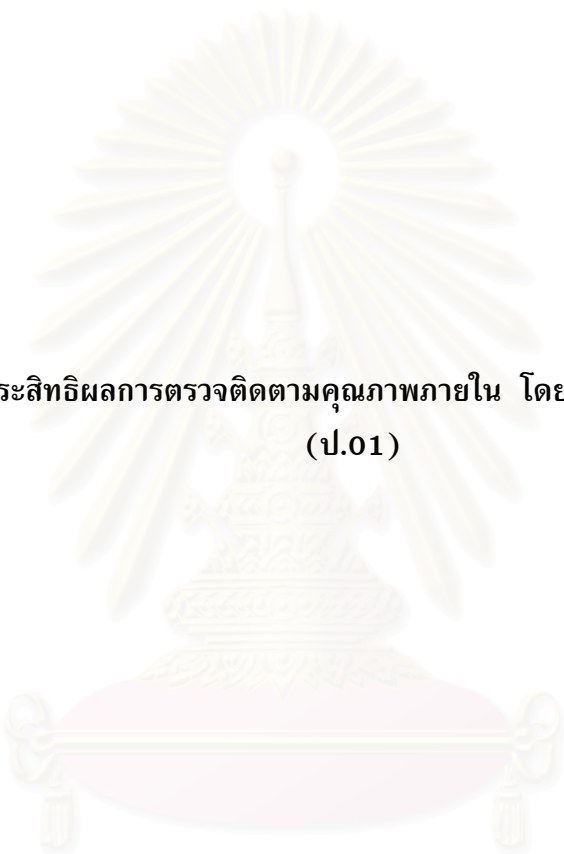
องค์ประกอบที่	ดัชนีที่	เกณฑ์ข้อที่มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ	เกณฑ์ข้อที่ควรได้รับการแก้ไข / เหตุผล
(ตัวอย่าง) 1	1.1	1 , 2 , 3	<p>4 – ประชาคมในคณะมีการรับรู้เกี่ยวกับปรัชญา วิสัยทัศน์ในระดับต่ำ</p> <p>5 - ไม่มีการระบุว่าเมื่อใดจะมีการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ของคณะ</p>

หมายเหตุ

ในแต่ละช่องให้ระบุข้อมูลเฉพาะตัวเลข

ยกเว้นในช่องเกณฑ์ข้อที่ตรวจสอบแล้วพบว่า

ควรมีการแก้ไข ให้ระบุเหตุผลประกอบ



แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ
(ป.01)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ**

ชื่อผู้ตอบแบบประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นส่งแบบประเมินไปให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เพื่อทำการสรุปผลต่อไป
2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมในการปฏิบัติอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p style="text-align: center;">การวางแผน</p> <p>1. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันมีการประสานงานกับหน่วยงานเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจติดตาม</p> <p>2. หน่วยงานมีการจัดประชุม ทำความเข้าใจกับบุคลากร</p> <p>3. หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง และส่งให้คณะผู้ตรวจได้ทำการศึกษาล่วงหน้า</p> <p>4. หน่วยงานมีการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p style="text-align: center;">การดำเนินการตรวจ</p> <p>5. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบ</p> <p>6. มีการใช้เวลาในการประชุมเริ่มต้นอย่างเหมาะสม กล่าวคืออยู่ระหว่าง 25 – 30 นาที</p> <p>7. มีการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึงในรายงานการศึกษาตนเอง</p> <p>8. มีการใช้วิธีการอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบ</p> <p>9. มีการใช้เวลาในการตรวจเป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้</p> <p style="text-align: center;">การสรุปผลการตรวจ</p> <p>10. มีการดำเนินการสรุปผลการตรวจให้หน่วยงานได้รับทราบในวันรุ่งขึ้น หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น</p> <p>11. มีการชี้แจงถึงผลการตรวจในเบื้องต้นให้หน่วยงานรับทราบ</p> <p>12. เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม</p> <p>13. ผลการตรวจในเบื้องต้น ทำให้หน่วยงานได้รับข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ</p> <p>14. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์</p>					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

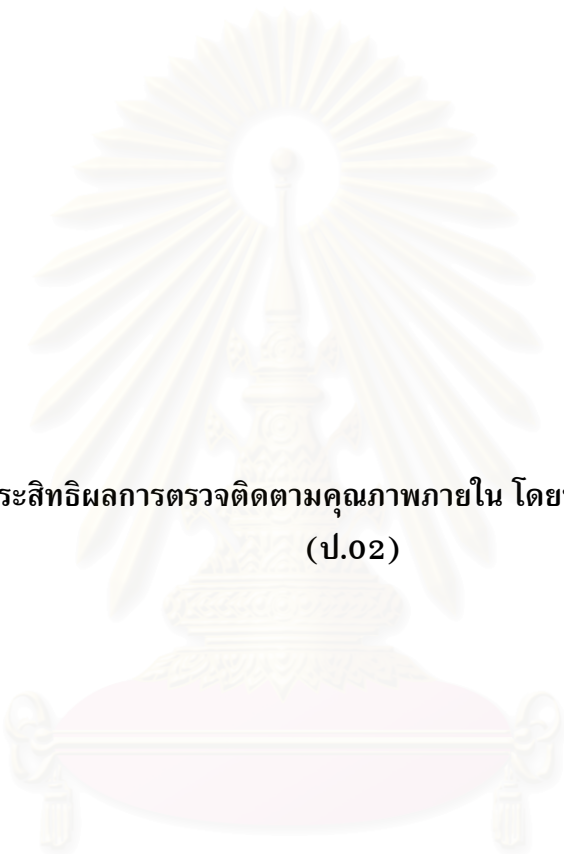
กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านมีคุณลักษณะในแต่ละด้านเหมาะสมเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

(ให้ประเมินผู้ตรวจติดตามทุกคน โดยจัดทำตารางรายการประเมินให้ครบตามจำนวนผู้ตรวจ)

ชื่อผู้ตรวจติดตาม

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี 2. มีความสามารถในการพูดสื่อสาร 3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง 4. มีความละเอียดถี่ถ้วน 5. มีความเป็นกันเอง 6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว 7. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ 8. มีความอดทน 9. มีอัธยาศัยดี 10. มองโลกในแง่ดี 11. กล้าแสดงออก 12. มีการเตรียมตัวที่ดี 13. มีความสามารถในการบริหารเวลา 14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพ					



แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม
(ป.02)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม**

ชื่อผู้ตอบแบบประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นนำผลการประเมินไปใช้ประกอบผลการประเมินจาก ป.01 และ ป.03 เพื่อทำการสรุปผลการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ
2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมในการปฏิบัติอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p style="text-align: center;">การวางแผน</p> <p>1. หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองและส่งให้คณะผู้ตรวจได้ทำการศึกษาล่วงหน้า</p> <p>2. หน่วยงานมีการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>3. มีการเลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจ ก่อนดำเนินการตรวจ</p> <p>4. มีการจัดประชุมผู้ตรวจในคณะ เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ และมอบหมายการทำงาน</p> <p>การดำเนินการตรวจ</p> <p>5. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบ</p> <p>6. มีการใช้เวลาในการประชุมเริ่มต้นอย่างเหมาะสม กล่าวคืออยู่ระหว่าง 25 – 30 นาที</p> <p>7. มีการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึงในรายงานการศึกษาตนเอง</p> <p>8. มีการใช้วิธีการอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบ</p> <p>9. มีการใช้เวลาในการตรวจเป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้</p> <p>การสรุปผลการตรวจ</p> <p>10. ผู้ตรวจแต่ละคนทำการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ</p> <p>11. มีการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันในคณะผู้ตรวจ</p> <p>12. มีการดำเนินการสรุปผลการตรวจให้หน่วยงานได้รับทราบในวันรุ่งขึ้น หลังจากการตรวจเสร็จสิ้น</p> <p>13. ผลการตรวจในเบื้องต้น ทำให้หน่วยงานได้รับข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ</p> <p>14. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ</p>					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

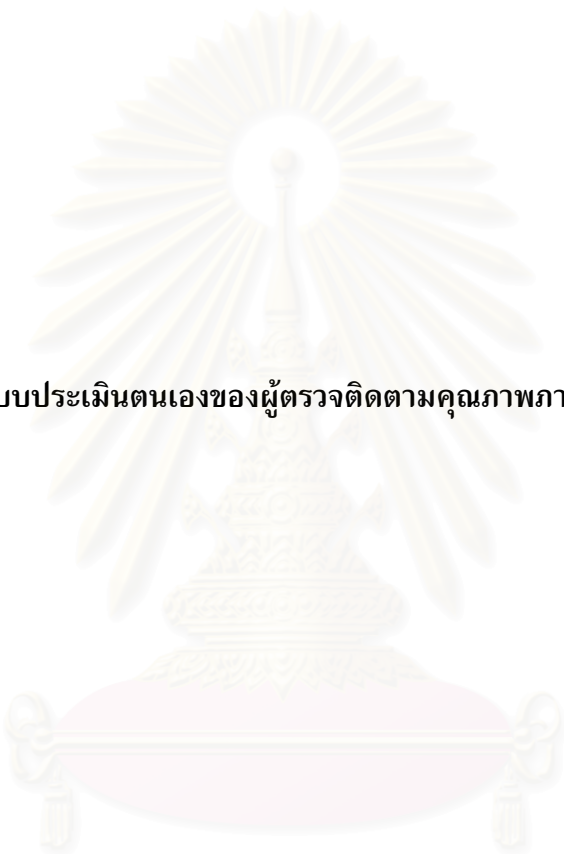
กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านในคณะที่ท่านรับผิดชอบ มีคุณลักษณะในแต่ละด้านเหมาะสมเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

(ให้ประเมินผู้ตรวจติดตามในคณะที่ท่านรับผิดชอบ โดยจัดทำตารางรายการประเมินให้ครบตามจำนวนผู้ตรวจ)

ชื่อผู้ตรวจติดตาม

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี					
2. มีความสามารถในการพูดสื่อสาร					
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
4. มีความละเอียดถี่ถ้วน					
5. มีความเป็นกันเอง					
6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว					
7. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
8. มีความอดทน					
9. มีอัธยาศัยดี					
10. มองโลกในแง่ดี					
11. กล้าแสดงออก					
12. มีการเตรียมตัวที่ดี					
13. มีความสามารถในการบริหารเวลา					
14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพ					



แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ชื่อผู้ตอบแบบประเมิน ตำแหน่ง

หน่วยงาน

คำชี้แจง

1. ให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละท่านเป็นผู้ตอบแบบประเมินนี้ จากนั้นส่งแบบประเมินไปยังหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เพื่อทำการสรุปผลการทำงานต่อไป
2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 - ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตอนที่ 1 การประเมินกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่า กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ท่านมีการปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
<p style="text-align: center;">การวางแผน</p> <p>1. ท่านมีการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการศึกษาตนเองในส่วนที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2. ท่านได้จัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ เป็นการล่วงหน้า</p> <p style="text-align: center;">การดำเนินการตรวจ</p> <p>3. ท่านได้ทำการตรวจสอบเอกสารตามที่หน่วยงานกล่าวถึงในรายงานการศึกษาตนเอง</p> <p>4. ท่านมีการใช้วิธีการอย่างหลากหลาย เพื่อตรวจสอบถึงการถือปฏิบัติของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบระบบ</p> <p>5. ท่านได้ใช้เวลาในการตรวจ เป็นไปตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้</p> <p>6. ท่านได้ทำการบันทึกรายละเอียดของสิ่งที่ได้จากการตรวจ ลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่จัดเตรียมไว้</p> <p>7. ในขณะที่ทำการตรวจ ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ต่อหน่วยงานด้วยความเป็นกัลยาณมิตร</p> <p style="text-align: center;">การสรุปผลการตรวจ</p> <p>8. ท่านได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ ก่อนทำการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ</p> <p>9. ในการประชุมสรุปผล ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ตรวจท่านอื่นในขณะผู้ตรวจ ทำให้การทำงานเป็นเอกภาพ</p> <p>10. ท่านดำเนินการสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้เสร็จตามเวลา</p> <p>11. การสรุปผลการตรวจของท่าน ทำให้ได้ข้อคิด / ข้อเสนอ / ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการนำไปปรับปรุงระบบคุณภาพ</p> <p>12. โดยภาพรวม การตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ</p>					

ตอนที่ 2 การประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กรุณาอ่านรายการประเมินแล้วพิจารณาว่าท่านมีคุณลักษณะในแต่ละด้านเหมาะสมเพียงใด
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

รายการประเมิน	1	2	3	4	5
1. เป็นผู้ฟังที่ดี 2. มีความสามารถในการพูดสื่อสาร 3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง 4. มีความละเอียดถี่ถ้วน 5. มีความเป็นกันเอง 6. มีการรับรู้ที่รวดเร็ว 7. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ 8. มีความอดทน 9. มีอัธยาศัยดี 10. มองโลกในแง่ดี 11. กล้าแสดงออก 12. มีการเตรียมตัวที่ดี 13. มีความสามารถในการบริหารเวลา 14. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 15. มีความเข้าใจในกระบวนการและระบบประกันคุณภาพ					



รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
รายงานการศึกษาตนเอง

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
ตอนที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน
ตอนที่ 2	องค์ประกอบ ดีซีที และเกณฑ์การตรวจสอบระบบคุณภาพ
ตอนที่ 3	ผลการดำเนินงานเป็นรายองค์ประกอบ
ตอนที่ 4	จุดอ่อน - จุดแข็งที่พบในระบบคุณภาพ
ตอนที่ 5	รายการเอกสารและหลักฐานที่ใช้อ้างอิง



สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

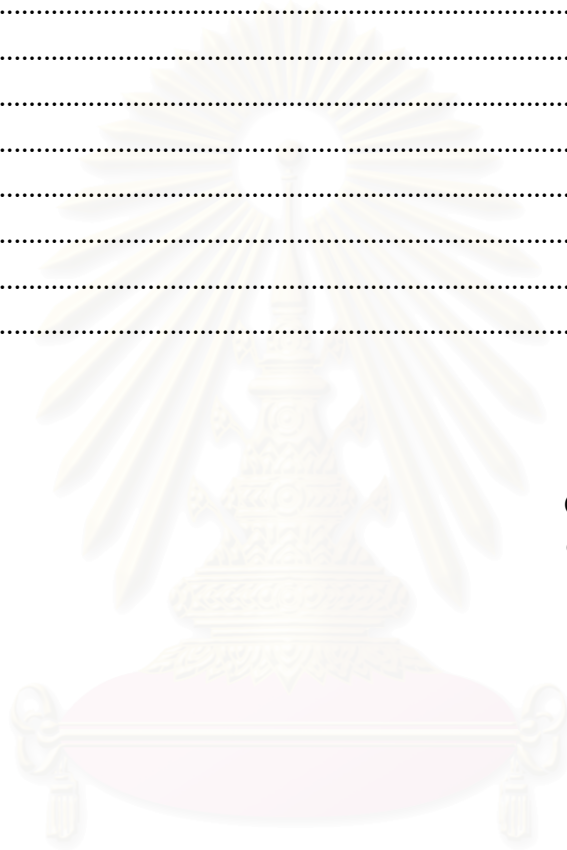
คำนำ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงนาม.....

()

ตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1
ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน


ประวัติความเป็นมา

.....
.....
.....
.....
.....

แผนภูมิองค์กร

ทรัพยากรของหน่วยงาน (บุคลากร , งบประมาณ , ครุภัณฑ์ ฯลฯ)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)

รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

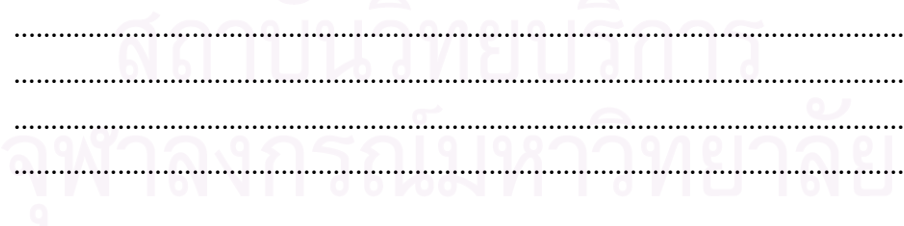
.....

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

วิธีดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



รายชื่อคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- | | | |
|----|-------|---------------------|
| 1. | | หัวหน้าคณะผู้ตรวจ |
| 2. | | ผู้ตรวจ |
| 3. | | ผู้ตรวจ |
| 4. | | ผู้ตรวจ |
| 5. | | เลขานุการคณะผู้ตรวจ |

ขอบเขตการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
 (ให้ระบุถึงการแบ่งหน้าที่ในการตรวจติดตามของผู้ตรวจแต่ละคน)

- 1. องค์กรประกอบที่ 1 ผู้ตรวจ
- 2. องค์กรประกอบที่ 2 ผู้ตรวจ
- 3. องค์กรประกอบที่ 3 ผู้ตรวจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วัน / เดือน / ปี ที่ทำการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

.....

.....

ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายดัชนีตามแต่ละองค์กรประกอบ

องค์กรประกอบ	ดัชนี	ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะ / ข้อสังเกตของผู้ตรวจ
.....	(ให้ระบุผลการตรวจสอบโดยภาพรวมในแต่ละดัชนี ในลักษณะของความเรียง ว่าได้ผลอย่างไร และให้ระบุด้วยว่า ดัชนีนั้น “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน”)	(ให้ระบุข้อสังเกตของผู้ตรวจ หากพบว่ามี การดำเนินการตามเกณฑ์ข้อหนึ่ง ข้อใดในดัชนีนั้น ๆ ยังไม่เหมาะสม)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตรวจ

(ให้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน)

1.
2.
3.
4.
5.

ลงนามคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. หัวหน้าคณะผู้ตรวจ
()
2. ผู้ตรวจ
()
3. ผู้ตรวจ
()
4. ผู้ตรวจ
()
5. เลขานุการคณะผู้ตรวจ
()

สภามหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ที่	รายการข้อบกพร่อง	วิธีการแก้ไข / พัฒนา	ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1	ตัวอย่าง ขาดการดำเนินการในการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา	แต่งตั้งคณะกรรมการ และจัดตั้งศูนย์แนะแนวประจำคณะ พร้อมจัดหาวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น	2 เดือน	นักศึกษาของคณะได้รับบริการด้านการแนะแนวที่มีประสิทธิภาพ

ลงชื่อ

()

ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน



รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

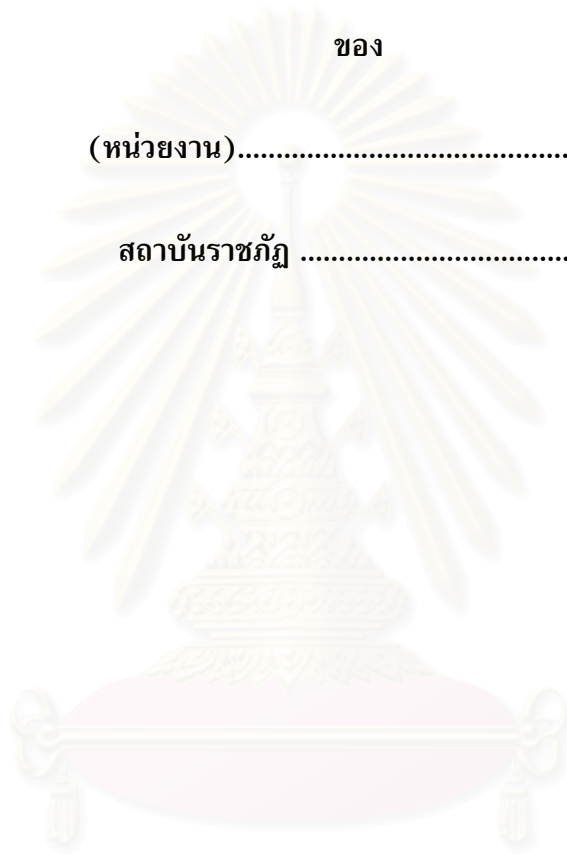
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ปก)
 รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง
 จากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา

ของ

(หน่วยงาน).....

สถาบันราชภัฏ



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัน / เดือน / ปีที่รายงาน

.....

ผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง

ที่	รายการข้อบกพร่อง	วิธีการแก้ไข / พัฒนา	ผลการดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
1	ตัวอย่าง ขาดการดำเนินการในการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษา	แต่งตั้งคณะทำงาน และ จัดตั้งศูนย์แนะแนวประจำคณะ พร้อม จัดหาวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น	มีการดำเนินการตามแผนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และ ขณะนี้ศูนย์แนะแนวประจำคณะ สามารถให้บริการกับนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	-

ลงชื่อ

()

ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานการวิจัยในบทนี้ครอบคลุมเนื้อหาสาระส่วนที่สำคัญ คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยตามประเด็นหลักในการพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยมีคำถามนำในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างไร
2. ปัญหาของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นอย่างไร และมีแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นด้วยวิธีใด
3. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ควรมีคุณลักษณะอย่างไร

1. สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างไร

จากการศึกษาเอกสารการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏและการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจุบันทุกสถาบันราชภัฏมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นตามนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2539 ซึ่งถือเป็นนโยบายหลัก ประกอบกับเหตุผลอีกหลายประการ เช่น สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่า สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา

จะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน รัฐบาล และประชาชนทั่วไป ฯลฯ จึงต้องเร่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ

โครงสร้างของระบบประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย 3 ระบบ คือ ระบบควบคุมคุณภาพ ระบบตรวจสอบคุณภาพ และระบบประเมินคุณภาพ การดำเนินงานที่ผ่านมาสถาบันราชภัฏต่าง ๆ จะใช้แนวปฏิบัติของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ โดยนำมาประยุกต์ให้เหมาะกับแต่ละสถาบัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในระดับต่าง ๆ เพื่อผลักดันงานประกันคุณภาพ โดยมีหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันทำหน้าที่ในการประสานงาน องค์กรประกอบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย 9 องค์กรประกอบเช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ในส่วนของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่สถาบันราชภัฏต่าง ๆ มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนั้น จำแนกตามส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ยึดหลักการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ หลักของความเป็นอิสระ หลักของความเป็นกัลยาณมิตร และหลักของความโปร่งใส ยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลายประการ ดังนี้ 1) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในหน่วยงาน 2) เพื่อฝึกให้บุคลากรมีทักษะในการเป็นผู้ตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงาน 4) เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน และนำไปสู่การแก้ไข 5) เพื่อให้การช่วยเหลือและแนะนำหน่วยงาน โดยไม่มีการจับผิด 6) เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ และ 7) เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานได้ดำเนินการตามระบบคุณภาพ

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีกล่าวไว้ในเอกสาร 4 ฉบับ ในลักษณะของคุณสมบัติทั่วไป เช่น เป็นกลาง ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบัน มุ่งความเป็นกัลยาณมิตร อ่าน SSR ละเอียด ฯลฯ แต่ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติและบทบาทที่ชัดเจนในทางปฏิบัติ

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพ เครื่องมือในระบบปัจจุบันมีใช้อยู่ 2 ลักษณะ คือแบบประเมิน 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีการร่วมกันวางแผนในระดับสถาบัน โดยให้ทุกหน่วยงานภายในสถาบัน ส่งตัวแทนเข้ามาเป็นกรรมการร่วมกับหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ร่วมประชุมเพื่อกำหนดช่วงเวลาและรายละเอียดในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

นอกจากนี้แต่ละหน่วยงานยังต้องเตรียมการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง พร้อมจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน บุคลากร และสถานที่สำหรับการตรวจ

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีการจัดประชุมก่อนดำเนินการ จากนั้นเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเน้นการตรวจสอบจากเอกสาร ในการตรวจแต่ละครั้งใช้เวลาในการตรวจหน่วยงานละประมาณ 2-3 ชั่วโมง

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเริ่มจากคณะผู้ตรวจ นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมอภิปราย พร้อมกับแจ้งผลการตรวจด้วยวาจาให้หน่วยงานรับทราบ มีการเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาเพื่อการพัฒนา และปรับปรุง ก่อนที่จะปิดการประชุมการสรุปผล

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ยังไม่มีการจัดทำเป็นรายงานเพื่อส่งกลับไปให้หน่วยงานได้รับทราบรายละเอียดของการตรวจครบทุกสถาบัน สำหรับสถาบันที่มีการจัดทำรายงานแล้วนั้น รายงานสั้นและขาดรายละเอียด มีการจัดส่งรายงานไปยังหน่วยที่ตรวจ และรวบรวมสังเคราะห์เป็นรายงานฉบับรวมโดยหน่วยประกันคุณภาพ

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่มีการกำหนดไว้ในระบบที่ใช้ปัจจุบัน

การทบทวนของฝ่ายบริหาร ไม่มีการกำหนดไว้ในระบบที่ใช้ปัจจุบัน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่มีการกำหนดไว้ในระบบที่ใช้ปัจจุบัน

สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน พบว่ามีหลายปัจจัยที่ทำให้สถาบันต้องจัดระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสถาบันขึ้น ได้แก่ การกำหนดให้ระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ การแข่งขันในกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน ความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นต้น

2. ปัญหาของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นอย่างไร และมีแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นด้วยวิธีใด

ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำแนกตามแต่ละส่วน สรุปได้ดังนี้

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหา คือบุคลากรในสถาบันขาดความเข้าใจในหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ขาดความเป็นระบบต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการเน้นหลักของความเป็นกัลยาณมิตรมากเกินไป ทำให้ขาดความจริงจังในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพ สำหรับแนวทางแก้ไขมีดังนี้ คือ กำหนดหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน แล้วทำการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งสถาบัน กระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง ดำเนินการเป็นระบบให้ต่อเนื่องและจริงจัง

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหา คือ บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไม่สอดคล้องกับแนวทางที่ได้มีการปฏิบัติจริง แนวทางแก้ไขคือ กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน

บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบปัญหาหลายประการ คือ ไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นพิเศษ ส่วนใหญ่มาด้วยความสมัครใจหรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาที่แตกต่างกัน ทำให้การตรวจขาดมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในขาดความเข้าใจและความแม่นยำในองค์ประกอบตามระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในการตรวจ ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในบางส่วนมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งขาดความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับแนวทางแก้ไขนั้น มีข้อสรุปดังนี้คือ กำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน จัดการอบรมให้ความรู้ ฝึกทักษะและสร้างเจตคติที่ดีให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มากขึ้น ตลอดจนให้มีการกำหนดบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจน เพื่อการทำงานที่เป็นเอกภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหาที่พบคือ เครื่องมือที่ใช้เน้นการตรวจเฉพาะเอกสาร ไม่เน้นการตรวจสอบเชิงระบบตามหลัก PDCA เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินในลักษณะขั้นบันไดไม่สะท้อนให้เห็นถึงระดับคุณภาพที่แท้จริง และเครื่องมือที่ใช้มีลักษณะตายตัว ไม่ยืดหยุ่น ส่วนแนวทางแก้ไขที่มีการเสนอไว้ คือ ควรมีการใช้เครื่องมือที่ให้ข้อมูลในเชิงคุณภาพประกอบด้วยข้อมูลเอกสารมากยิ่งขึ้น เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ฯลฯ ควรศึกษาแนวทางจากการประเมินภายนอกควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครอบคลุมประเด็นที่ต้องมีการรายงาน สถาบันควรจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจติดตาม เพื่อให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และตรงกัน

นอกจากนี้ควรเน้นการตรวจสอบระบบคุณภาพ โดยพิจารณาถึงกระบวนการ PDCA ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพมากกว่าการบ่งชี้ระดับคุณภาพ

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบปัญหา คือหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามมีปัญหาในการวางแผนเตรียมเอกสาร และขาดบุคลากรในการดำเนินงาน ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีเวลาในการอ่าน SSR อย่างจำกัด เนื่องจากหน่วยงานที่จะต้องได้รับการตรวจสอบรายงานซ้ำ ผู้ตรวจไม่มีแผนการตรวจที่ชัดเจน และขาดการประสานงานการวางแผนในระดับสถาบัน ทำให้การดำเนินการประสบปัญหา สำหรับแนวทางแก้ไขที่พบจากการศึกษา คือ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามต้องระดมกำลังจากบุคลากรทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมทำงานประกันคุณภาพ เพราะถือว่าการดำเนินงานที่มีคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคน หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบันต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีการวางแผนการทำงานและจัดระบบการทำงานที่ดี มีการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง และควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะรับการตรวจติดตามได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และกติกาที่ใช้ในการตรวจติดตาม

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีปัญหาดังนี้ คือ มีระยะเวลาในการตรวจน้อย ขาดการดำเนินการตรวจติดตามในเชิงลึก เน้นการตรวจเฉพาะเอกสาร ขาดความจริงจังในการตรวจ มีการอะลุ่มอล่วยกันมากเกินไป ผู้ตรวจติดตามบางส่วนมีความเร่งรีบดำเนินการตรวจให้เสร็จ ทำให้การตรวจติดตามไม่เป็นระบบที่ดีและมีความหมาย หน่วยงานที่ได้รับการตรวจขาดความพร้อมในการที่จะได้รับการตรวจสอบ และประการสุดท้ายคือหน่วยงานที่ได้รับการตรวจใช้เวลาในการนำเสนอภาพรวมของหน่วยงานมากเกินไปในการประชุมเริ่มต้น ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการตรวจติดตาม แนวทางแก้ไข คือ กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการตรวจให้เป็นมาตรฐานที่เป็นระบบและชัดเจน เพิ่มระยะเวลาในการตรวจให้มีความเหมาะสมกับขอบข่ายงานที่ต้องเข้าไปตรวจติดตาม และต้องดำเนินการอย่างจริงจัง โดยให้ถือว่าการตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทุกหน่วยงานและบุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญ

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบปัญหา คือ การให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพขาดความชัดเจน ระยะเวลาในการร่วมสรุปผลของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพน้อยเกินไป ส่วนใหญ่ใช้เวลาประมาณไม่เกิน 1 ชั่วโมง บางคณะไม่มีการร่วมสรุปผลก่อนการนำเสนอ การนำเสนอข้อสรุปของการตรวจขาดความเป็นมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับคณะผู้ตรวจแต่ละคณะ และอีกประการหนึ่งคือการนำเสนอผลการตรวจเป็นไปในเชิงลบมากกว่าเป็นการให้ข้อเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ สำหรับแนวทางแก้ไขที่ควรเกิดขึ้น คือ ควรมีการกำหนดแนวทางการนำเสนอผลการตรวจอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน นำเสนอผลการตรวจติดตามในเชิงสร้างสรรค์ด้วยการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และให้กำลังใจต่อหน่วยงาน และคณะผู้ตรวจ

ติดตามคุณภาพควรใช้เวลาในการสรุปผลในเบื้องต้นพอสมควร ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบก่อนการนำเสนอหน่วยงานได้รับทราบ

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีปัญหาสรุปได้ดังนี้ คือ มีความล่าช้า ในการรายงานผลการตรวจกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ขาดข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การ ดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ ไม่มีการจัดทำรายงานผลการตรวจที่มี รายละเอียดที่ชัดเจน ส่งกลับไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีการกำหนดรูปแบบของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้ภายในสถาบัน และไม่มี การกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานดังกล่าว ทำให้มีการละเลยไม่ปฏิบัติ ส่วน แนวทางแก้ไขที่เป็นข้อเสนอจากการศึกษา คือ ควรกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานผลการตรวจ ติดตามคุณภาพภายในที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งสถาบัน พร้อมกำหนด ผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงาน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรายงาน ผลไปยังหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าจนเกินไป จนทำให้ ขาดความกระตือรือร้น

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ขาดวิธีการประเมิน ประสิทธิภาพของการตรวจติดตามที่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของการตรวจ ดังนั้น แนวทางแก้ไข คือ ควรกำหนดรูปแบบการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามที่มีความชัดเจน และควรมีการนำผลการประเมิน มาสู่การปรับปรุงกระบวนการตรวจติดตามให้มีประสิทธิผลมาก ยิ่งขึ้น

การทบทวนของฝ่ายบริหาร ปัญหา คือ ขาดวิธีการทบทวนของฝ่ายบริหารทั้งในระดับ หน่วยงานและในระดับสูงอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ดังนั้นแนวทางแก้ไขคือ ฝ่ายบริหารในระดับ ต่าง ๆ นำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และกำกับ ดูแลให้การดำเนินการตามระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายบริหาร ของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำผลของการตรวจมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ นำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เพื่อสนับสนุน หน่วยงานในด้านงบประมาณ ตลอดจนการให้ขวัญ กำลังใจที่เหมาะสม และควรนำผลจากการ ตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เป็นมาตรการ ในการกระตุ้นเตือนหน่วยงานให้ปฏิบัติตามระบบ คุณภาพ

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหาที่พบคือ ขาดการดำเนินการในการแก้ไขและติดตามผล ทำให้ไม่มีการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจ ติดตามคุณภาพอย่างทันที และอีกประการหนึ่งคือหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามไม่มีเวลา ในการจัดการแก้ปัญหาที่พบเพราะมีภารกิจในส่วนอื่น ๆ มากอยู่แล้ว แนวทางแก้ไขที่มีการ

นำเสนอ คือ ควรกำหนดให้การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลเป็นส่วนหนึ่งของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ต้องมีการดำเนินการโดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการติดตามผล

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาดังนี้ คือ เกิดข้อเรียกร้องจากผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ เสี่ยงสะท้อนจากสังคมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ ตลอดจนเกิดความสับสนในการปฏิบัติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ และประการสุดท้ายคือ กระแสคุณภาพการศึกษาในสังคมไทย ส่งผลกระทบเชิงจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความตระหนก แนวทางแก้ไข คือ เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งถึง และต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสถาบัน เพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

3. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีความเหมาะสม และเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ควรมีคุณลักษณะอย่างไร

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการประเมินโดยผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

สาระสรุป มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวทางที่สถาบันราชภัฏใช้ในการดำเนินการภายใน เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของระบบคุณภาพที่นำมาใช้

โครงสร้างของระบบดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่

- วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- บุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่

- การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก ได้แก่

- การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่

- ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน, การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ ได้แก่

- การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

**ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน
ราชภัฏ**

คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ตามโครงสร้างของระบบ มีดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของ
หน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง
- 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบ
คุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม
- 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ แก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ
- 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการ
ดำเนินการตามระบบคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา
- 5) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ อาศัยหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

- 1) หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ
- 2) หลักการของความมีอิสระ
- 3) หลักการของการมีส่วนร่วม
- 4) หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร
- 5) หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 6) หลักการของการปรับปรุงตนเอง
- 7) หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏควรมีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้
คุณสมบัติทั่วไป

1) ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตลอดจนมีการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี

3) มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล

4) มีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง

คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ

1) มีความสามารถในการสื่อสารทั้งฟัง พูด และเขียนสรุปรายงานผลได้เป็นอย่างดี

2) มีความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น

3) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง

4) มีความสุขุมรอบคอบ

5) มีความสุภาพ

6) มีความตื่นตัวอยากรู้อยากเห็น

7) มีทักษะในการบริหารจัดการ

8) มองโลกในแง่ดี

9) มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ

10) เชื่อมั่นในหลักฐาน / ข้อมูล และกล้าตัดสินใจตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

11) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม

12) เป็นผู้ตรงต่อเวลา

การได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีวิธีการได้มาดังนี้

1) หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเสนอชื่อบุคลากรของตนเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2) บุคลากรที่มีความสมัครใจ เสนอชื่อตนเองเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3) การเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหารต่อไปนี้ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จะได้รับสิทธิในการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง

ทั้งนี้ให้พิจารณาคณะสมบัติข้างต้นประกอบการแต่งตั้ง หากบุคลากรคนใดยังไม่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ถือปฏิบัติว่าต้องเข้ารับการอบรมก่อน แล้วจึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในภายหลัง

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการดำเนินการเป็นคณะ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามและผู้ตรวจติดตาม โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามจะพิจารณาจากบุคคลผู้มีอาวุโสสูงสุดในกลุ่มนั้น ๆ

บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- 1) การเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย
 - การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดในระบบคุณภาพที่มีการนำมาใช้
 - ร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
 - การพิจารณารายงานการศึกษาตนเองที่หน่วยงานส่งมาให้เป็นการล่วงหน้า
 - การกำหนดประเด็นคำถามหรือข้อสงสัยที่ได้จากรายงานการศึกษาตนเองเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการมอบหมาย
 - ร่วมประชุมก่อนดำเนินการในวันปฏิบัติงานตรวจสอบ

2) การรวบรวมข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ

3) ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ

4) สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับเพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม

5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและคณะผู้ตรวจ

6) ติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ

บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1) จัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ตนรับผิดชอบ

2) ดำเนินการประชุมเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3) ติดตาม กำกับดูแลให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น

4) จัดการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อรวบรวมผลการตรวจในเบื้องต้นและนำเสนอผลการตรวจ ให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบในชั้นของการสรุปผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน

5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนเองรับผิดชอบ

6) จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควมมีหลายชุด แต่ละชุดประกอบด้วย หัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตาม 4 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แบ่งออกเป็น 4 หมวด คือ

- หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ ประกอบด้วย
- เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
- หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วย
- แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)
 - แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)
- หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วย
- แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)
 - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)
 - แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)
- หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน ประกอบด้วย
- รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)
 - รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)
 - แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)
 - รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

แบ่งการวางแผนออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวางแผนในระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน จัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเสนอขอแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและบทบาทเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ของทุกปีการศึกษา ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการ

3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำประกาศแจ้งไปยังคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ได้มีการร่วมตกลงไว้ ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะเข้ารับการตรวจได้มีเวลาในการเตรียมการและวางแผน

4) หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุด ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ

2. การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หลังจากทราบกำหนดการที่ชัดเจน ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

3) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการใช้อ้างอิงถึงการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพที่นำมาใช้

4) จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ

3. การวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดเลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจในแต่ละชุดจัดประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมมอบหมายงานผู้ตรวจติดตามแต่ละคนให้ไปศึกษารายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) ของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจสอบ และจัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน

3) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดประชุมวางแผน ชักซ้อมความเข้าใจ ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) **ขั้นการประชุมเริ่มต้น** เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตามและหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ

1.1) หัวหน้าหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ กล่าวต้อนรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1.2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกล่าวชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ พร้อมกับแนะนำคณะผู้ตรวจ

1.3) หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทน นำเสนอภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะผู้ตรวจติดตามได้ซักถามในเบื้องต้น

ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นการประชุมเริ่มต้นประมาณ 30 นาที

2) **ขั้นปฏิบัติการตรวจ** เป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบใน 2 ลักษณะคือ

2.1) การตรวจสอบเอกสาร

2.2) การตรวจสอบการถือปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคนต้องบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นปฏิบัติการตรวจ คือ 2 วัน

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

มีวิธีการดังนี้

1) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้และสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกันที่ชัดเจน จากนั้นมอบหมายให้เลขานุการคณะผู้ตรวจบันทึกผลลงในแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) พร้อมทั้งรวบรวมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ทั้งหมดไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อใช้ในการจัดทำรายละเอียดของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

3) ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจพบในเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ

4) หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น กล่าวขอบคุณคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจ

ระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 3 ชั่วโมง

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป. 01

2) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามทำการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยใช้แบบ ป.02

3) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการทำงานของตนเอง โดยใช้แบบ ป.03

4) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01, ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน

5) หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ

6) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมดเพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยรวม

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

การทบทวนของฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินการดังนี้

1) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดการประชุมในฝ่ายบริหารของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ

2) ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่อง หรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบคุณภาพที่นำมาใช้

3) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมนำเสนอผลการทบทวนของฝ่ายบริหารในหน่วยงานไปยังคณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน

4) คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงานให้สภาประจำสถาบันได้รับทราบถึงผลการทบทวน

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แนวทางในการดำเนินการมีดังนี้

- 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพร่วมประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง
- 2) นำเสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) ไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อประสานไปยังคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดเดิม ได้เข้าไปติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้แผนดังกล่าวควรมีการนำเสนอหลังจากรับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากรายงานฉบับสมบูรณ์แล้ว ไม่เกิน 3 สัปดาห์
- 3) หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการแก้ไขตามแผนที่นำเสนอ โดยมีคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าไปติดตามผลอย่างใกล้ชิด
- 4) เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน โดยใช้แบบรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) ที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการต้องเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้

- 1) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่งไปยังหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เพื่อขอคำยืนยันและรับรองรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานก่อนการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ หลังจากหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจลงนามรับรองแล้วให้ส่งรายงานฉบับร่างกลับไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดนั้น
- 2) คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์ (ร.02) ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในและผู้ตรวจในชุดนั้นทุกคน
- 3) การจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้จัดทำเป็น 4 ฉบับ ดังนี้ จัดส่งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ 1 ฉบับ หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน 1 ฉบับ คณะกรรมการบริหารสถาบัน 1 ฉบับ และสำเนาเก็บไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามอีก 1 ฉบับ ทั้งนี้การจัดส่งรายงานไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์ภายหลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง
- 4) ให้มีการจัดเก็บรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เพื่อการตรวจสอบอย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา
- 5) ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ

ภายในโดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหาร สถาบันตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้ควรมีการจัดทำสรุปย่อสาระ ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับผู้บริหารในลักษณะของ Executive Summary เพื่อ ความสะดวกในการใช้ข้อมูล

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ

ผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน, การทบทวน ของฝ่ายบริหาร, การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน , การทบทวนของ ฝ่ายบริหาร ตลอดจนการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะถูก ป้อนกลับเข้าสู่ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อใช้ในการปรับแนวทางการปฏิบัติของ ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

วิธีในการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน ภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบัน มาทำการวิเคราะห์
- 3) หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันทบทวนระบบประกันคุณภาพเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำ ข้อเสนอให้แก่คณะกรรมการบริหารสถาบันในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนี หรือองค์ประกอบ ต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตาม คุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึงเครื่องมือสำหรับใช้ ในการตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏ ซึ่งมีอยู่ ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ 39 ดัชนี ในแต่ละดัชนีจะมีจำนวนเกณฑ์การตรวจสอบไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายตามดัชนีนั้น

การตัดสินผลการตรวจ

การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ใช้การตัดสินผลการตรวจในลักษณะของการวัดเพื่อแบ่งระดับ (Graded Measurement) โดยผลการตรวจตามเกณฑ์ในแต่ละข้อของทุกดัชนี จะได้รับการตีค่าออกมาเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีข้อสังเกตบางประการ

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

การตัดสินผลว่าดัชนีนั้น “ ผ่าน ” จะต้องได้รับผลการตรวจในระดับ 3 ตามเกณฑ์ทุกข้อ หากเกณฑ์ข้อหนึ่งข้อใดยังไม่ถึงระดับ 3 ให้ถือว่าดัชนีดังกล่าว “ ไม่ผ่าน ” ในการตรวจสอบครั้งนั้น ผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ในข้อใดที่ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องในการดำเนินการตามเกณฑ์ในข้อนั้น ๆ ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) หมายถึง เครื่องมือที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้สำหรับการบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจสอบขอบเขตของงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย แบบตรวจสอบดังกล่าวจะต้องมีการเตรียมไว้ล่วงหน้า โดยเนื้อหาสาระจะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์ตามระบบคุณภาพที่หน่วยงานนำมาใช้

แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน(ต.02) หมายถึง เครื่องมือที่เลขานุการคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บันทึกสรุปผลการตรวจซึ่งได้จากผู้ตรวจติดตามแต่ละคน ก่อนนำผลการตรวจสอบในเบื้องต้นไปชี้แจงให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจได้รับทราบ

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งตอบโดยหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมเพียงใด

แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งตอบโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม เป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตาม

ขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่รับผิดชอบอยู่นั้นมีความเหมาะสมเพียงใด

แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03) หมายถึงเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งตอบโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการดำเนินการไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในแง่ของการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนประเมินว่าคุณลักษณะของตนเองในการทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด

รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) หมายถึง รายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพที่หน่วยงานจัดทำส่งมายังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ทำการศึกษาล่วงหน้า ก่อนเข้าไปทำการตรวจสอบว่ามีการดำเนินการจริงตามสิ่งที่ได้รายงานหรือไม่

รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) หมายถึง รายงานฉบับสมบูรณ์ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งนั้น จัดทำโดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม และมีการลงนามโดยผู้ตรวจติดตามทุกท่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันและแจ้งผลอย่างเป็นทางการไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) หมายถึง แผนการที่หน่วยงานซึ่งได้รับการตรวจติดตามกำหนดขึ้นเพื่อการปรับปรุงตนเอง หลังจากมีการตรวจพบข้อบกพร่องในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานและแจ้งไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบันได้รับทราบ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข

รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) หมายถึง ผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องที่หน่วยงานจะต้องมีการรายงานไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ก่อนสิ้นปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามครั้งนั้น เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบคุณภาพของตนเองว่าเป็นไปตามแผนการแก้ไขที่กำหนดไว้หรือไม่

(รายละเอียดของเครื่องมือแต่ละชนิด ปรากฏในรายงานการวิจัยบทที่ 5)

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามประเด็นหลักซึ่งเป็นคำถามนำในการวิจัย 3 ประการ ทำให้พบข้อสรุปบางประการที่ควรพิจารณา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอประเด็นในการอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ประเด็นที่จะได้กล่าวถึง คือ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ทุกสถาบันใช้ระบบประกันคุณภาพที่ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ คือ

1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นที่ไปตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ

2) การตรวจสอบคุณภาพหรือการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบด้วยตนเองและตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก โดยเน้นที่การตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพ

3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึงการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพของการจัดการศึกษา คุณภาพของการวิจัย คุณภาพของการสอน ฯลฯ

ซึ่งตามหลักการแล้ว หมายความว่า ทุกหน่วยงานภายในสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งต้องดำเนินการควบคุมคุณภาพตามปัจจัยหรือองค์ประกอบที่กำหนดไว้ในระบบคุณภาพ จากนั้นจัดทำเป็นรายงานการศึกษาตนเอง เสนอต่อคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพเพื่อจะได้เข้ามาตรวจสอบว่าหลักฐานต่าง ๆ มีอยู่จริงและเหมาะสมที่จะทำให้เชื่อมั่นได้ว่าระบบประกันคุณภาพที่ใช้อยู่นั้นเป็นระบบที่มีคุณภาพ ซึ่งถือว่าการตรวจสอบระบบคุณภาพที่สามารถกระทำได้ทั้งจากผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในและผู้ตรวจสอบคุณภาพภายนอก จากนั้นจึงค่อยมีการประเมินคุณภาพเพื่อตีค่ากิจกรรมเฉพาะอย่างว่ามีผลลัพธ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ได้มีการตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งเน้นไปที่ผลการปฏิบัติงาน (output – outcome) มากกว่าเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบ แต่จากสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่มีการปฏิบัติจริง พบว่า ในระยะแรกมีการกำหนดแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report – SSR) นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพระดับสถาบัน เพื่อจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางโดยให้หน่วยงานจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้องค์ประกอบในการประเมินเช่นเดียวกับที่ใช้ในการ

ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งในระยะหลังได้มีการเพิ่มเติมรายละเอียดในการประเมินที่ครอบคลุมไปถึงมาตรฐานการประเมินจากภายนอก แสดงให้เห็นว่าได้มีการรวมเอากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายในเข้าด้วยกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่าระบบทั้งสองสามารถใช้แนวทางในการดำเนินการที่คล้ายกัน และหากสถาบันต้องจัดทำทั้ง 2 ระบบย่อมทำให้เกิดความสูญเสีย อันเนื่องมาจากความซ้ำซ้อนของ 2 ระบบดังกล่าว แนวคิดนี้จึงสอดคล้องกับข้อเขียนของ Williams (1997: 112-113) ที่เห็นว่า การที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีกิจกรรมทั้งสอง ซึ่งมีลักษณะไม่แตกต่างกันหรืออาจมีการทับซ้อนกันในบางเรื่อง อาจก่อให้เกิดความสับสนต่อการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานได้ค่อนข้างมาก เพราะจะต้องจัดเตรียมให้มีกิจกรรมดังกล่าวอยู่ตลอดปีการศึกษา

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาตามคำจำกัดความ พบว่า การตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพ เป็นกิจกรรมที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การตรวจติดตามคุณภาพเน้นกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงานในเชิงระบบ ในขณะที่การประเมินคุณภาพเน้นการตีค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่าง ในลักษณะของผลผลิตและผลลัพธ์ สอดคล้องกับที่ Parsons (1994: 2) ได้ให้คำนิยามว่า การตรวจติดตามคุณภาพนั้นหมายถึงการตรวจสอบเพื่อดูว่าได้มีการปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในระบบคุณภาพหรือไม่ ในขณะที่การประเมินคุณภาพเป็นการพิจารณาตัดสินหรือตีค่าว่า การปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การรวมเอากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพและระบบการประเมินคุณภาพเข้าด้วยกัน อาจไม่เป็นไปตามหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้เดิม ผู้วิจัยมีความเห็นว่ายังจำเป็นที่จะต้องจัดให้ระบบทั้ง 2 นั้นแยกกันอยู่เช่นเดิม ไม่ควรยุบรวมหรือตัดเอาระบบใดระบบหนึ่งออกไป โดยเฉพาะระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นระบบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังที่ Connelly (1997: 44) กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันมีการยอมรับกันอย่างชัดเจนว่า การตรวจติดตามคุณภาพเป็นกิจกรรมสำคัญที่ต้องมีการปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกลไกนี้ช่วยทำให้สถาบันการศึกษาได้มีการยกระดับตนเองขึ้นจากการปรับปรุงระบบคุณภาพที่ได้จากการตรวจพบข้อบกพร่อง นอกจากนี้ Outram (2000: 195) ยังกล่าวอีกว่า การตรวจติดตามคุณภาพซึ่งเป็นกิจกรรมในการตรวจสอบว่าสถาบันการศึกษาสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ตามระบบที่วางไว้อย่างประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการประกันคุณภาพ เพราะฉะนั้นการกำหนดขอบข่ายของระบบเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน โดยกำหนดให้การตรวจสอบในเชิงระบบที่ไม่ได้เน้นถึงผลลัพธ์และผลกระทบอยู่ในส่วนของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และสำหรับการประเมินคุณภาพภายในนั้น ให้เป็นการไปตรวจสอบถึงผลลัพธ์และผลกระทบอันเกิดจากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจะทำให้การดำเนินการในระบบทั้งสอง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏได้เป็นอย่างดี

2. ปัญหาของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในและแนวทางแก้ไขปัญหา

มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรนำมาอภิปรายดังนี้คือ จากข้อสรุปของการวิจัยพบว่า มีปัญหาหลายประการที่ปรากฏอยู่ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน หากพิจารณาโดยละเอียดจะพบว่าทุกส่วนประกอบในระบบเดิมนั้นมีปัญหาแทบทั้งสิ้น ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของปัญหาออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) ปัญหาจากระบบงาน จะเห็นได้ว่า ปัญหาในกลุ่มนี้เกิดจากความไม่ชัดเจนในข้อกำหนดหรือแนวทางในการปฏิบัติในระบบเดิม ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ได้มีการปฏิบัติ 2) ปัญหาจากระบบคน ในกรณีนี้จะเห็นได้เช่นกันว่า ปัญหาหลายอย่างมาจากบุคลากรโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านความร่วมมือของบุคลากร ปัญหาด้านความจริงใจในการปฏิบัติ รวมไปถึงปัญหาด้านความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารในระดับต่าง ๆ ปัญหาจากทั้ง 2 ระบบดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการทำให้การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารคุณภาพที่มีคุณค่าไม่ก่อให้เกิดประโยชน์มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาหรือค่าใช้จ่ายที่แต่ละหน่วยงานต้องใช้จ่ายไปกับกิจกรรมดังกล่าว ดังนั้นแนวทางแก้ปัญหของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏจึงต้องมุ่งไปที่ระบบทั้งสองที่กล่าวมาข้างต้น นั่นคือ ระบบงาน และระบบคน ในส่วนของระบบงานนั้น ผู้วิจัยได้มีการออกแบบให้ระบบใหม่มีความชัดเจน เป็นที่ยอมรับของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่ขัดต่อหลักการ แนวคิด หรือทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาระบบของ Banghart (1969: 37-42) Edwards (1985: 20) และวิทยา คูวิรัตน์ (2539: 114-115) ซึ่งสรุปว่า ในการออกแบบระบบ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาระบบ จะต้องเป็นการปรับปรุงข้อด้อยหรือจุดบกพร่องในระบบเดิม เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติในโอกาสต่อไปมากยิ่งขึ้น โดยที่ระบบดังกล่าวจะต้องมีการออกแบบขึ้นมาตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่ถูกต้อง ซึ่งระบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเป็นการปรับปรุงข้อกำหนดจากระบบเดิมให้มีความชัดเจน และเหมาะสมในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น และได้มีการเพิ่มเติมส่วนประกอบที่เห็นว่าจะมีความจำเป็นเข้าไปอีกหลายประการ ได้แก่ การกำหนดให้มีวิธีการประเมินประสิทธิภาพการตรวจติดตามคุณภาพ การกำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการทบทวนของฝ่ายบริหาร และการกำหนดให้การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพเป็นส่วนที่สำคัญของระบบ สำหรับแนวทางแก้ไขในส่วนของระบบคนนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ต้องเร่งสร้างจิตสำนึกของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานได้ จนกระทั่ง เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับนักวิชาการทางด้านการบริหารคุณภาพหลายท่านที่ได้กล่าวว่า “คุณภาพเป็นงานสำหรับทุกคนในองค์กร” (Sallis, 1993: 53; Stebbing, 1993: 20-22; Burrill and Ledolter, 1999: 132-135) ดังนั้นต้องทำให้ทุกคนรู้ว่าเขาเหล่านั้นมีส่วนสำคัญต่อระบบคุณภาพของหน่วยงานด้วยกันทั้งสิ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความเห็นอีกว่าบุคคลที่จะเป็นผู้

ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรได้อย่างดีที่สุดก็คือ ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏในระดับต่าง ๆ ซึ่งในเรื่องดังกล่าวนี้ Orsburn and others (1990: 19-23) และ Dale and Michelon (1994: 10-13) ได้ให้ความเห็นว่าภาวะผู้นำและการยอมรับอย่างแท้จริงของผู้บริหารระดับสูง จะมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการคุณภาพในองค์กรประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ Burrill and Ledolter (1999: 133) ยังกล่าวสนับสนุนอีกว่า หากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานไม่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังของความพยายามให้เกิดการจัดการคุณภาพ ขอให้มั่นใจได้เลยว่า คุณภาพในองค์กรนั้นย่อมจะไม่เกิดขึ้น แสดงว่าผู้บริหารมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดของบุคลากรที่มีต่อเรื่องคุณภาพ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏจึงควรได้รับการเอาใจใส่และความจริงจังจากผู้บริหาร จึงจะทำให้ปัญหาในแง่ของบุคลากรลดลงไปได้

3. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่มีความเหมาะสม และเป็นไปได้ในการนำไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น นับว่ามีข้อแตกต่างจากระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายให้เห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจได้ดังนี้

ประเด็นแรก ขอกกล่าวถึงองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ จากผลการวิจัย ทำให้ได้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีส่วนประกอบสำคัญ 4 ส่วนในองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ คือ 1) วัตถุประสงค์ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 3) บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และ 4) เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ในส่วนวัตถุประสงค์ของระบบที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้น ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง 2) เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม 3) เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือและให้กำลังใจหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ และ 4) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา ในเรื่องดังกล่าวนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้วิจัย แต่ได้ขอให้มีการเพิ่มเติมวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งเข้าไปคือ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสิ่งที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าวัตถุประสงค์ที่เพิ่มขึ้นมี

ความเหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมไทย ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างมีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อมีกิจกรรมที่คอยกระตุ้นเตือนให้สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของตนอยู่เสมอ ซึ่งการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นกลไกที่ช่วยให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นได้จริง หากมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับที่ Burrill and Ledolter (1999: 133) ได้กล่าวว่า คุณภาพที่ดีต้องเกิดจากการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งถือเป็นระบบความเชื่อพื้นฐานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น

สำหรับหลักการของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้น มีอยู่ด้วยกันทั้งสิ้น 7 ประการ หลักการที่นับว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการและนับเป็นเสมือนแกนสำคัญของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ หลักการของความเป็นระบบ หลักการของความมีอิสระ และหลักการของการปรับปรุงตนเอง หลักการดังกล่าวข้างต้นยังตรงกับแนวความคิดของประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2545: 53) ที่ได้กล่าวถึงหลักการของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า จะต้องดำเนินการอย่างมีวัตถุประสงค์ อย่างมีอิสระ และอย่างเป็นระบบ ส่วนหลักการข้ออื่น ๆ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพิ่มเติมจากการศึกษาเอกสาร ตำราทางด้านการบริหารคุณภาพ และสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการของการมีส่วนร่วม และหลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ยังสะท้อนให้เห็นแนวคิดในการบริหารจัดการคุณภาพที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับที่ Goetsch and Stanley (1994: 14) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะต้องให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอย่างแท้จริง รวมถึงการจัดให้มีการนำโปรแกรมคุณภาพไปใช้ในองค์การอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเป็นประจำ นอกจากนี้หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ยังแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นวัฒนธรรมของชาวอุดมศึกษา ดังที่ อมรวิรัช นาคทรพรพ (2541: 24) ได้กล่าวไว้ว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการยอมรับให้มีการตรวจสอบอย่างโปร่งใส นั้น ถือเป็นวัฒนธรรมการตรวจสอบที่สถาบันอุดมศึกษาพึงมีต่อสังคมและประชาชน ซึ่งในอนาคตการตรวจสอบลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องมีมากขึ้น ส่วนหลักการของความเป็นกัลยาณมิตรนั้นก็นับได้ว่ามีความเหมาะสมเช่นเดียวกับสังคมไทย เนื่องจากการเข้ามาทำหน้าที่ในลักษณะของการตรวจสอบโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ (peer review) ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะเป็นการเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ ให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์มากกว่าการเข้ามาจับผิดการทำงาน ซึ่งตรงกับความเห็นของ อมรวิรัช นาคทรพรพ (2541: 25) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมการตรวจสอบโดยกลุ่มกัลยาณมิตรที่เป็นชาวอุดมศึกษาด้วยกันจะเป็นวิธีที่มีการนำมาใช้ในการตรวจสอบกลไกการประกันคุณภาพ (audit) อย่างไรก็ดีตามผลการวิจัยทำให้มีข้อสังเกตที่พึงระมัดระวังบางประการเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ การใช้หลักของความเป็นกัลยาณมิตรที่ผิดวิธี อาจทำให้เกิดการช่วยเหลือ

กันระหว่างฝ่ายตรวจสอบกับฝ่ายที่ถูกตรวจสอบมากเกินไป ซึ่งจะเป็นผลให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างแท้จริง

ในส่วนของบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือ auditor นั้น ตามระบบเดิมจะเห็นได้ว่าไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้อย่างชัดเจน มีเพียงคุณสมบัติทั่วไปที่มีลักษณะกว้าง ๆ นอกจากนั้นแล้วในทางปฏิบัติยังไม่ได้นำคุณสมบัติดังกล่าวมาใช้ในการคัดสรรบุคคลเพื่อเข้ามาทำหน้าที่นี้อีกด้วย ดังนั้นรายละเอียดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น จึงมีการกล่าวถึงคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Mills (1989: 83) ที่กล่าวว่า ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย 2 ประการหลัก ๆ คือ คุณสมบัติในทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านการบริหารจัดการคุณภาพ และคุณสมบัติอีกประการหนึ่งคือ คุณสมบัติทางด้านเทคนิคและบุคลิกภาพที่จำเป็น ซึ่งจะช่วยให้การทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพประสบความสำเร็จ นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการได้มา ตลอดจนบทบาทหน้าที่ และขนาดของคณะผู้ตรวจติดตาม ซึ่งรายละเอียดหลักได้รับความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งผู้ทรงคุณวุฒิในชั้นการตรวจสอบระบบและผู้เกี่ยวข้องในสถาบันราชภัฏที่เป็นผู้ประเมินระบบ

ในส่วนสุดท้ายของปัจจัยนำเข้าของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ เครื่องมือที่ใช้ในระบบ ซึ่งเดิมทีเดียวมีการกล่าวถึงเฉพาะแบบตรวจสอบรายการ (Checklists) สำหรับให้ผู้ตรวจติดตามนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่จากผลการวิจัยในชั้นการวิเคราะห์ระบบ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมากำหนดรายละเอียดที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงออกแบบให้มีเครื่องมือที่ใช้ในระบบทั้งสิ้น 4 หมวด คือ หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และ หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน เครื่องมือที่กล่าวถึงจะครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่างมีความคิดเห็นที่สอดคล้อง มีเพียงส่วนที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยบางประการที่มีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิให้มีการเพิ่มเติม ประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าสนใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในระบบเป็นอย่างมาก คือ เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏนั้นน่าจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพได้เป็นอย่างดี เนื่องจากดัชนีทั้งหมด 39 ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบองค์ประกอบทั้ง 9 ในระบบคุณภาพ สะท้อนให้เห็นการบริหารคุณภาพตามแนวคิดของ Deming ที่เน้นถึงการวางแผน (Plan) การจัดทำ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการแสวงหามาตรการแก้ไข (Act) ที่มีลักษณะเป็นวงจรบริหารคุณภาพในทุก ๆ ดัชนี การมีเกณฑ์ในการตรวจสอบเช่นนี้จะทำให้การตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงานมีความชัดเจน อีกทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งตรงกับแนวคิดของ สุวิมล ว่องวานิช (2543: 77) ที่กล่าวถึง ระบบการประเมินผลภายในสถานศึกษาที่ควรเป็นว่าจะต้องผูกติดกับระบบบริหารงานแบบ PDCA ซึ่งจะทำให้สามารถประเมินได้อย่างชัดเจนว่า การดำเนินงานของสถานศึกษานั้นเป็นอย่างไร

ประเด็นที่สอง องค์ประกอบด้านกระบวนการ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการในการตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 6 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 3) การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 4) การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 5) การทบทวนของฝ่ายบริหาร และ 6) การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับระบบที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ในขั้นการออกแบบระบบจะพบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือในเบื้องต้น ผู้วิจัยกำหนดให้ข้อ 4)-6) อยู่ในองค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ แต่หลังจากที่ระบบได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว มีข้อเสนอแนะให้นำส่วนดังกล่าว มาไว้ในส่วนของขั้นตอนในกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพราะถือว่าการทำกิจกรรมที่ต่อเนื่องจากการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ยังคงมีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ สำหรับผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลให้นำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับเข้าสู่ระบบ ซึ่งถือเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งในระบบ สำหรับประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายเกี่ยวกับกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีดังนี้

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการวางแผนและเตรียมการในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้นจึงมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นว่า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏต้องมีแนวปฏิบัติในการวางแผนที่ชัดเจน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินระบบต่างมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับขั้นตอนในการวางแผนดังกล่าว เป็นไปตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้อย่างตรงกันว่า การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการเตรียมการเพื่อความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้ทราบถึงทิศทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ได้ทบทวนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบกำหนดการที่แน่นอน ซึ่งถือเป็นการสร้างความเข้าใจ การลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเพราะความไม่รู้ ตลอดจนก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี (Sayle, 1988: 57-58; Mills, 1989: 59-65; Freeman, 1997: 65-66)

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ถือว่าเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ผู้วิจัยกำหนดให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ 1) การประชุมเริ่มต้น และ 2) การปฏิบัติการตรวจ โดยในช่วงเริ่มต้นนั้นจะเป็นการพบปะกันระหว่างคณะผู้ตรวจกับหน่วยงานที่รับการตรวจ สำหรับช่วงปฏิบัติการตรวจ จะเป็นการตรวจสอบจากเอกสารและการปฏิบัติว่ามีการดำเนินการในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ วิธีการที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งการตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ การสังเกต ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Freeman (1997: 115-131) ที่เห็นว่าขั้นตอนที่กล่าวถึงมีความสำคัญ และจะช่วยทำให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น ถึงแม้ว่าการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะดำเนินการโดยผู้ตรวจภายในองค์กร แต่การประชุมเริ่มต้นอย่างเป็นทางการยังถือว่ามีความจำเป็น นอกจากนี้แล้วในช่วงการปฏิบัติการตรวจ การสัมภาษณ์ด้วยการใช้คำถามแบบปลายเปิด จะช่วยให้ได้ข้อมูลในการนำไปสนับสนุนหลักฐานที่เป็นเอกสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งรายละเอียดดังกล่าวผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินระบบต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพ เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ในระบบให้แยกออกมาจากส่วนของการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพ ถึงแม้ว่านักวิชาการหลายท่านได้จัดให้การสรุปผลการตรวจติดตามเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตรวจก็ตาม แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนดังกล่าว เพราะถ้าหากผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่ตระหนักว่าการสรุปผลการตรวจติดตามมีความสำคัญที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ อาจทำให้ความละเอียดลออหรือความพิถีพิถันในการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาจากการตรวจติดตาม มีความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ ความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับ อุทุมพร จามรมาน (2542: 7-9) ที่เห็นว่า ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรเป็นขั้นของการสรุปผลการตรวจ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประมวลสาระที่รวบรวมมาได้ของผู้ตรวจแต่ละคน จากนั้นจึงร่วมกันสรุป แล้วจึงแจ้งผลให้หน่วยงานที่รับการตรวจได้ทราบถึงข้อบกพร่องที่พบ ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนในการปฏิบัติสำหรับการสรุปผลตรวจติดตามคุณภาพ จะเป็นการช่วยให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพมีแนวทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างชัดเจน ในเรื่องนี้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินระบบจึงมีความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้วิจัยด้วยเช่นเดียวกัน

ในส่วนสุดท้ายขององค์ประกอบด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ขาดส่วนประกอบที่มีความสำคัญหลายส่วน ได้แก่ การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากต้องการให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นระบบที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้อย่างแท้จริง จำเป็นต้องเพิ่มเติมส่วนประกอบดังกล่าวให้ครบถ้วน ดังที่ Mills (1989: 284) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ ถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำให้กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพได้รับการปรับปรุง และทำให้กิจกรรมดังกล่าวเป็นไปในทางสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับที่ Carroll and Temple (2000: 82) กล่าวถึงการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพว่า เมื่อมีการประเมินคุณค่าของการตรวจติดตามคุณภาพภายในเกิดขึ้น สิ่งที่จะเป็นคำถามสำหรับการตรวจติดตามในครั้งต่อไปก็คือ ได้มีการเตรียมการ

บางอย่างเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้อย่างไร แสดงให้เห็นว่า การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะเป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบว่ากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพที่ผ่านมามีข้อดีข้อเสียอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปสู่การพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ สุวิมล ว่องวานิช (2543: 160) ได้นำเสนอไว้ในรายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษาว่า การมีระบบตรวจสอบการประเมิน ถือเป็นวิธีในการประเมินงานประเมิน (meta-evaluation) ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับแก้วิธีการประเมินให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในควรได้รับการประเมิน เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่นและข้อบกพร่องด้วยเช่นกัน ส่วนกลไกสำคัญอีกประการหนึ่งที่นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีควมจำเป็นต้องมีในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน นั่นคือ การทบทวนของฝ่ายบริหาร ดังที่ Holmes and Brown (2000: 92) กล่าวว่า ข้อมูลทั้งหลายที่ได้จากการตรวจติดตามจะต้องได้รับการแปลงไปสู่การปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงแก้ไข โดยข้อแนะนำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เช่นเดียวกับที่ ปรีดา กุลชน (2540: 89) ได้กล่าวถึงการทบทวนของฝ่ายบริหารว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลของผู้บริหารระดับสูง โดยการนำนโยบายคุณภาพขององค์การมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า หากการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้รับการใส่ใจจากฝ่ายบริหารทุกระดับในการนำผลที่ได้เข้าสู่การประชุมอย่างเป็นทางการเพื่อทบทวนว่า ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมถึงข้อบกพร่องที่เกิดจากกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ตรงไหน จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีข้อมูลเพื่อการพัฒนากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สำหรับส่วนสุดท้ายของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นสิ่งจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นคือการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ในเรื่องดังกล่าวนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาส่วนใหญ่ไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลประการสำคัญคือ ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เป็ข้อบกพร่อง จึงทำให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งไปไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้น จึงได้ให้ความสำคัญกับกลไกการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพ แนวคิดนี้จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของสิ่งที่เป็ข้อบกพร่อง โดยที่ไม่ทำให้หน่วยงานมีการละเลย ซึ่งในเรื่องนี้ ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2545: 78) มีแนวคิดในเชิงสนับสนุนว่า จากการรายงานผลการตรวจติดตาม หากพบว่ามีข้อบกพร่องใด ๆ ที่เกิดขึ้น ให้ถือว่าหน่วยงานนั้น ๆ ต้องรับผิดชอบในการค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไข พร้อมกำหนดวิธีการแก้ไขที่ชัดเจน หลังจากนั้นคณะผู้ตรวจติดตามจะเข้าไปทำการติดตามผลว่ามี การแก้ไขตามแผนการดังกล่าวหรือไม่ ทั้ง 3 ขั้นตอนที่เพิ่มเติมขึ้นในกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คือ การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจ ได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบ

จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเหมาะสม และได้รับการประเมินจากบุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ

ประเด็นสุดท้ายที่ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายคือ การกำหนดให้มีการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกไว้ในองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ โดยความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ แม้จะเป็นการดำเนินการตรวจสอบกลไกการประกันคุณภาพภายในสถาบัน แต่ก็ถือว่ามีลักษณะเป็นระบบเปิดที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังที่ Kroenke and Hatch (1994: 21) ได้กล่าวถึงลักษณะของระบบเปิดว่า หมายถึงระบบที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ระบบนั้น ด้วยเหตุนี้การมีกลไกที่ทำให้สถาบันราชภัฏสามารถเข้าถึง และรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจึงถือว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินระบบได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้วิจัยในประเด็นนี้ด้วยเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ข้อเสนอแนะในการนำระบบไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำระบบไปใช้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อให้บุคลากรของสถาบันราชภัฏทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ หลักการ ตลอดจนแนวปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ภายในระบบอย่างชัดเจน
2. การคัดสรรบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรให้ความสำคัญกับคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในระบบเป็นอันดับแรก ไม่ควรคำนึงถึงปริมาณมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ได้บุคลากรในการทำหน้าที่ดังกล่าวที่ขาดความรู้ ความสามารถ ซึ่งส่งผลให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในขาดความน่าเชื่อถือ
3. เครื่องมือการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นใช้ในระบบ เป็นเพียงแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งแต่ละสถาบันสามารถปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่น หรือนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรจะได้มีการทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อให้องค์ประกอบคุณภาพ ดัชนี ตลอดจนเกณฑ์ที่สถาบันนำมาใช้ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
4. การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกกระดับ และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของประชาคมภายในสถาบัน

5. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรใช้เวลาอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงขอบข่ายของภารกิจตามองค์ประกอบคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ ไม่ควรกำหนดเวลาตายตัวว่า แต่ละหน่วยงานจะใช้เวลาในการตรวจเท่ากัน

6. การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรเป็นการนำเสนอข้อมูลต่อหน่วยงานที่รับการตรวจในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งทำให้มองเห็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่อง

7. ควรนำผลการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้ในการปรับปรุงระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องดำเนินการด้วยความจริงจังและเปิดเผย ซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีความพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจ

8. ฝ่ายบริหารทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นในระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก หรือระดับคณะกรรมการบริหารสถาบัน ต้องถือว่าการทบทวนผลการตรวจติดตามของฝ่ายบริหารเป็นบทบาทที่สำคัญ ซึ่งต้องมีการปฏิบัติภายหลังจากได้รับรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการแล้วทุกครั้ง

9. ควรมีมาตรการในการกำกับ ดูแล และติดตามให้หน่วยงานที่รับการตรวจมีการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นเตือน หากหน่วยงานเพิกเฉยต่อการแก้ไข หรือ การทำเป็นหนังสือแสดงความชื่นชม เมื่อหน่วยงานแสดงให้เห็นว่ามีความพยายามในการแก้ไขข้อบกพร่อง

10. ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏควรกำหนดให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นนโยบายคุณภาพที่สำคัญ ซึ่งต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในทุกปีการศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและรักษาระบบคุณภาพของสถาบันให้อยู่ในสภาพที่พึงประสงค์อยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เมื่อมีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้ในสภาพจริงแล้ว ควรมีการวิจัยเชิงประเมินเกี่ยวกับความสำเร็จและอุปสรรคของการนำระบบไปใช้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยจะช่วยให้สถาบันราชภัฏมีแนวทางในการนำระบบไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพตนเองของสถาบันราชภัฏ โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพของต่างประเทศ เช่น Deming Prize, Malcolm Baldrige National Quality Awards หรือ European Quality Awards เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่มีมาตรฐานในระดับสูง ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับสถาบันราชภัฏสู่ความเป็นสากล

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. **ถกคุณภาพ: Quality story**. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพรส, 2541.
- เกษม วัฒนชัย. **แนวความคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์**. เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษในพิธีเปิดการสัมมนาเรื่องแนวความคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ ณ วิทยาลัยเซนต์จอห์น 15 มิถุนายน 2538.
- เข้มทอง ศิริแสงเลิศ. **การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคบริหาร การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. **รายงานผลการสัมมนาระดมความคิดเห็นเรื่อง การประกันคุณภาพ: กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนานโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541.
- ณัฐนิภา คูปรัดน์. **แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ**. วารสารบริหารการศึกษา. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2523): 41-48.
- เดช พุทธเจริญทอง. **การบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา**. **อนุสารอุดมศึกษา**. ปีที่ 23 ฉบับที่ 225 (มีนาคม 2540): 14-19.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร, พรชัย มงคลวนิช และ ส.วาสนา **ประมวลพดกษ**. **ระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาในสหราชอาณาจักร**. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., 2541.
- ทิพย์เกสร บุญอำไพ. **ประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา หน่วยที่ 1-6**. **บัณฑิตศึกษาศาวิชาศึกษาศาสตร์**, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.
- ธงชัย ธาระวานิช. **คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9000**. กรุงเทพมหานคร: ลีฟวิงทรานส์ มีเดีย, 2540.
- บุรพาทิต พลอยสุวรรณ. **การวิเคราะห์ระบบการพัฒนาผู้บริหารโรงเรียนของสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ประพนธ์ ฆาสุขยัต และ วารุณี เดชสกุลฤทธิ์. **คู่มือ ISO 9000 for SMEs สำหรับธุรกิจ บริการขนาดกลางและขนาดย่อม**. กรุงเทพมหานคร: คอสมิค เอ็นเตอร์ไพรส์, 2542.

- ประเสริฐ จรรย์านุกูล. การประกันคุณภาพของอุดมศึกษา. ม.ป.ท. ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)
 ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. การพัฒนาจัดทำและการปรับเข้าสู่ ISO 9001: 2000.
 กรุงเทพมหานคร: ส่วนวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.
- ปรีดา กุลชน. ระบบมาตรฐานคุณภาพสากล ISO 9000. วารสารเศรษฐศาสตร์. ปีที่ 2
 ฉบับที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2540): 85-94.
- พูลพร แสงบางปลา. การตรวจติดตาม ISO 9000 Quality audit. คณะวิศวกรรมศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ไพบุลย์ แจ่มพงษ์. การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. วารสารกองทุน
 สงเคราะห์การศึกษาเอกชน. ปีที่ 8 ฉบับที่ 77 (มิถุนายน 2541): 37-41.
- โยชิโอะ คอนโตะ. การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร. แปลโดย วรภัทร์ ภูเจริญ.
 กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส, 2540.
- วรวิทย์ นาควินานุกูล. การพัฒนาการควบคุมคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพ
 สำหรับโรงงานผลิตเม็ดพลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วันชัย ศิริชนะ. การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา. ปีที่ 23
 ฉบับที่ 226(เมษายน 2540): 3-13.
- วันชัย ศิริชนะ. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับ
 สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
 ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- วิชาการ, กรม. การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โครงการประกันคุณภาพการ
 ศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2539.
- วิทยา คูวิรัตน์. การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนคาทอลิก
 อัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ.
 กรุงเทพมหานคร: แอล ที เพรส, 2540.
- สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการ
 ศึกษาของสถาบันราชภัฏ. เอกสารประกอบการประชุมหมายเลข 4, สำนักงานสภา
 สถาบันราชภัฏ, 2543.
- สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. เอกสารแนวทางการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน
 สถาบันราชภัฏ. เอกสารโรเนียว, กุมภาพันธ์ 2543.

- สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร“ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน”สำนักมาตรฐานการศึกษา. นนทบุรี: คิวอัพอินเตอร์เนชั่นแนล, ม.ป.ป.
- สมชัย วุฒิปรีชา. การศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. ม.ป.ท., 2537.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. การประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน. วารสารการศึกษา กทม. ปีที่ 20 ฉบับที่ 7 (เมษายน 2540): 4-12.
- สัมพันธ์ สมกุล ถาวรกิจ, ผู้อำนวยการกลุ่มคุณภาพการศึกษา สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2 มีนาคม 2544.
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยปิติกุล. คู่มือการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2542.
- สุพัตกุล ชัยจินดาสุต. การตรวจติดตามระบบควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตอาหารของอุตสาหกรรมการบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สุวิมล ราชธนบริบาล. การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุวิมล ว่องวาณิช. รายงานการวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา. งานวิจัยโดยการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร: วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น, 2543.
- อมรวิชัย นาครทรรพ. สรุปผลการนำเสนอผลการวิจัยเรื่องในกระแสแห่งคุณภาพ. ใน รายงานผลการสัมมนาระดมความคิดเรื่องการประกันคุณภาพ: กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย, หน้า 9-29. 3 มีนาคม 2541 ณ ห้องภาณุมาศ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร.
- อมรวิชัย นาครทรรพ. ในกระแสแห่งคุณภาพ. งานวิจัยโดยการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร: ที พี พรินท์ จำกัด, 2540.
- อุทัย บุญประเสริฐ. วิธีการหรือเทคนิคเชิงระบบกับการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบโครงการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง หลักและแนวทางในการบริหารโรงเรียนอย่างเป็นระบบ, 2529.
- อุทุมพร จามรมาน. ชุดฝึกอบรม ผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายในและภายนอก. ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารวิชาการ APHEIT JOURNAL.4(พฤศจิกายน 2540): 33-41.

ภาษาอังกฤษ

- Arter, D. R. **Quality audits for improved performance**. 2nd ed. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1994.
- ASQ Quality Audit Division. **The quality audit handbook: Principles, implementation and use**. 2nd ed. Milwaukee: ASQC Quality Press, 2000.
- Astin, A. **Achieving educational excellence: A critical assessment of priorities and practices in higher education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.
- Baldwin, G. An Australian approach to quality in higher education: The case of Monash University. In J. Brennan, P. D. Vries and R. (eds.), **Standard and quality in higher education**, pp. 276-299. London: Jessica Kingsley, 1997.
- Banghart, F. W. **Educational systems analysis**. New York: Collier McMillan, 1969.
- Baumgart, N. **Equity, quality and cost in higher education**. Bangkok: UNESCO Principal Regional Office for Asia and the Pacific, 1987.
- Bendel, T., Boulter, L. and Gatford, K. **The benchmarking workout**. Glasgow: Pitman Publishing, 1997.
- Bertalanffy, L. V. An outline of general systems theory. **British Journal of Philosophical Science**. 1(1950): 134-165.
- Biggs, C. L., Birks, E. G. and Atkins, W. **Managing the systems development process**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1980.
- Bittel, L. R. **Encyclopedia of profession management**. New York: McGraw-Hill, 1978.
- Bogue, E. Quality assurance in higher education: The evaluation of systems and design ideals. In G. H. Gaither (ed.), **Quality assurance in higher education: An international perspective**, pp. 7-18. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- Bogue, E. and Saunders, R. **The evidence for quality**. San Francisco: Jossey-Bass, 1992.
- Burrill, C. W. and Ledolter, J. **Achieving quality through continual improvement**. New York: John Wiley & Sons, 1999.

- Carroll, J. and Temple, M. Introducing internal audit at Oxford Brookes University. In A. Holmes and S. Brown (eds.), **Internal audit in higher education**. pp. 77-84. London: Kogan Page, 2000.
- Cheng, Y. C. **School effectiveness and school-based management: A mechanic for development**. London: Falmer Press, 1996.
- Connelly, M. The academic quality audit of an Asian postgraduate university. **Quality Assurance in Education**. 5 (1997): 40-45.
- Crosby, P. B. **Quality is free**. New York: McGraw-Hill, 1979.
- Cuttance, P. Quality assurance and quality management: Complementary but different functions. **Evaluation news & comment**. 2 (July 1993): 18-23.
- Dale, E. and Michelon, L. C. **Managing quality**. 2nd ed. New York: Prentice-Hall, 1994.
- Deming, W. E. **Out of the crisis**. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology, 1986.
- Edwards, P. **Systems analysis, design and development: With structured concepts**. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1985.
- Ellis, R. Quality assurance for university teaching: Issues and approaches. In R. Ellis (ed.), **Quality assurance for university teaching**, pp. 3-15. Great Britain: Open University Press, 1993.
- Feigenbaum, A. V. **Total Quality Control**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1983.
- Freeman, D. L. **The quality auditor's handbook**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 1997.
- Goetsch, D. L. and Stanley, D. **Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness**. New York: Macmillan, 1994.
- Goyda, M. A. (1999). **Quality audit philosophy handbook**. [CD-ROM]. Abstract from: ProQuest File : Digital Dissertations Publication number: AAT 1397382
- Green, D. **What is quality in higher education ?**. London: Open University press, 1994.

- Harman, G. **Quality assurance for higher education: Developing in managing quality assurance for higher education systems and instructions in Asia and the Pacific.** Bangkok: UNESCO, 1996.
- Harrington, C. and Mathers. **ISO 9000 and beyond: From compliance to performance improvement.** New York: McGraw-Hill, 1991.
- Hills, R. **Quality assurance, continuous quality improvement and health care.** Document in Quality Assurance Seminar, Saraburi, October 12-15, 1998.
- Hoffer, J. A., George, J. F. and Valacich, J. S. **Modern systems analysis and design.** Menlo Park, CA: The Benjamin/Cummings Publishing, 1996.
- Holmes, A. and Brown, S. The themed approach to audit. In A. Holmes and S. Brown (eds.), **Internal audit in higher education.** pp. 85-92. London: Kogan Page, 2000.
- Huang, K. J. (1994). **Quality capability self-diagnosis: A multicriteria evaluation approach (ISO 9000).** [CD-ROM]. Abstract from: ProQuest File: Digital Dissertations Publication number: AAT 9422163
- Introduce **RAJABHAT.** 1999. (Online). Available: <http://www.rajabhat.ac.th/tintro.htm>
- Juran, J. M. and Gryna, F. M. **Quality planning and analysis.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 1980.
- Juran, J. M. and Gryna, F. M. **Quality planning and analysis.** 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1993.
- Kast, F. E. and Rosenzweig, M. R. **Organization and management: A system and contingency approach.** 4th ed. New York: McGraw-Hill, 1985.
- Kells, H. R. **Self-regulation in higher education.** London: Jessica Kingsley, 1992.
- Kroenke, D. and Hatch, R. **Management information systems.** 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1994.
- Lunenburg, F. C. and Ornstein, A. C. **Educational administration: Concepts and practices.** 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing, 1996.
- Mills, C. A. **The quality audit: A management evaluation tool.** Milwaukee: ASQC Quality Press, 1989.

- Nedwek, B. P. and Neal, J. E. Performance indicators and rational management tools: A comparative assessment of projects in North America and Europe. **Research in higher education**. 35 (1994): 75-103.
- Orsburn, J. D. , Moran, L. , Musslewhite, E. and Zenger, J. H. **Self-directed work team**. Homewood: Business One Irwin, 1990.
- Outram, S. The formative use of internal quality audit at Staffordshire University to improve the quality assurance of distributed learning. In A. Holmes and S. Brown (eds.), **Internal audit in higher education**. pp. 191-200. London: Kogan Page, 2000.
- Owens, R. G. **Organizational behavior in education**. 6th ed. Boston: Allyn and Bacon, 1998.
- Parsons, C. The politics and practice of quality. In C. Parsons (ed.), **Quality Improvement in education: Case studies in schools, colleges and universities**, pp. 1-9. London: David Fulton Publishers, 1988.
- Porter, L. J. and Tanner, S. J. **Assessing business excellence: A guide to self-assessment**. Great Britain: Butterworth-Heinemann, 1996.
- Russell, J. P. and Regel, T. **After the quality audit: Closing the loop on the audit process**. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1996.
- Sallis, E. **Total Quality Management in education**. London: Kogan Page Educational Management Series, 1993.
- Sayle, A. J. **Management audits: The assessment of quality management systems**. 2nd ed. Great Britain: Allan Sayle Associates, 1988.
- Schoderbek, P. P., Schoderbek, C. G. and Kefalas, A. G. **Management systems: Conceptual consideration**. Boston: Richard D. Irwin, 1990.
- Semprevivo, P. C. **Systems analysis: Definition, process, and design**. New York: Science Research Associates, 1976.
- Shrode, W. A. and Voich, D. Jr. **Organization and management: Basic systems concepts**. Malaysia: Irwin, 1974.

- Stanley, E. C. and Patrick, W. J. Quality assurance in American and British higher Education: A comparison. In G. H. Gaither (ed.), **Quality assurance in higher education: An international perspective**, pp. 39-56. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- Stebbing, L. **Quality assurance: The route to efficiency and competitiveness**. 3rd ed. London: Ellis Horwood, 1993.
- Stebbing, L. **Quality management in the service industry**. London: Ellis Horwood, 1990.
- Whatmough, R. The listening school: Sixth formers and staff as customers of each other. In C. Parsons (ed.), **Quality improvement in education: Case studies in schools, colleges and universities**. pp. 19-103. London: David Fulton, 1994.
- Willborn, W. **Audit standards: A comparative analysis**. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1993.
- Williams, R. Quality assurance and diversity: The case of England. In J. Brennan, P. D. Vries and R. Williams (eds.), **Standards and quality in higher education**. pp. 104-118. London: Jessica Kingsley Publishers, 1997.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบวิเคราะห์เอกสารเพื่อการวิจัย

ข้อมูลจากเอกสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

ประเด็นการวิเคราะห์

1. นโยบายในการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างไร
2. โครงสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏมีลักษณะอย่างไร
3. แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างไร
4. โครงสร้างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้มีลักษณะอย่างไร
5. องค์ประกอบของระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้มีองค์ประกอบอย่างไร

ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบของระบบ	สภาพปัจจุบัน / การดำเนินงาน
<u>ปัจจัยนำเข้า</u>	
- หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
- วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
- บุคลากรทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
- เครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
<u>กระบวนการ</u>	
- การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
- การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	

<p><u>ปัจจัยส่งออก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 	
<p><u>ข้อมูลป้อนกลับ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติการแก้ไขและการติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 	
<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 	
<ul style="list-style-type: none"> - การทบทวนของฝ่ายบริหาร 	
<p><u>สภาพแวดล้อมของระบบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เศรษฐกิจ , สังคม , เทคโนโลยี , การเมือง ฯลฯ 	

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

หัวเรื่องที่สัมภาษณ์ สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางแก้ไข และคุณลักษณะที่ต้องการของระบบ
การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

หน่วยงาน

ผู้สัมภาษณ์ นายเฉลิมชัย หาญกล้า

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

เริ่มเวลา น. สิ้นสุดการสัมภาษณ์เวลา น.

สถานที่สัมภาษณ์

สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเด็นในการสัมภาษณ์

ปัจจัยนำเข้า

1. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบัน การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีหลักการสำคัญอย่างไร

.....
 ท่านคิดว่า หลักการที่ใช้มีความเหมาะสมหรือไม่ และมีปัญหาอย่างไรหรือไม่ที่ทำให้การตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่เป็นไปตามหลักการเหล่านั้น

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวนี้อย่างไร และคุณลักษณะของหลักการที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร

2. การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างไร

.....
 ท่านคิดว่ามีวัตถุประสงค์ประการใดที่เป็นปัญหาในเชิงปฏิบัติ หรือยังมีความไม่เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....
 ท่านมีแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างไร และท่านต้องการให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์เป็นอย่างไร

3. ในปัจจุบัน บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ มีวิธีการได้มาอย่างไร

.....
 ท่านคิดว่า ปัญหาในด้านตัวบุคลากรดังกล่าวคืออะไร

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร และต้องการให้คุณลักษณะของบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพเป็นอย่างไร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีอะไรบ้าง และนำมาจากแหล่งใด

.....

ท่านคิดว่า ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คืออะไร

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และต้องการให้คุณลักษณะของ
 เครื่องมือเป็นอย่างไร

.....

กระบวนการ

1. ท่านเห็นว่า ในปัจจุบันสถาบันราชภัฏของท่านมีการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ อย่างไร

.....
 ท่านคิดว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในคืออะไร

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และต้องการกำหนดคุณลักษณะ
 เกี่ยวกับการวางแผนให้เป็นอย่างไร

.....

2. จากประสบการณ์ของท่าน ในขั้นตอนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในของ
 สถาบันราชภัฏของท่าน มีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร

.....
 ท่านคิดว่า ปัญหาที่สำคัญในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คืออะไร

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไร และควรกำหนดคุณลักษณะของการ
 ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างไร

.....

3. ในขั้นตอนของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สถาบันของท่านมี
 วิธีดำเนินการอย่างไร

.....
 ท่านคิดว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คืออะไร

.....
 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเหล่านั้นอย่างไร และท่านจะกำหนดคุณลักษณะใน
 การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างไรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติ

.....

ปัจจัยส่งออก

1. จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ท่านเห็นว่าสถาบันราชภัฏของท่านมีการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ และมีรายละเอียดในการรายงานอย่างไรบ้าง

 ท่านคิดว่า ปัญหาในการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คืออะไร

 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และท่านคิดว่าคุณลักษณะของการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในควรเป็นอย่างไร

ข้อมูลป้อนกลับ

1. สถาบันราชภัฏของท่านจัดให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและการติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ อย่างไร

 ท่านคิดว่า ปัญหาในการปฏิบัติการแก้ไขและการติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน คืออะไร

 ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร และหากท่านจะต้องกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญของการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล ท่านจะระบุให้มีคุณลักษณะอย่างไร

2. สถาบันราชภัฏของท่านมีการประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ อย่างไร

 ท่านคิดว่า ปัญหาในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในคืออะไร

 ท่านคิดว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรเป็นอย่างไร รวมทั้งคุณลักษณะที่มีความเหมาะสมควรเป็นอย่างไร

3. ที่ผ่านมา ท่านเห็นว่าฝ่ายบริหารระดับสูงได้เข้าไปมีส่วนสำคัญในการทบทวนเกี่ยวกับ

ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในหรือไม่ อย่างไร

.....

ท่านคิดว่า ปัญหาในการทบทวนของฝ่ายบริหาร คืออะไร

.....

แนวทางในการแก้ไขปัญหานี้เป็นอย่างไร นอกจากนี้แล้วท่านต้องการกำหนด

คุณลักษณะของการทบทวนของฝ่ายบริหารให้เป็นอย่างไร

.....

สภาพแวดล้อมของระบบ

1. ท่านมีความเห็นว่า ในสภาพปัจจุบัน ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ คืออะไร

.....

ปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏของท่านอย่างไร

.....

ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการจัดการกับปัจจัยที่เป็นปัญหาดังกล่าวอย่างไร

.....



แบบตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

คำชี้แจง

1. แบบตรวจสอบฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้ใช้ในการตรวจสอบความเหมาะสมของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้น
2. แบบตรวจสอบแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทรงคุณวุฒิ
ตอนที่ 2 การตรวจสอบความเหมาะสมของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
3. ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาอันมีค่า
สำหรับความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่1 **ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทรงคุณวุฒิ**

โปรดกรอกข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. ชื่อ..... สกุล
2. อายุ ปี
3. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
- หน่วยงาน
4. วุฒิการศึกษา (ชื่อปริญญา / สาขา)
 - ปริญญาตรี
 - ปริญญาโท
 - ปริญญาเอก
 - อื่น ๆ
5. ระยะเวลาที่เคยดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ปี (ถ้ามี)
6. ผลงานหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
-
-
-
-
-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การตรวจสอบความเหมาะสมของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏ

คำอธิบายประกอบการตรวจสอบ

1. แบบตรวจสอบนี้เป็นการตรวจสอบความคิดเห็นของท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรายละเอียดของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏว่า มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ภายหลังจากที่ท่านได้ศึกษา “ (ร่าง) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ” ที่ผู้วิจัยแนบมาพร้อมกับแบบตรวจสอบนี้

2. แบบตรวจสอบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเกณฑ์ในการตอบมีดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึงมีความเหมาะสมมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึงมีความเหมาะสมมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึงมีความเหมาะสมปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึงมีความเหมาะสมน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึงมีความเหมาะสมน้อยที่สุด |

3. ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดของระบบได้ในตอนท้ายของแต่ละส่วน

4. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวทางที่สถาบันราชภัฏ ใช้ในการดำเนินการภายในเพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของระบบคุณภาพที่นำมาใช้

5. ความเหมาะสม หมายถึง ความสอดคล้องและความครอบคลุมของโครงสร้างและ เนื้อหาสาระของระบบที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น

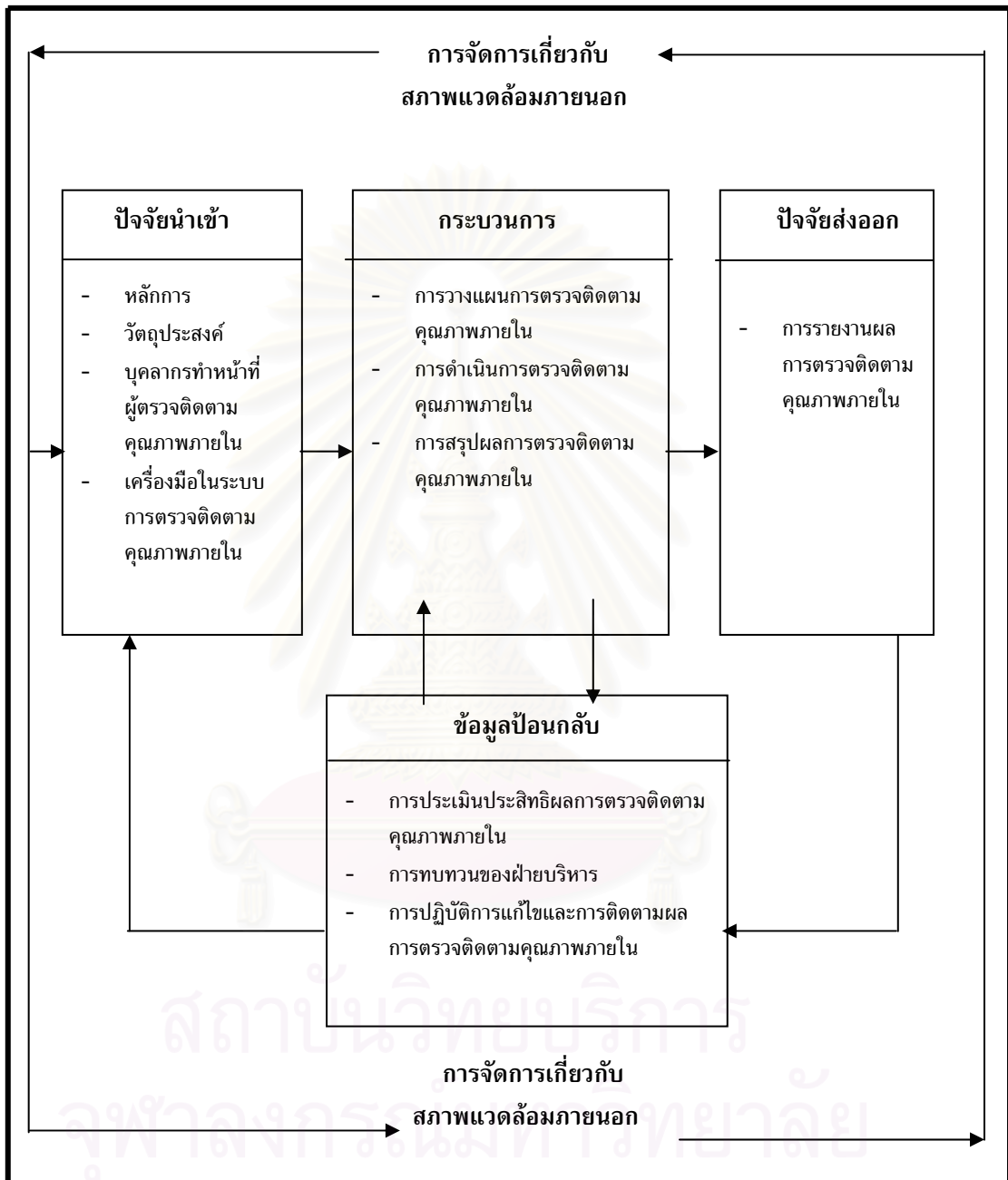
รายการที่จะนำเสนอให้ท่านได้พิจารณา ประกอบด้วย 3 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ของสถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



ส่วนที่ 2 **คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน**
ของสถาบันราชภัฏ

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

1. ท่านคิดว่าหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด

หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. หลักการตรวจสอบในเชิงระบบ การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏเป็นการตรวจสอบในเชิงระบบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างเหมาะสม					
2. หลักการของความมีอิสระ การดำเนินการของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจะต้องเป็นไปโดยอิสระ ปราศจากการมีผลประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ					
3. หลักการของการมีส่วนร่วม การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษาต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในสถาบัน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างจริงจัง เพราะถือว่าการจัดการเรื่องคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน					
4. หลักการของความเป็นกัลยาณมิตร การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และปรับปรุงการทำงาน มิได้เป็นไปเพื่อการจับผิด ฝ่ายที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบ ต้องดำเนินการด้วยความเป็นมิตรต่อกัน					
5. หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องเป็นการแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของการดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องและนำมาเปิดเผยได้ จึงต้องมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานให้สาธารณชนได้รับทราบ					
6. หลักการของการปรับปรุงตนเอง ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะเป็นข้อมูลสำคัญให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบได้ใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในที่นำมาใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ					
7. หลักการของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การรักษาระบบคุณภาพของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่พึงประสงค์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

2. ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีความเหมาะสมเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันการถือปฏิบัติ ตามองค์ประกอบในระบบคุณภาพของหน่วยงานตามสภาพความเป็นจริง					
2. เพื่อค้นหาจุดแข็ง – จุดอ่อน ของหน่วยงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม					
3. เพื่อให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ					
4. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพในการจัดการศึกษา					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ท่านคิดว่าคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) มีความเหมาะสมเพียงใด

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
คุณสมบัติทั่วไป					
1. ผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบแล้วมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการตรวจติดตามคุณภาพภายใน					
2. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ และระบบคุณภาพที่สถาบันราชภัฏนำมาใช้เป็นอย่างดี					
3. มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยปัญหาและการวิเคราะห์ข้อมูล					
4. ผ่านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี					
5. ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี					

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
6. ความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบอย่างแท้จริง					
คุณสมบัติด้านทักษะและบุคลิกภาพ					
1. มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด และการเขียนได้เป็นอย่างดี					
2. ความเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น					
3. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง					
4. มีความสุขุมรอบคอบ					
5. มีความสุภาพ					
6. มีความตื่นตัวยากรู้ยากเห็น					
7. มีทักษะในการบริหารจัดการ					
8. มองโลกในแง่ดี					
9. มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ					
10. เชื้อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<p>การได้มาซึ่งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีวิธีการได้มาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเสนอชื่อบุคลากรของตนเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 2. บุคลากรที่มีความสมัครใจ เสนอชื่อตนเองเข้าเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 3. การเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีตำแหน่งบริหารต่อไปนี้ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จะได้รับสิทธิในการแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยตำแหน่ง <p>ทั้งนี้ให้พิจารณาคุณสมบัติข้างต้นประกอบการแต่งตั้ง หากบุคลากรคนใดยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้ถือปฏิบัติว่าต้องเข้ารับการอบรมก่อน แล้วจึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในภายหลัง</p>					
<p>บทบาทของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดในระบบคุณภาพที่มีการนำมาใช้ - ร่วมประชุมกับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน - การพิจารณารายงานการศึกษาตนเองที่หน่วยงานส่งมาให้เป็นการล่วงหน้า - การกำหนดประเด็นคำถามหรือข้อสงสัยที่ได้จากรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการมอบหมาย - ร่วมประชุมก่อนดำเนินการในวันปฏิบัติงานตรวจสอบ 					
2. การรวบรวมข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ					
3. สรุปผลการตรวจติดตามในขอบเขตที่ได้รับ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม					
4. ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ตรวจติดตามคุณภาพคนอื่นในคณะอย่างมีเอกภาพ					
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและคณะผู้ตรวจ					
6. ติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ					
<p>บทบาทของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ตนรับผิดชอบ 2. ดำเนินการประชุมเริ่มต้นการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 					
3. ติดตาม กำกับดูแลให้การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นไปอย่างราบรื่น					
4. ดำเนินการประชุมคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพเพื่อรวบรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพในเบื้องต้น และนำเสนอผลการตรวจให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบในขั้นของการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน					

บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจติดตามที่ตนเองรับผิดชอบ					
6. จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจ					
ขนาดของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏควรมีหลายชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วยหัวหน้าคณะ 1 คน และผู้ตรวจติดตามอีกประมาณ 4 – 5 คน ในจำนวนนี้ให้ทำหน้าที่เลขานุการ 1 คน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

4. โดยภาพรวมท่านคิดว่าเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีการออกแบบไว้มีความเหมาะสมเพียงใด (รายละเอียดของเครื่องมือแต่ละชนิด อยู่ในส่วนที่ 3 ของระบบ)

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 หมวด หมวดที่ 1 เครื่องมือสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ ประกอบด้วย - เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ					
หมวดที่ 2 เครื่องมือสำหรับใช้ในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย - แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) - แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)					

เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
หมวดที่ 3 เครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01) - แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02) - แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03) 					
หมวดที่ 4 เครื่องมือสำหรับใช้ในการรายงาน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) - รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02) - แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) - รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) 					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

1. ท่านคิดว่าการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการออกแบบไว้ มีความเหมาะสมเพียงใด

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
การวางแผนในระดับสถาบัน ให้มีการดำเนินการดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบันจัดเตรียมบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ามาเป็นผู้ตรวจติดตามของสถาบัน จากนั้นจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดและทบทวนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 					

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<p>2. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อร่วมตกลงเกี่ยวกับกำหนดการในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ของทุกปีการศึกษา ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ - เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน - ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามแต่ละครั้ง - การเตรียมการของคณะ / ศูนย์ / สำนัก ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 					
<p>3. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำประกาศแจ้งไปยังคณะ / ศูนย์ / สำนัก เพื่อยืนยันหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่ได้มีการร่วมตกลงไว้ ก่อนการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่จะเข้ารับการตรวจได้มีเวลาในการเตรียมการและวางแผน</p>					
<p>4. หน่วยประกันคุณภาพจัดประชุมเพื่อแบ่งคณะผู้ตรวจออกเป็นชุดต่าง ๆ พร้อมมอบหมายภารกิจ</p>					
<p>การวางแผนในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก ให้มีการดำเนินการดังนี้</p> <p>1. หลังจากทราบกำหนดการที่ชัดเจน ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>					
<p>2. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมรายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) และจัดส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อส่งต่อไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดที่ได้รับมอบหมาย ก่อนวันทำการตรวจไม่น้อยกว่า 7 วัน</p>					
<p>3. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ / ศูนย์ / สำนัก จัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการใช้อ้างอิงถึงการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพที่นำมาใช้</p>					
<p>4. จัดเตรียมสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นสำหรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในให้พร้อม ก่อนวันดำเนินการตรวจ</p>					
<p>การวางแผนของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้มีการดำเนินการดังนี้</p> <p>1. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุด เลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจ</p>					

การวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
2. หัวหน้าคณะผู้ตรวจในแต่ละชุดจัดประชุมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ พร้อมกับมอบหมายงานผู้ตรวจติดตามแต่ละคนให้ไปศึกษารายงานการศึกษาตนเอง (ร.01) ของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจสอบ และจัดเตรียมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน					
3. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละชุดประชุมวางแผน ชักซ้อมความเข้าใจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ท่านคิดว่าขั้นตอนในการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพแต่ละขั้นตอน มีความเหมาะสมเพียงใด

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<p>1. ขั้นตอนการประชุมเริ่มต้น เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้ตรวจติดตาม และหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ</p> <p>1.1 หัวหน้าหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ กล่าวต้อนรับคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>1.2 หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกล่าวชี้แจงถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจ พร้อมกับแนะนำคณะผู้ตรวจ</p> <p>1.3 หัวหน้าหน่วยงานหรือตัวแทนนำเสนอภาพรวมโดยสังเขปของหน่วยงานให้คณะผู้ตรวจติดตามได้รับทราบข้อมูล</p> <p>ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นการประชุมเริ่มต้นประมาณ 30 นาที</p>					

การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<p>2. ขั้นปฏิบัติการตรวจ เป็นการดำเนินการของคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบใน 2 ลักษณะคือ</p> <p>2.1 การตรวจสอบเอกสาร - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า เอกสารที่หน่วยงานนำมาแสดง มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การตรวจสอบจากเอกสาร</p> <p>2.2 การตรวจสอบการถือปฏิบัติ - เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า มีการถือปฏิบัติจริงตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ วิธีการที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถาม ฯลฯ</p> <p>ผู้ตรวจติดตามคุณภาพแต่ละคนต้องบันทึกสิ่งที่ได้จากการตรวจลงในแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)</p> <p>ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นปฏิบัติการตรวจ คือ 2 วัน</p>					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ท่านคิดว่า วิธีการในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแต่ละคน วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้และสรุปผลการตรวจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ					
2. หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพจัดให้มีการประชุมภายในคณะผู้ตรวจ เพื่อร่วมกันพิจารณาและหาข้อสรุปร่วมกันที่ชัดเจน จากนั้นมอบหมายให้เลขานุการคณะผู้ตรวจบันทึกผลลงในแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) พร้อมกับรวบรวมแบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01) ทั้งหมดไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามเพื่อใช้ในการจัดทำรายละเอียดของรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)					
3. ประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายตรวจกับฝ่ายที่ได้รับการตรวจ เพื่อนำเสนอผลการตรวจเบื้องต้นตามแบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02) โดยมีหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในทำหน้าที่นำเสนอ ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสามารถชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่เห็นว่าคณะผู้ตรวจติดตามได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ					

การสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
4. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจรับทราบผลการตรวจในเบื้องต้น กล่าวขอบคุณคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และกล่าวปิดการสรุปผลการตรวจ ระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ประมาณ 3 ชั่วโมง					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก

1. ท่านคิดว่า วิธีการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ มีความเหมาะสมเพียงใด

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดทำ (ร่าง) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในส่งไปยังหน่วยงานที่เข้าไปทำการตรวจสอบ เพื่อขอคำยืนยันและรับรองรายละเอียดที่ปรากฏในรายงานก่อนการจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ หลังจากหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจลงนามรับรองแล้ว ให้ส่งรายงานฉบับร่างกลับไปยังคณะผู้ตรวจติดตามชุดนั้น					
2. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์ (ร.02) ซึ่งมีการลงนามของหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในและผู้ตรวจในชุดนั้น ๆ ทุกคน สำหรับในรายงานฉบับร่างให้มีรายละเอียดทุกประเด็นเช่นเดียวกับรายงานฉบับสมบูรณ์ ยกเว้นการลงนามคณะผู้ตรวจติดตาม ให้เปลี่ยนเป็นการลงนามรับรองของหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ					
3. การจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ให้จัดทำเป็น 4 ฉบับ ดังนี้ จัดส่งให้หน่วยงานที่ได้รับการตรวจ 1 ฉบับ หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน 1 ฉบับ คณะกรรมการบริหารสถาบัน 1 ฉบับ และสำเนาเก็บไว้ที่หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามอีก 1 ฉบับ ทั้งนี้การจัดส่งรายงานไม่ควรเกิน 3 สัปดาห์ภายหลังจากการดำเนินการตรวจเสร็จสิ้นลง					

การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
4. ให้มีการจัดเก็บรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในไว้เพื่อการตรวจสอบ อย่างน้อย เป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา					
5. ในส่วนของหน่วยงานประกันคุณภาพของสถาบัน ให้ทำการรวบรวมสังเคราะห์ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน และจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภาประจำสถาบัน คณะกรรมการบริหาร สถาบัน ตลอดจนเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ

1. ท่านคิดว่า วิธีการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ มีความเหมาะสมเพียงใด

การประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำการประเมินผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน					
2. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในประเมินผลการทำงานของตนเอง					
3. หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน รวบรวมผลการประเมินจากเครื่องมือการประเมิน ทั้ง 3 ฉบับ คือ ป.01,ป.02 และ ป.03 นำมาสรุปผลการทำงาน					
4. จัดการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานของผู้ตรวจติดตามในแต่ละคณะ					
5. จัดการประชุมสำหรับผู้ตรวจติดตามทั้งหมด เพื่อทบทวนถึงปัญหา อุปสรรค และประเมินผลการทำงานโดยรวม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า วิธีการทบทวนของฝ่ายบริหารที่ได้มีการออกแบบไว้ มีความเหมาะสมเพียงใด

การทบทวนของฝ่ายบริหาร	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจัดการประชุมในฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ					
2. ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมทบทวนถึงผลการตรวจติดตามและแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบคุณภาพที่นำมาใช้					
3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบถึงผลของการทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมนำเสนอผลการทบทวนของฝ่ายบริหารในหน่วยงานไปยังคณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน					
4. คณะกรรมการบริหารระดับสถาบัน ประชุมเพื่อทบทวนถึงผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณาถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการช่วยเหลือ หรือให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้สามารถดำเนินการตามระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่า แนวทางการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด

การปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพร่วมประชุม เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการแก้ไขข้อบกพร่อง					
2. นำเสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03) ไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน เพื่อประสานไปยังคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในชุดเดิม ได้เข้าไปติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้แผนดังกล่าว ควรมีการนำเสนอหลังจากรับทราบผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากรายงานฉบับสมบูรณ์แล้ว ไม่เกิน 3 สัปดาห์					
3. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการแก้ไขตามแผนที่นำเสนอ โดยมีคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเข้าไปติดตามผลอย่างใกล้ชิด					
4. เมื่อการปฏิบัติการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังหน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน โดยใช้แบบรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04) ที่หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดทำขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการต้องเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษาที่มีการตรวจติดตามคุณภาพในครั้งนั้น					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ

1. ท่านคิดว่า การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก มีแนวทางในการดำเนินการที่มีความเหมาะสมเพียงใด

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันจัดตั้งคณะทำงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อรับทราบข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา					

การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก	ความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
2. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบันรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบัน มาทำการวิเคราะห์					
3. หน่วยประกันคุณภาพของสถาบัน ทบทวนระบบประกันคุณภาพของสถาบันเป็นระยะ ๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอให้กับคณะกรรมการบริหารสถาบัน ในการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนี หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพให้มีความทันสมัยและเหมาะสมที่จะใช้ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในทั้งระบบในครั้งต่อไป					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ให้ท่านพิจารณารายละเอียดจาก (ร่าง) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
ว่า เครื่องมือแต่ละชนิดที่ใช้ในระบบ มีการออกแบบไว้อย่างเหมาะสมเพียงใด

1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

2. แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

3. แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

4. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

5. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

6. แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

7. รายงานการศึกษาดตนเอง (ร.01)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

8. รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

9. แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

10. รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

ความเหมาะสม				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ข้อมูลผู้วิจัย

นายเฉลิมชัย หาญกล้า
 นิสิตปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
 ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ณัฐนิภา คูปรัตน์
 รศ.ดร.สุวิมล ว่องวาณิช

ที่ทำงาน : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี

ถ.นารายณ์มหาราช อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทรศัพท์ 036-411112, 01-7766506

Email : ta_thepsatri@hotmail.com

แบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท่านในฐานะบุคลากรของสถาบันราชภัฏได้ใช้ในการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริง หากมีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นไปใช้
2. แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน
ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ
3. ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาอันมีค่า
สำหรับความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 **ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน**

โปรดกรอกข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

 หน่วยงาน

2. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ

.....

.....

.....

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การประเมินความเป็นไปได้ของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสถาบันราชภัฏ

คำอธิบายประกอบการทำแบบประเมิน

1. แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ท่านในฐานะบุคลากรของสถาบันราชภัฏ ได้ใช้สำหรับ ประเมินว่าระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นนั้น มีความ เป็นไปได้มากน้อยเพียงใด หากต้องมีการนำไปปฏิบัติ ภายหลังจากที่ท่านได้ศึกษา “ ระบบการตรวจ ติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ” ที่ผู้วิจัยแนบมาพร้อมกับแบบประเมินฉบับนี้

2. แบบประเมินมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเกณฑ์ในการตอบมีดังนี้

5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง
มีความเป็นไปได้มากที่สุด

4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง
มีความเป็นไปได้มาก

3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง
มีความเป็นไปได้ปานกลาง

2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง
มีความเป็นไปได้น้อย

1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบในประเด็นที่กล่าวถึง
มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

3. ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดของระบบได้ในตอนท้าย
ของแต่ละประเด็น

4. “ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ” หมายถึง
ชุดขององค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวทางที่สถาบันราชภัฏใช้ในการดำเนินการภายใน
เพื่อตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ของระบบ
คุณภาพที่นำมาใช้

5. ความเป็นไปได้ หมายถึง ความเหมาะสมของระบบที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นต่อการนำไป
ปฏิบัติ

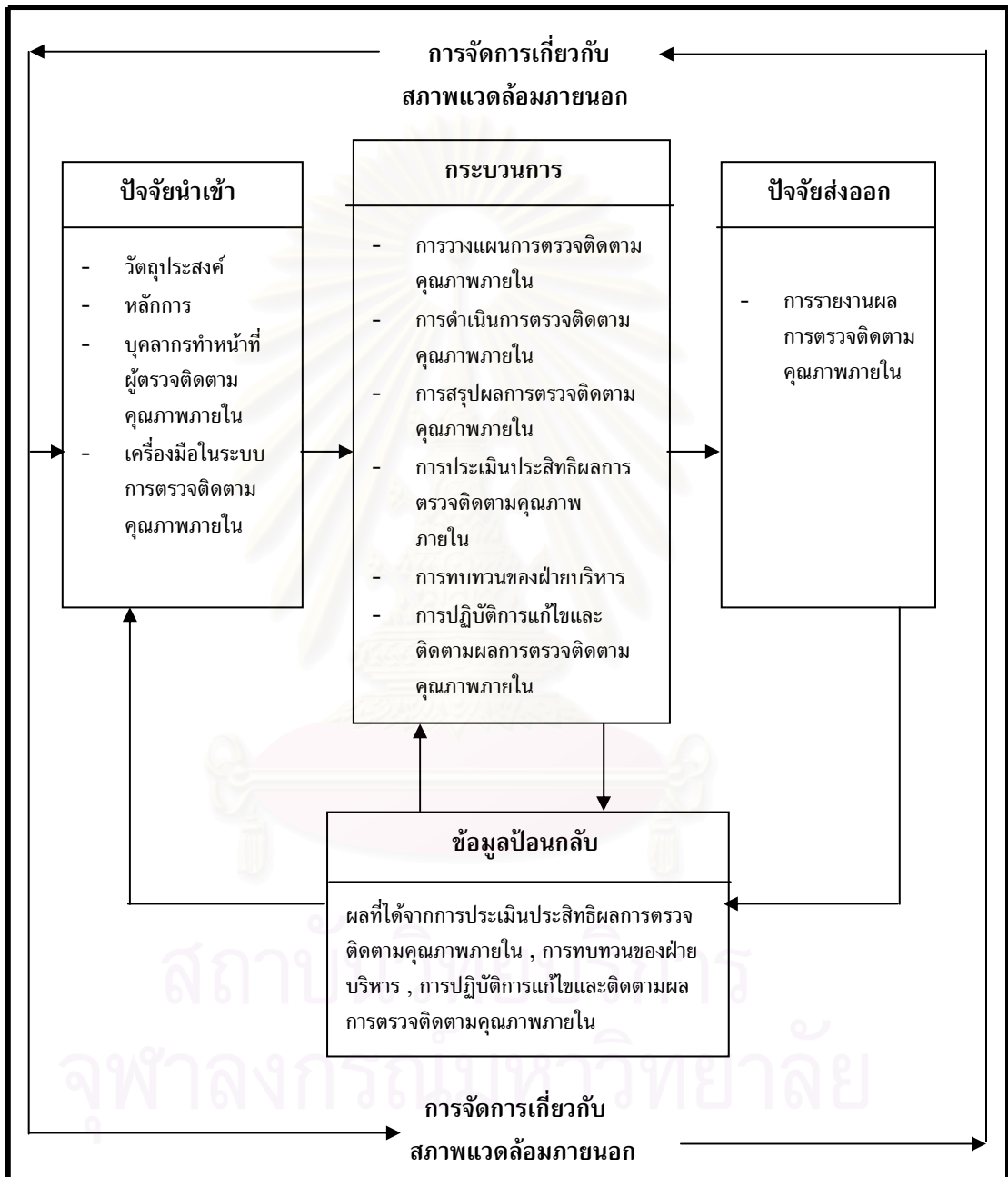
รายการที่จะนำเสนอให้ท่านได้พิจารณา ประกอบด้วย 3 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของ
สถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ



ส่วนที่ 2 **คุณลักษณะที่สำคัญของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ของสถาบันราชภัฏ**

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

2. หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

3. บุคลากรทำหน้าที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) ที่ผู้วิจัยกำหนดถึงวิธีการได้มา,คุณลักษณะ,บทบาทหน้าที่ และขนาดของคณะผู้ตรวจ มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

4. เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการกำหนดไว้ 4 หมวด มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด (รายละเอียดของเครื่องมืออยู่ในส่วนที่ 3 ของระบบ ฯ ที่แนบมา)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

1. ท่านคิดว่าการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการออกแบบไว้ มีความเป็นไปได้เพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

2. วิธีการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่กำหนดขึ้น มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.วิธีการสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีความเป็นไปได้เพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

4.วิธีการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการออกแบบไว้ มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริงเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. การทบทวนของฝ่ายบริหารที่กำหนดขึ้นในระบบ มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

6. วิธีการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่มีการออกแบบไว้ในระบบ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออก

1.รูปแบบการรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น มีความเป็นไปได้เพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ

1.ข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพ , การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้จริง

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

1.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้น มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ให้ท่านพิจารณารายละเอียดจาก ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏว่าเครื่องมือแต่ละชนิดที่ใช้ในระบบ มีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติเพียงใด

1. เกณฑ์การตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

2. แบบตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ (ต.01)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

3. แบบบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ต.02)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

4. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่ได้รับการตรวจ (ป.01)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

5. แบบประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตาม (ป.02)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

6. แบบประเมินตนเองของผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ป.03)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

7. รายงานการศึกษาตนเอง (ร.01)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

8. รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ร.02)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

9. แผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.03)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

10. รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ร.04)

ความเป็นไปได้				
5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ข้อมูลผู้วิจัย

นายเฉลิมชัย หาญกล้า นิสิตปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ณัฐนิภา คุปรัตน์ , รศ.ดร.สุวิมล ว่องวานิช

ที่ทำงาน : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี ถ.นารายณ์มหาราช อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทรศัพท์ 036-411112 , 01-7766506 Email : ta_thepsatri@hotmail.com



ภาคผนวก ข

1. รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลขั้นการวิเคราะห์ระบบ
2. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบ
3. หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย
4. หนังสือขอความอนุเคราะห์เสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
5. หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบ
6. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลขั้นการวิเคราะห์ระบบ

สถาบันราชภัฏเทพสตรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประกอบ สมร่าง
2. อาจารย์ อนันต์ ทองทา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณิ พิมพ์ทองงาม
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูเกียรติ โพธิ์มัน
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิตติ โพธิ์ศรีสูง
6. อาจารย์ ศศิธร ศุภรางกูร

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรพล เรืองรอง
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทรา มาศสุพงศ์
3. รองศาสตราจารย์ วิมล ดำศรี
4. อาจารย์ ดร. หัสชัย สิทธิรักษ์
5. อาจารย์ อนุสรณ์ จิตมนัส

สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมล รักสวน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวรุ่ง วีระกุล
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัมพร สาธ
4. อาจารย์ กรเพชร เพชรรุ่ง

สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลวรรณ สันถะโกมล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มาลินี ชัดตริย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ ชลารักษ์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิมพา สุวรรณฤทธิ
5. อาจารย์ สุตารัตน์ เพียรเสมอ
6. อาจารย์ วัชรี ชูชาติ

สถาบันราชภัฏเลย

1. รองศาสตราจารย์ บุญช่วย ศิริเกษ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณา ยอดมงคล
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจริญ งามชัด
4. อาจารย์ ยิ่งเกียรติ ภูสุธาสี
5. อาจารย์ พนิดา ตาสี
6. อาจารย์ กานต์ ทองทวี

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา

1. รองศาสตราจารย์ เชิดชัย โชครัตนชัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิทธิศักดิ์ จุลศิริพงษ์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงศักดิ์ นิธิปรีชา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศศิธร นิธิปรีชา
5. อาจารย์ ดร. สุวัฒน์ ช่างเหล็ก
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพร หงส์พันธุ์

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เทอดศักดิ์ จันทร์อรุณ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัจฉรา นุชภักดี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิโรจน์ อังกลสิทธิ์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงทอง ไสยวรรณ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุมพต ขำวีระ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทศนีย์ ศิริวรรณ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. รองศาสตราจารย์ สันต์ ธรรมบำรุง
2. รองศาสตราจารย์ ھرรรษา ศิวรักษ์
3. รองศาสตราจารย์ เกริก วยัคฆานนท์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คักดี สุนทรเสณี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา เปลี้นบางยาง
6. อาจารย์ สมชาย รัศมี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารคุณภาพ

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย บุญประเสริฐ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. รองศาสตราจารย์ ศศิมิน ปรีดา | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 4. รองศาสตราจารย์ เทื่อน ทองแก้ว | สถาบันราชภัฏจันทรเกษม |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทร พูนพิพัฒน์ | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธุ์ศักดิ์ พลสารมัย | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ จรรย์านุกูล | สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิพันธ์ ศิริศักดิ์ | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ |
| 9. ดร. สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ | สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ |
| 10. ดร. อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ | มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ |
| 11. ดร. จุรีวรรณ มณีแสง | วิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น |
| 12. ดร. สมกุล ถาวรกิจ | สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ |

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารอุดมศึกษา

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. อมรชัย ตันติเมธ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธ์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร. กุญชรী คำชาย | สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา |
| 6. รองศาสตราจารย์ บุปผา แสงผล | สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิดารัตน์ บุญนุช | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วินิจ เกตุขำ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 9. ดร. ปราณี สังขะตะวรรณ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 10. ดร. พลสันท์ โพธิ์ศรีทอง | สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ |

ที่ ทม.0302(2770.0603)1859

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๖ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย


เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมชัย หาญกล้า นิสิตชั้นปริญญาตรีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา อยู่ในระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา คุปรัตน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย กับอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้บริหาร และอาจารย์ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายเฉลิมชัย หาญกล้า ได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ กีร์นรี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร.218-2682

ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กันยายน 2545

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์เสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เกณฑ์การพิจารณาการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบเสนอแนะรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วยนายเฉลิมชัย หาญกล้า นิสิตหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังอยู่ในระหว่างทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ” ในกรณีนี้จำเป็นต้องประมวลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารอุดมศึกษา เพื่อตรวจสอบระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น จึงใคร่ขอกวามอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารอุดมศึกษาที่เป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไปจำนวน 10 ท่าน ลงในแบบเสนอแนะรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้เขียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวมาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบในโอกาสต่อไป

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์กับนิสิตมา ณ โอกาสนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา กุปรัตน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทธ..0302(2770.0603)2519

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

22 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบ

เรียน

ซึ่งส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมชัย หาญกล้า นิสิตชั้นปริญญาตรี ภาควิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา
บริหารการศึกษา อยู่ในระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ
ภายในของสถาบันราชภัฏ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา คูปรัดน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล
ว่องวานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบระบบที่นิสิตสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 0-2218-2680

สถาบันราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชมรรคา
อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

4 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

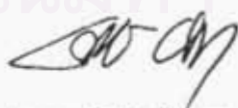
เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 1 ฉบับ
 2. แบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ 1 ชุด
 3. ซองเอกสารจำหน่ายของถึงผู้วิจัย 1 ซอง

ด้วยกระผม นายเฉลิมชัย หาญกล้า อาจารย์ 2 ระดับ 6 สถาบันราชภัฏเทพสตรี กำลังอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนากระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา คุปรัตน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล รุ่งวานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ขณะนี้เป็นขั้นตอนในการประเมินระบบ ซึ่งต้องการความคิดเห็นของท่านในฐานะบุคลากรของสถาบันราชภัฏที่มีต่อระบบที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ หลังจากระบบดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารคุณภาพมาในขั้นตอนก่อนหน้านี้แล้ว จึงขอความกรุณาให้ท่านได้ศึกษาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ที่แนบมากับหนังสือนี้ พร้อมกับตอบแบบประเมินระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ ส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยส่งเฉพาะแบบประเมิน ลงในซองเอกสารซึ่งจำหน่ายของถึงผู้วิจัย ภายในวันที่ 1 มีนาคม 2546 นี้ จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยตระหนักดีว่า เวลาที่ท่านต้องใช้ในการศึกษาเอกสารและตอบแบบประเมินเป็นสิ่งที่มีความค่า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมาเป็นอย่างสูงกับการให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ



(อาจารย์เฉลิมชัย หาญกล้า)

อาจารย์ 2 ระดับ 6

สถาบันราชภัฏเทพสตรี

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายเฉลิมชัย หาญกล้า เกิดเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2508 ที่จังหวัดนนทบุรี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย จากนั้นศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีที่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน วิชาเอกภาษาอังกฤษ สำเร็จปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.) ในปี พ.ศ.2530 และเข้ารับราชการในตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 3 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี จากนั้นเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และได้รับปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) ในปี พ.ศ.2537 ต่อมาโอนมารับราชการที่สถาบันราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี หลังจากนั้นในปี พ.ศ.2541 ได้ลาศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็น ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏเทพสตรี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย