

## ส่วนที่ ๑

### การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ ทบ.

#### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ ทบ.

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประเมินคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในโดยทั่วไป ดังนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ว่าหน่วยงานมีระบบและกลไกกำกับกับการควบคุมคุณภาพ
๒. มีการปฏิบัติตามระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพที่กำหนด โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพในแต่ละมาตรฐาน
๓. ให้ข้อคิดเห็น จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ ทบ.

การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการประกันคุณภาพ ที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้

๑. เพื่อทราบระดับคุณภาพสถานศึกษา รร.หน่วยและเหล่าสายวิทยาการของ ทบ.
๒. เพื่อกระตุ้นให้สถานศึกษาของ ทบ.พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
๓. เพื่อทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพ
๔. เพื่อให้สถานศึกษา ระดับสถานศึกษาพร้อมรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก ทบ. เช่น สปท., สกอ., สอศ., สภาวิชาชีพ, มหาวิทยาลัยมหิดล และ สมศ. เป็นต้น
๕. เพื่อรายงานผลต่อ ทบ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณะ

#### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ ทบ.

๑. ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาตามระบบและกลไกที่ศึกษานั้นๆ กำหนดขึ้น
๒. เพื่อให้สถานศึกษาทราบสภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานตามที่สถานศึกษาและ ทบ.กำหนด สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
๓. เพื่อให้สถานศึกษาทราบจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานการจัดการศึกษา เพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุง ทำให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

#### หลักการและขั้นตอนในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๑. หลักการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เพื่อช่วยเติมเต็มการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น มีหลักการสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

- ๑.๑ เป็นการตรวจสอบและประเมินเพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คะแนน ให้โทษ

๑.๒ ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence – base) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

๑.๓ มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่า การกำกับควบคุม

๑.๔ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการ การจัดการศึกษาของชาติ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๕ โดยให้ออกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในการปฏิบัติที่สามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน โดยคำนึงถึงนโยบายด้านการศึกษาของ ทบ. เป็นหลัก

**๒. รูปแบบกัลยาณมิตรการประเมินคุณภาพ** ช่วยให้การประเมินมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม ตามนัยของการเกื้อกูลกันสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยยึดหลัก ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การสร้างเจตคติที่ดีและพร้อมรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๒.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การสร้างศรัทธาให้มีความไว้วางใจต่อผู้ตรวจสอบและประเมิน และมีความเป็นมิตรต่อกัน

๒.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การประเมินสภาพจริงเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐาน

๒.๔ ขั้นตอนที่ ๔ การช่วยเหลืออย่างจริงจังและให้แรงเสริม รายงานผลอย่างตรงไปตรงมาโดยการชื่นชมความสำเร็จของสถานศึกษา ชี้จุดพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาที่พึงประสงค์

**๓. แนวทางในการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ มีพันธกิจ ๕ ประการ ได้แก่ การสะท้อนภาพความจริง แสวงหาจุดเด่น/จุดแข็ง สกัดจุดด้อย/จุดที่ควรปรับปรุง สร้างกำลังใจ และสนับสนุนให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนา โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ต้องใช้ความเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ (Professional Judgment) ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๓.๒ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะต้องมีความเข้าใจสถานศึกษาที่ขอรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างลึกซึ้ง และมีเจตคติที่ดีต่อสถานศึกษาเพื่อช่วยสะท้อนภาพความจริงที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา แสวงหาจุดเด่น/จุดแข็ง และสกัดจุดด้อย/จุดที่ควรปรับปรุง

๓.๓ กำหนดประเด็นและออกแบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ พันธกิจ และทิศทางของสถานศึกษา

๓.๔ ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพโดยเข้าถึงความจริงจากสภาพที่เป็นจริงด้วยวิธีการ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

๓.๕ รายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ตามสภาพความจริงพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้สถานศึกษาเข้าถึงความจริง และเกิดพลังในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ ทบ.

คณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย ประธาน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และอนุกรรมการ จำนวน ไม่น้อยกว่า ๘ คน โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

### ๑. หน้าที่ของประธาน

- ๑.๑ ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR : Self - Assessment Report) ของสถานศึกษา
- ๑.๒ กำกับดูแลการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ๑.๓ ร่วมกับคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามกำหนดการ
- ๑.๔ เป็นประธานพิจารณาผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- ๑.๕ แจ้งผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจา ต่อสถานศึกษา
- ๑.๖ ให้คำแนะนำและชี้ประเด็นสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาแก่สถานศึกษา
- ๑.๗ กำกับการจัดทำและส่งรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ให้สถานศึกษาและหน่วยที่เกี่ยวข้อง

### ๒. หน้าที่ของอนุกรรมการ

- ๒.๑ ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR : Self - Assessment Report) ของสถานศึกษา
- ๒.๒ ตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ๒.๓ ร่วมสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามกำหนดการ
- ๒.๔ ร่วมพิจารณาผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- ๒.๕ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประธานคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- ๒.๖ รับผิดชอบในผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและเขียนรายงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งให้เลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ ตามระยะเวลาที่กำหนด

### ๓. หน้าที่เลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

- ๓.๑ ติดต่อประสานงาน การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกับสถานศึกษา
- ๓.๒ จัดทำกำหนดการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษา ร่วมกับสถานศึกษา ให้ประธานอนุกรรมการพิจารณา
- ๓.๓ ประสานงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน ไม่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะในกรณีที่มีการแยกย้ายกันตรวจสอบเฉพาะเรื่อง
- ๓.๔ รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- ๓.๕ ติดตามการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา

## คุณสมบัติของคณะอนุกรรมการ

### ๑. คณะอนุกรรมการฯ มีคุณสมบัติ ดังนี้

- ๑.๑ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สำเร็จการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติจากหลักสูตร ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาของ ทบ., หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของกองทัพ หรือหลักสูตรอื่นที่เทียบเคียงได้ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ตรงกับวิชาชีพของสถานศึกษา

๑.๒ ให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ตรงกับวิชาชีพของสถานศึกษานั้นๆ รวมอยู่ด้วยอย่างน้อย ๑ คน  
๑.๓ ประธานคณะอนุกรรมการฯ มีชั้นยศระดับ พันเอก (พิเศษ) ขึ้นไป และมีความรู้ความเข้าใจ  
เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับอนุกรรมการฯ มีชั้นยศระดับ พันโทขึ้นไป และเป็นที่ยอมรับของ  
สถานศึกษา

๒. จำนวนคณะอนุกรรมการฯ มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๘ คน

๓. จำนวนวันที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ๑ - ๔ วัน ในเวลาราชการ

๓.๑ วันแรก ประชุมคณะอนุกรรมการฯ ร่วมกับสถานศึกษาที่รับการตรวจสอบและประเมิน  
คุณภาพการศึกษาภายใน

๓.๒ วันที่ ๒ - ๓ ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

๓.๓ วันที่ ๔ จัดทำรายงานประชุมสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ส่งให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

หมายเหตุ การดำเนินการทั้ง ๓ หัวง อาจไม่ใช้วันที่เรียงติดกัน เว้นข้อ ๓.๒ การดำเนินการ  
ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในนั้นเป็นวันที่ติดกัน สถาบันการศึกษาใช้เวลา ๒ วัน รร.หน่วย  
และเหล่าสายวิทยาการใช้เวลา ๑ วัน

### จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ  
โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดจรรยาบรรณต่อไปนี้เป็นหลัก

๑. มีความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการตรวจเยี่ยมและการประเมินคุณภาพ

๒. ตรงต่อเวลา

๓. ไม่นำความลับของข้อมูลไปเปิดเผย

๔. มีความอดทน อดกลั้น และยืดหยุ่น

๕. มีระเบียบวินัยในตนเอง

๖. สุขภาพ อ่อนนุ่ม รู้กาลเทศะ

๗. มีความเข้าใจผู้อื่น

๘. เป็นผู้ฟังที่ดี

๙. เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี

๑๐. เปิดเผย จริงใจ และเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย

๑๑. มีความยุติธรรม รายงานสิ่งที่ค้นพบตามหลักฐานที่ปรากฏ

๑๒. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

### เทคนิคการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### ๑. การตรวจสอบ

๑.๑ การตรวจสอบเอกสาร ในการตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษาผู้ตรวจสอบสามารถ  
ทำโดยการใช้ตารางการตรวจสอบที่คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในจัดทำขึ้นเป็นแนวทางว่า  
ควรตรวจสอบอะไรบ้าง และเมื่อได้ข้อมูลประกอบจากแหล่งต่างๆ แล้ว ให้ใช้ตัวบ่งชี้ในการพิจารณาว่า  
สถานศึกษามีการดำเนินงานหรือไม่ หรือทำการตรวจสอบโดยการอ่านจากส่วนสาระของรายงานการประเมิน  
ตนเอง (SAR) โดยตรงและผู้อ่านได้ขีดเส้นใต้ข้อความที่สะท้อนการดำเนินการ หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ

หรือที่มีปรากฏเพื่อเป็นข้อมูลของการตรวจสอบ การอ่านรายงานการประเมินตนเอง ต้องอ่านอย่างละเอียด วิเคราะห์ และบันทึกในรายละเอียดที่จะเอื้อต่อการประเมินภาคสนาม แต่ต้องไม่มากและละเอียดเกินความจำเป็น และบันทึกด้วยภาษาที่ผู้บันทึกและผู้อ่าน เข้าใจได้ไม่ยาก ในการวิเคราะห์รายงานต้องวิเคราะห์ทั้ง ความสอดคล้องและเนื้อหา ดังต่อไปนี้

๑.๑.๑ ตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อในรายงานการประเมินตนเองตั้งแต่ปก คำนำ สารบัญ ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบัน สรุปผลการประเมินตนเอง รายละเอียดการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้ ในแต่ละมาตรฐานและเอกสารสนับสนุน

๑.๑.๒ ตรวจสอบความสอดคล้อง และวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง

(๑) ใช้ระบบคุณภาพตามที่ ทบ. กำหนดหรือไม่

(๒) มีความสอดคล้องกันของตัวบ่งชี้คุณภาพในแต่ละมาตรฐานหรือไม่

(๓) มีความสอดคล้องกันของตัวบ่งชี้คุณภาพกับผลการดำเนินงานหรือไม่

(๔) มีความสอดคล้องของผลการดำเนินงานและเอกสารสนับสนุน หรือหลักฐานอื่นๆ

หรือไม่

(๕) มีเอกสารสนับสนุน/หลักฐานที่เพียงพอและเชื่อถือได้หรือไม่จะขอคู่มือ สิ่งเกิดอะไร หรือถามอะไรเพิ่มเติม

(๖) มีค่าที่เป็นนามธรรม เช่น เพียงพอ เหมาะสม ประสิทธิภาพเป็นระยะ เป็นต้น หรือไม่ ถ้ามีต้องถามบุคลากรของสถานศึกษาว่าหมายถึงอะไรและบันทึกไว้

(๗) ใช้หลักการคุณภาพในการแก้ไขจุดอ่อนและส่งเสริมจุดแข็งหรือไม่

(๘) แผนและการดำเนินงานของทุกมาตรฐานตอบสนองหรือสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษานั้นๆ หรือไม่

๑.๒ การตรวจสอบจากการสัมภาษณ์ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะต้องรู้จักการตั้งคำถามที่ดี เพื่อให้การประชุมและการสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกกระตือรือร้นที่จะตอบคำถาม การตั้งคำถามมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด

๑.๓ ตรวจสอบจากการสังเกต การสังเกตประกอบด้วย การฟัง การเยี่ยมชมสถานที่จริง ซึ่งนำไปสู่การอ้างถึงการค้นคว้าข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะเห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วยกับข้อความที่เขียนไว้ในรายงาน รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อหาจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง

## ๒. การประเมินคุณภาพ

### ๒.๑ ประเภทของการประเมินคุณภาพ

๒.๑.๑ การประเมินตามแนวนอน เป็นการประเมินในสถานศึกษาระดับเดียวกัน หรือตัวบ่งชี้เดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ มั่นใจว่าได้มีการประเมินคุณภาพภายในทุกสถานศึกษา ด้วยมาตรฐานเดียวกัน เช่น การประเมินหลักสูตร ถ้าหากสถานศึกษามีนโยบายในการประเมินหลักสูตรทุก ๕ ปี คณะผู้ประเมินจะประเมินแบบเดียวกัน

๒.๑.๒ การประเมินตามแนวตั้ง มุ่งเน้นการประเมินเชิงลึก เพื่อสืบค้นข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ โดยเจาะจงข้อมูลจากภาพกว้างไปสู่ภาพลึกของสถานศึกษา เช่น เนื้อหาหลักสูตร ประมวลรายวิชา จัดทำแผนการสอน จัดตารางสอน เอกสารประกอบการสอน สื่อการสอนหรือจากหน่วยงานปฏิบัติโยงสู่ภาพกว้าง เช่น เครื่องมือปฏิบัติการ การจัดทำแผนบำรุงรักษา การใช้ห้องปฏิบัติการ อาจารย์ผู้สอนปฏิบัติ เอกสารประกอบการสอน ทำให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ได้ค้นข้อมูล เป็นกระบวนการที่ชัดเจน และมั่นใจในผลลัพธ์ของงาน

๒.๑.๓ การประเมินไปข้างหน้า เนื่องจากการจัดการศึกษามีบางกิจกรรมจะดำเนินการเพียงปีละครั้ง เช่น การรับสมัคร การสอบคัดเลือก การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษา ฯลฯ เมื่อคณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ไปประเมินในพื้นที่อาจไม่ใช่ช่วงเวลาที่ต้องดำเนินกิจกรรมนั้นอย่างไรก็ตามคณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะสามารถประเมินได้ โดยดูเจตนาของการดำเนินการ ตัวอย่าง เช่น คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ต้องการทราบอัตราหรือร้อยละของความพึงพอใจของหน่วยงานต่อผู้สำเร็จการศึกษา แต่ระยะเวลายังไม่ถึงช่วงของการสำรวจข้อมูลเพราะสถานศึกษาแจ้งว่าจะสำรวจข้อมูลเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้ว ๑ ปี ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ อาจขอข้อมูลย้อนกลับ เช่น ขอคู่มือเตรียมการในการสำรวจข้อมูล โดยดูจากเอกสารคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ แบบสำรวจ โครงการ งบประมาณ สิ่งเหล่านี้จะทำให้คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ มั่นใจว่าสถานศึกษามุ่งมั่นจะดำเนินการกิจกรรมดังกล่าว

๒.๑.๔ การประเมินย้อนกลับ เป็นการหาข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ มั่นใจว่า ผลลัพธ์นั้นได้ปฏิบัติจริงและเป็นผลสัมฤทธิ์ที่มีกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน ตัวอย่างเช่น คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ พบว่า สถานศึกษาแจ้งว่า ในปีที่ผ่านมา SAR ครู อาจารย์มีผลงานทางวิชาการและเขียนบทความตีพิมพ์ในวารสารของหน่วยหรือเหล่าสายวิทยาการ ร้อยเปอร์เซ็นต์ ในเรื่องนี้เพื่อให้มั่นใจในผลลัพธ์ที่สถานศึกษาแจ้งไว้ คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับจากแหล่งที่ตีพิมพ์คือวารสารที่ลงบทความ เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์เกิดขึ้นจากกลไกของกระบวนการประกันคุณภาพจริง

๒.๒ เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง การประเมินหน่วยงาน ประเด็นที่ทำให้คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องบางครั้งขึ้นอยู่กับวิธีสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม การสุ่มตัวอย่างขึ้นอยู่กับทักษะประสบการณ์ และระยะเวลาในการตรวจสอบและประเมินสถานศึกษานั้น

๒.๓ เทคนิคการสัมภาษณ์ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะต้องเตรียมการเพื่อให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพ ดังนี้

๒.๓.๑ ควรชี้แจงว่า จุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์เป็นไปเพื่อผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ และผู้รับการประเมินจะได้ร่วมมือกันค้นหาจุดเด่น หรือจุดที่ควรพัฒนาของระบบงาน ตลอดจนจะได้มีแนวทางในการพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

๒.๓.๒ เตรียมการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า โดยส่วนใหญ่จะตั้งคำถามไว้ ๒ รูปแบบ คือ

(๑) คำถามปลายเปิด เป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถตอบได้กว้างมากจะใช้คำถามชนิดนี้ก็ต่อเมื่อต้องการทราบความคิดเห็นของผู้รับการประเมิน เพื่อรับทราบคำอธิบายหรือเป็นการ เปิดโอกาสให้ผู้รับการประเมินสามารถอธิบายเหตุผลประกอบด้วย

(๒) คำถามปลายปิด/ถามตรงประเด็น เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันคำถามที่ตรงประเด็นอาจจะทำให้ได้คำอธิบายที่สั้นๆคำถามในกลุ่มนี้ต้องการถามในสิ่งที่ต้องการข้อมูลเฉพาะ

๒.๓.๓ ต้องเป็นกัลยาณมิตร ให้กำลังใจ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการสัมภาษณ์

๒.๓.๔ ต้องเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสุภาพอ่อนโยน

๒.๓.๕ ให้เวลากับผู้รับการสัมภาษณ์ในการคิดคำตอบ เมื่อผู้รับการสัมภาษณ์ ประหม่า กังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

๒.๓.๖ ต้องมีความรู้สึกไวต่อการแสดงออกของผู้รับการสัมภาษณ์ และระมัดระวังการใช้ภาษาของผู้สัมภาษณ์

๒.๔ เทคนิคการเก็บข้อมูลระหว่างการตรวจเยี่ยม ในระหว่างการตรวจเยี่ยมพื้นที่คณะผู้ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพฯ ควรบันทึกข้อมูลที่ค้นพบจากการประเมิน เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงในการสรุปผลการ ประเมิน การบันทึกข้อมูลควรจดบันทึกโดยทันที เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดที่ควรบันทึกประกอบด้วยวัน เวลาสถานที่ ชื่อผู้รับการสัมภาษณ์ รายละเอียด ของกิจกรรมในพื้นที่ ชื่อเอกสารกระบวนการของการปฏิบัติงานและผลลัพธ์จากงาน ฯลฯ

### ๓. ทักษะหรือศิลปะที่จำเป็นของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### ๓.๑ ทักษะ/ศิลปะในการอ่าน

แหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาก คือ SAR ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ที่ดี ควรมี ทักษะหรือศิลปะในการอ่านเอกสาร ข้อบกพร่องที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ มือใหม่ คือ

๓.๑.๑ ใช้เวลาในการอ่านมากเกินไป

๓.๑.๒ ไม่ทราบว่าจะดูใด คือ ประเด็นสำคัญที่ควรค้นหา หรือควรขอดู

๓.๑.๓ อ่านเสร็จแล้วลืมจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง

๓.๑.๔ มักจะพอใจแต่เพียงการมีอยู่ของเอกสาร ไม่ได้ศึกษาลงไปในรายละเอียด

๓.๑.๕ ขาดความเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด

เอกสารที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ให้ความสำคัญ คือ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพราะเป็นบันทึกคุณภาพที่เป็นผลจากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ เมื่อสถานศึกษาสร้างระบบคุณภาพขึ้นมา และถือปฏิบัติตามนั้น ผลการปฏิบัติจะถูกบันทึกลงในบันทึกคุณภาพ ดังนั้นผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จึงควรให้ความสนใจกับบันทึกการประชุม บันทึกการตรวจสอบ บันทึกการแก้ไข แผนการฝึกอบรม บันทึกการ ฝึกอบรม รายงานตัวบ่งชี้คุณภาพ รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน เป็นต้น และตรวจสอบ ว่ามีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของสถานศึกษาที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งต้องอ่านส่วนวิเคราะห์จุดที่ควรพัฒนา จุดเด่น โอกาส ของสถานศึกษา เพื่อที่จะได้เข้าใจว่าสถานศึกษานั้นได้รู้ปัญหาของตนเองหรือไม่ และมีแนวทาง ที่จะแก้ไข รวมทั้งระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการแก้ไข ซึ่งทำให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่ดีและเหมาะสมเพิ่มเติมได้

#### สรุปการอ่านรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

(๑) อ่านให้เห็นภาพรวมของรายงานการประเมินตนเอง ๑ รอบ

(๒) ตรวจสอบและทำความเข้าใจตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานและตามที่สถานศึกษากำหนด

(๓) ควรทำความเข้าใจนิยามศัพท์ที่ใช้ให้มากที่สุด

(๔) อ่านในส่วนสาระโดยละเอียด

(๕) จุดที่ไม่ชัดเจนที่พบในรายงานการประเมินตนเองควรบันทึกเพื่อสอบถามต่อไป

(๖) อ่านอย่างวิเคราะห์โดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การตรวจสอบและประเมิน

คุณภาพ และมีเอกสารประกอบ

#### การวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

(๑) มีการระบุการดำเนินงานครบถ้วนตามมาตรฐานหรือไม่ ทั้งในเชิงระบบและกลไก

(๒) มีการใช้ค่าที่เป็นนามธรรม เช่น ชัดเจน สอดคล้อง เหมาะสม ฯลฯ ที่ใดบ้าง และ ให้คำจำกัดความว่าอะไร ตลอดจนถึงด้วยตัวบ่งชี้ใด

(๓) มีการระบุเกณฑ์ตัดสินในแต่ละมาตรฐานหรือไม่ สอดคล้องกับระบบกลไกหรือไม่

(๔) ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ศึกษาเอกสารดังกล่าวอย่างละเอียดและ

พินิจพิเคราะห์ เพื่อสรุปความเข้าใจของตน บันทึกข้อที่เห็นต่างแล้วนำมาพิจารณาหาความชัดเจนในการประชุมร่วม เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการอ่านของตน ประเด็นที่สงสัยขัดแย้ง ตลอดจนความไม่สมบูรณ์อื่นๆ เพื่อประมวล เป็นของกลุ่มและตกลงกันได้ว่าใครจะเก็บข้อมูลอะไร ที่ไหน จากใคร ในประเด็นใดบ้าง

(๕) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในแต่ละมาตรฐานเชื่อมโยงกับ ระบบกลไก และการดำเนินการ หรือไม่

### ๓.๒ ทักษะ/ศิลปะในการสัมภาษณ์และการตั้งคำถาม

สิ่งที่คุณตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ พึงคำนึงถึงตลอดเวลา มีดังนี้

๓.๒.๑ ไม่มีผู้ใดขอการถูกตรวจสอบ ไม่ว่าจะเลี่ยงไปใช้คำอื่น เช่น การสำรวจ การเยี่ยมชม การตรวจเยี่ยม แทนคำว่าตรวจสอบก็ตาม

๓.๒.๒ ไม่มีผู้ใดต้องการให้ข้อบกพร่องถูกตรวจพบที่สถานศึกษาของตนเอง ดังนั้น ผู้รับการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพแทบทุกคนมักจะมีความรู้สึกที่คล้ายๆ กัน คือ ความวิตกกังวล ความประหม่า ความกลัว ความตื่นเต้น และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

๓.๒.๓ ปฏิกริยาของผู้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่มักจะพบเสมอในการ สัมภาษณ์ ก็คือ

(๑) ไม่ยอมเปิดใจหรือให้สัมภาษณ์อย่างไม่เต็มใจ เนื่องจากกลัวความบกพร่องจะ ถูกตรวจพบ

(๒) ตอบไม่ตรงคำถาม (โดยที่อาจไม่ตั้งใจตอบ เพื่อทำลายเวลาของผู้ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพฯ จะได้ตรวจไม่พบข้อบกพร่องของสถานศึกษาตนเอง หรืออาจจะตอบไม่ตรงคำถาม เพราะประหม่า หรือตื่นเต้นเกินไปจนไม่เข้าใจคำถาม)

(๓) ตื่นเต้นเกินไปจนค้นหาเอกสารที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ต้องการ ไม่พบ หรืออาจจะแก่งหาเอกสารไม่พบเพื่อทำลายเวลาของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ

(๔) ตอบในสิ่งที่ตนเองไม่ได้ทำผู้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพทุกคน มักมี แนวโน้มที่จะตอบในสิ่งที่ควรทำ แต่ความจริงแล้วไม่ได้ทำ เพื่อเอาใจผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ หรือ เกิดความประทับใจ โดยเข้าใจว่าหากทำเช่นนั้นแล้วทำให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ และตรวจไม่พบ ข้อบกพร่องของหน่วยงานตนเอง

(๕) แสดงให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ เห็นว่าตนเองยุ่งกับงานตลอดเวลา เช่น มีโทรศัพท์เข้ามาตลอดเวลา

ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ที่ดีจึงควรเข้าใจความรู้สึกของผู้รับการตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพทุกคน และควรมีศิลปะในการสัมภาษณ์เพื่อให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ข้อมูล ที่เป็นความจริงที่สุด และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ สามารถทำให้ยอมรับ ข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนอย่างเต็มใจและรู้สึกได้รับประโยชน์จากการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และ ที่สำคัญที่สุดจะต้องไม่เป็นการทำลายความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพของผู้รับการตรวจสอบและประเมิน คุณภาพ แต่การสัมภาษณ์ที่ดีจะต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกกระตือรือร้นที่จะพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ที่ดีควรสร้างบรรยากาศการสัมภาษณ์ให้เป็น กัลยาณมิตร ให้ผู้รับการตรวจสอบมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่โดน ซักไซ้ ซักฟอก เหมือนจำเลยในศาล ไม่มี ความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกกล่าวโทษ ถูกตำหนิ ถูกหมิ่นจากผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ หรือรู้สึกอับอายเพื่อนฝูงเพื่อนร่วมงาน การตรวจสอบที่สร้างสรรค์ ควรดำเนินไปในลักษณะที่ผู้ตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพฯ ร่วมกับผู้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ช่วยกันค้นหาข้อบกพร่องหรือจุดที่ควร



พัฒนาของระบบงานหรือระบบคุณภาพ เพื่อค้นหาโอกาสพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น โดยที่ผู้รับการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพรู้สึกเต็มใจ และรู้สึกว่าการตรวจสอบและประเมินคุณภาพครั้งนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์

### การสัมภาษณ์อาจแบ่งเป็น ๒ ระยะ

(๑) ระยะเปิดใจ การสัมภาษณ์ที่ดีไม่ควรเริ่มต้นในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ยังรู้สึกว่าตนเอง ไม่พร้อมหรือใจยังปิดอยู่ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีจึงไม่ควรเริ่มต้นด้วยคำถามในเชิงตรวจสอบตั้งแต่ต้นแต่ควร เริ่มต้นด้วยการแนะนำคณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ หรืออาจชวนคุยในเรื่องทั่วไป เพื่อเป็นการ สร้างความสัมพันธ์ก่อนก็ได้ อย่างไรก็ตามผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ไม่ควรใช้เวลานานนักในการ พุดคุยในลักษณะดังกล่าว เมื่อรู้ว่าคู่สนทนาพร้อมจะให้สัมภาษณ์ ควรนำเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ โดยอธิบาย วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมิน

(๒) ระยะค้นหาความจริง ระยะนี้จำเป็นต้องใช้การผสมผสานระหว่างศิลปะในการ ตั้งคำถาม ศิลปะในการฟัง และศิลปะในการสังเกต

### การตั้งคำถาม คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีหลายลักษณะ ได้แก่

(๑) คำถามปลายเปิด เป็นลักษณะคำถามกว้างๆ ผู้ตอบสามารถตอบได้หลายลักษณะ ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ ผู้ตอบจะไม่รู้สึกอึดอัดและรู้สึกสบายใจที่จะเล่าให้ผู้ถามฟัง แต่ข้อเสียก็คือ คำตอบที่ได้รับอาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ถามอยากได้ ผู้ตอบอาจตอบยืดเยื้อยาวนานความจำเป็น และหากใช้ คำถามลักษณะนี้ไปเรื่อยๆ จะทำให้ได้ข้อมูลเพียงผิวเผิน ไม่เจาะลึก

(๒) คำถามแบบค้นหา เป็นคำถามปลายเปิดแบบหนึ่ง เพียงแต่จำกัดวงของคำตอบให้อยู่ในเรื่องที่ต้องการ ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ ช่วยให้ได้ข้อมูลที่จำเพาะมากขึ้น ผู้ตอบสามารถตอบได้ตรง ประเด็นขึ้น

(๓) คำถามแบบมีเงื่อนไข เป็นคำถามที่มีสถานการณ์ประกอบ ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ สามารถใช้สถานการณ์จำลองดังกล่าวกระตุ้นให้ผู้ตอบได้คิดและค้นพบโอกาสพัฒนาหรือจุดที่ควรพัฒนาได้ อย่างไรก็ตามหากตั้งคำถามไม่ดี เงื่อนไขที่ยกมาไม่เหมาะสม เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สมเหตุสมผล หรือทำให้น้ำเสียงที่ใช้ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกตำหนิว่าระบบงานของเขาไม่ดีและมีข้อผิดพลาด

(๔) คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่ได้คำตอบที่จำเพาะเพียงสั้นๆ เช่น ใช่/ไม่ใช่/มี/ไม่มี ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ ได้ข้อมูลที่จำเพาะ ชัดเจน แน่นนอน แต่ข้อเสียก็คือ ได้ข้อมูลน้อย และถ้าไม่ระวัง น้ำเสียงที่ใช้หรือใช้คำถามลักษณะนี้ติดต่อกัน ๔ - ๕ ครั้ง ผู้ตอบจะรู้สึกอึดอัด คล้ายกับถูกทนายซัก และมี ความรู้สึกเกร็งในการตอบเพราะเกรงว่าจะตอบผิด ผู้ถามจึงควรเลือกใช้คำถามลักษณะนี้เพื่อยืนยันข้อมูล ภายหลังการใช้คำถามปลายเปิดหรือคำถามแบบค้นหาแล้วเท่านั้น หรือเป็นคำถามนำไปสู่คำถามลักษณะอื่น อย่าใช้คำถามชนิดนี้ติดต่อกันหลายครั้ง

(๕) คำถามเชิงร้องขอ เป็นคำถามที่คล้ายๆ เป็นคำสั่งอย่างสุภาพ เพื่อขอดูหรือขอให้ ผู้ตอบกระทำอะไรบางอย่าง คำถามลักษณะนี้มีประโยชน์มาก เพราะจะทำให้ผู้ถามได้เห็นหลักฐานที่เป็น รูปธรรมว่า มีการถือปฏิบัติตามระบบที่เขียนไว้จริง

(๖) คำถามชี้แนะ เป็นคำถามที่มีคำตอบอยู่ในตัว คำถามลักษณะนี้มีข้อเสีย คือ เป็นการชี้แนะ ผู้ตอบมากเกินไป ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง จึงควรหลีกเลี่ยง แต่ก็มีข้อดีอยู่บ้าง คือ ในกรณีที่ผู้ตอบประหม่อมามากๆ จนตอบไม่ได้ และผู้ถามรู้ว่า เป็นสิ่งที่เขาปฏิบัติอยู่แล้ว ก็อาจใช้คำถามลักษณะนี้ เพื่อทำให้ผู้ตอบหายประหม่อมและเกิดความมั่นใจ

(๗) คำถามชวนทะเลาะ เป็นคำถามที่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกว่าถูกกล่าวหาหรือเป็นฝ่ายผิด คำถามลักษณะนี้ผู้ตรวจสอบห้ามถามเด็ดขาด เพราะจะทำให้ผิดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมิน

คุณภาพทันที อย่าลืมว่าการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นการตรวจสอบระบบและกลไกไม่ใช่บุคคลหรือสถานศึกษา

### เทคนิคการตั้งคำถาม/ข้อสงสัย

- (๑) เตรียมประเด็นคำถามและถามตามประเด็น เพื่อควบคุมไม่ให้ออกนอกเรื่อง
- (๒) ตั้งคำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงประเด็น
- (๓) ถามให้ตรงกับผู้รับผิดชอบ
- (๔) ควรใช้คำถามปลายเปิด ไม่ควรใช้คำถามเชิงชี้แนะ
- (๕) ไม่ถามเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงาน/สถาบันอื่น
- (๖) ไม่ถามคำถามที่ทำให้เกิดความแตกแยกในหน่วยงาน
- (๗) ค้นหาคำตอบทางอ้อมโดยการพูดคุย
- (๘) ควรเตรียมคำถามไว้ก่อนล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน
- (๙) ตั้งคำถามให้ตรงกับตัวบ่งชี้ เพื่อนำไปสู่การตรวจสอบและประเมินว่ามีระบบและกลไก
- (๑๐) ตั้งคำถามเชิงสร้างสรรค์
- (๑๑) ถามให้สั้น ฟังให้มากและจดบันทึก
- (๑๒) ไม่ถามประเด็นที่มีหลักฐานชัดเจนหรือรู้ชัดแล้ว

**ลำดับในการตั้งคำถาม** การเรียงลำดับคำถามอย่างเหมาะสมถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลครบถ้วน โดยส่วนใหญ่ขอแนะนำให้เริ่มต้นด้วยคำถามปลายเปิดก่อน เพราะจะทำให้ผู้ตอบไม่ติดขัด ต่อมาก็เริ่มเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการด้วยคำถามเชิงค้นคว้า และอาจปิดท้ายด้วยคำถามปลายปิดเพื่อยืนยันข้อมูลหรือคำถามเชิงร้องขอเพื่อขอคุณหลักฐานที่เป็นรูปธรรม จากนั้นก็เริ่มต้นประเด็นด้วยคำถามปลายเปิดหรือคำถามเชิงค้นหาอีก

**สิ่งที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ พึงระวังในการสัมภาษณ์** ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่มีหลายๆ คำถามซ้อนกันอยู่ เพราะจะทำให้ผู้ตอบสับสน ผู้ถามที่ดีควรมีทักษะในการสังเกตผู้ตอบ หากผู้ตอบมีสีหน้าที่เปลี่ยนไป หรือมีท่าทีติดขัด ไม่อยากตอบ หรือตอบแบบไม่เต็มใจ ขอให้ผู้ถามพึงสำรวจตัวเองในประเด็นต่อไปนี้

- (๑) คำถามที่ใช้เหมาะสมหรือไม่
- (๒) ท่าทีที่ใช้เหมาะสมหรือไม่
- (๓) คำถามที่ใช้ตรงประเด็นหรืออยู่ในขอบข่ายของการตรวจสอบหรือไม่
- (๔) ถามถูกคนหรือไม่

**ท่าทีที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ พึงระวังและไม่ควรแสดงอย่างยิ่งในขณะทำการตรวจสอบ/ซักถาม**

- (๑) ท่าทีกระหยิ่มยิ้มย่องเมื่อตรวจพบข้อบกพร่อง
- (๒) ท่าทียกตัวข่มขาน หรือยึดยึดความคิดเห็นส่วนตัว ให้ผู้รับการตรวจสอบ/ซักถามว่าต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ แทนที่จะชี้ให้เห็นเพียงข้อบกพร่องของระบบ
- (๓) แสดงกิริยาที่ไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติผู้รับการตรวจสอบ/ซักถาม

### ๓.๓ ทักษะ/ศิลปะในการรับฟัง

ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ที่สมควรเป็นผู้ที่มีทักษะหรือศิลปะในการรับฟังเชิงรุก (Active) ได้แก่

- ๓.๓.๑ รับฟังด้วยท่าทีที่กระตือรือร้น
- ๓.๓.๒ คิด วิเคราะห์ ตลอดเวลาที่ฟัง
- ๓.๓.๓ ทำการจดบันทึกสิ่งที่ตนได้รับฟัง
- ๓.๓.๔ มีภาษากายในเชิงตอบรับ แสดงให้เห็นว่ากำลังรับฟังอย่างตั้งใจ เช่น พยักหน้า เป็นครั้งคราว หรือใช้คำพูดตอบรับสั้นๆ เช่น “ เหรอค่ะ ” “ จริงเหรอครับ ”
- ๓.๓.๕ สายตาจับจ้องที่ผู้พูด ไม่วอกแวกหรือเหม่อลอยไปที่อื่น
- ๓.๓.๖ พยายามใช้ท่าทีที่เชื่อเชิญให้ผู้พูดอยากให้อธิบายเพิ่มเติม เช่น ชมเป็นครั้งคราวหรือพูดกระตุ้นให้พูดต่อเป็นบางครั้งตามความเหมาะสม อาทิ “ เยี่ยมไปเลยครับ ” “ ดีจังเลยครับ ” “ แล้วอย่างไรต่อคะ ”
- ๓.๓.๗ ระมัดระวังภาษากายบางอย่างที่อาจทำให้เบี่ยงเบนความสนใจของผู้ให้ข้อมูล เช่น การแคะจมูก การแกะสิว การถอนหนวด การดัดผม หรือการหมุนปากกา
- ๓.๓.๘ ใช้การทวนคำพูดซ้ำเป็นบางครั้ง เพื่อแสดงว่าผู้ฟังตั้งใจฟังอยู่แต่อย่าใช้บ่อยจนเกินไป เพราะผู้พูดอาจรู้สึกว่าคุณฟังไม่ตั้งใจฟัง
- ๓.๓.๙ มีการสรุปประเด็น เพื่อย้ำความเข้าใจอีกครั้ง เพื่อยืนยันว่าความเข้าใจของผู้ฟังและผู้พูดตรงกัน

#### ๓.๔ ทักษะ/ศิลปะในการสังเกต

ความเป็นคนช่างสังเกตเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากสำหรับผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ที่ดี ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ควรฝึกฝนทักษะในการสังเกต โดยอาจใช้เทคนิค ดังนี้

- ๓.๔.๑ สังเกตจากความแตกต่าง/ความเหมือน
- ๓.๔.๒ สังเกตผลจากการปฏิบัติจริง
- ๓.๔.๓ สังเกตจากการให้ทำให้อุ

ข้อควรคำนึงในการสังเกต : อย่าเชื่อในข้อมูลที่มีทันทีและด่วนสรุป โดยไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่หาข้อมูลที่จะทดสอบสิ่งที่อ้างถึงนั้น และให้ตระหนักอยู่เสมอว่า ความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม หรือความลำเอียงส่วนบุคคล จะมีผลต่อการสังเกต

#### ๓.๕ ทักษะ/ศิลปะในการบันทึก

สิ่งที่ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ฝึกหัดเป็นนิสัย คือ การจดบันทึกสิ่งที่พบเห็นต่างๆ ลงในรายการตรวจสอบหรือสมุดบันทึกของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ไม่ว่าจะพบเหตุการณ์หรือข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ชื่อเอกสารที่ทำการตรวจสอบ บุคคลที่ได้ไปสัมภาษณ์เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน เช่น ปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์ การบันทึกควรบันทึกเหตุการณ์หรือหลักฐานทั้งที่สอดคล้องต่อข้อกำหนด และที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด รวมทั้งข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ไม่ควรบันทึกเฉพาะข้อบกพร่อง หรือความไม่สอดคล้องอย่างเดียวทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ในการเขียนรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เนื่องจากรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่ดี ควรรายงานจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาของสถานศึกษาด้วยรายละเอียดของการบันทึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นข้อบกพร่อง ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ควรบันทึกข้อมูลที่จำเป็นอย่างละเอียด เพื่อป้องกันการปฏิเสธหรือไม่ยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ

## เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ในการกำหนดตัวบ่งชี้ กำหนดเป็น ๒ ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ

๑. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ จะระบุเกณฑ์เป็นข้อและระดับ คะแนนตามเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้ มีคะแนนตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ การประเมินจะนับเป็นข้อหรือระดับ ให้ระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อหรือปฏิบัติได้ระดับใด ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ ๑หรือ ๒ คะแนนตามเงื่อนไขแต่ละเกณฑ์ ให้ถือว่าได้ ๐ คะแนน

๒. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง ๑ ถึง ๕ โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม ๒ ตำแหน่ง) สำหรับการแปลงผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ยที่คิดคะแนนเป็น ๕ คะแนน

๓. รายละเอียดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของ ทบ. ใช้ตามคำอธิบายในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของ ทบ. ที่มีจำนวน ๔ ระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป, ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี, ระดับสถาบันทางทหารระดับสูง และ สำหรับ รร.หน่วยและเหล่าสายวิทยาการของ ทบ. ตามบริบทของสถานศึกษาที่รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา

## การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพตัวบ่งชี้เป็น ๕ ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ ๑ หรือ ๒ คะแนน ให้ได้ ๐ คะแนน หรือตามเกณฑ์การให้คะแนนตามคำอธิบายแต่ละตัวบ่งชี้ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของ ทบ. สำหรับการประเมินเป้าหมาย ไม่มีคะแนนให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย หรือไม่บรรลุเป้าหมาย สำหรับความหมายของคะแนน มีดังนี้

คะแนน ๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุง

คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใช้

คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ดี

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก

## การตัดสินผลการประเมินคุณภาพ

๑. การตัดสินผลจากข้อเท็จจริง การตัดสินผลลักษณะนี้จะเป็นการตัดสินผลจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ซึ่งคณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ สามารถยืนยันจากหลักฐานที่มีอยู่ได้

๒. การตัดสินผลจากการวิเคราะห์ ในกรณีที่คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ไม่สามารถหาหลักฐานอ้างอิงในเชิงเอกสารมายืนยันได้ คณะผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะต้องตัดสินใจผลการประเมินคุณภาพภายในจากบริบทของหลักฐานอ้างอิงอื่น เช่น ผลจากการสัมภาษณ์สังเกต และข้อมูลประกอบอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพ

## การนำเสนอผลการประเมินคุณภาพด้วยวาจา

หลังเสร็จสิ้นการตรวจตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ คณะอนุกรรมการฯ จะต้องสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาท่อคณะผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสถานศึกษา เพื่อรับทราบ

ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ และบอกคะแนนทั้งคะแนนรายมาตรฐานและคะแนนตาม ตัวบ่งชี้ โดยหัวข้อการนำเสนอประกอบด้วย

๑. ประธานกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือระหว่างการปฏิบัติและทบทวนวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ

๒. เลขานุการคณะอนุกรรมการฯ นำเสนอ

๒.๑ ทบทวนกรอบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ วิธีการดำเนินงานและการให้คะแนนของคณะอนุกรรมการฯ วิธีการสืบค้นข้อมูลของคณะอนุกรรมการฯ

๒.๒ ผลการประเมินในรายมาตรฐาน ประกอบด้วย

๒.๒.๑ คะแนนรายตัวบ่งชี้และคะแนนเฉลี่ยรายมาตรฐาน

๒.๒.๒ จุดเด่น

๒.๒.๓ จุดที่ควรพัฒนา

๒.๒.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๒.๓ ผลการประเมินในภาพรวมของสถาบัน ประกอบด้วย

๒.๓.๑ คะแนนเฉลี่ยและระดับคุณภาพของสถานศึกษา

๒.๓.๒ จุดเด่น

๒.๓.๓ จุดที่ควรพัฒนา

๒.๓.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๒.๓.๕ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (ถ้ามี)

๓. ประธานคณะอนุกรรมการฯ กล่าวสรุปในภาพรวม

๔. คณะอนุกรรมการฯ รับฟังความคิดเห็นจากสถานศึกษา

หมายเหตุ ข้อ ๒.๒ อาจให้คณะอนุกรรมการฯ ที่รับผิดชอบในแต่ละมาตรฐานเป็นผู้นำเสนอข้อมูลก็ได้

.....

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### ๑. การดำเนินการก่อนการตรวจเยี่ยม

##### ๑.๑ การวางแผนการตรวจเยี่ยม

๑.๑.๑ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเอกสารที่เกี่ยวข้องของสถานศึกษา

๑.๑.๒ ประธานคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ให้คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ทราบ พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องของสถานศึกษา เพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมในเบื้องต้น

๑.๑.๓ แบ่งหน้าที่ให้คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ แต่ละคนได้ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียด

๑.๑.๔ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ วางแผนการตรวจเยี่ยมร่วมกัน ตลอดจนปรึกษาหารือ อภิปราย แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๑.๕ จัดทำตารางการตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งให้การศึกษาที่รับการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๗ วัน เพื่อให้สถานศึกษาสามารถนัดหมายบุคคลที่คณะอนุกรรมการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ต้องการสัมภาษณ์ หรือจัดเตรียม เอกสารที่คณะอนุกรรมการตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพฯ ต้องการเพิ่มเติมหรือแจ้งหน่วยงานย่อยที่คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ประสงค์จะเข้าประเมินตลอดจนสามารถเตรียมการด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๖ นัดหมายคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ เพื่อลงพื้นที่ในสถานศึกษา ที่รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๑.๑.๗ ประสานงานกับสถานศึกษาที่รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เพื่อขอการ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อประหยัดเวลาในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๑.๑.๘ ประชุมเตรียมการระหว่างคณะอนุกรรมการและผู้แทนสถาบันที่รับการตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ทำการตรวจสอบและประเมิน คุณภาพ การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ตัวอย่าง แนวทางการจัดทำตารางการตรวจเยี่ยม ในข้อ ๑.๑.๕ ใน ผนวก.....

#### ๒. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยม

๒.๑ ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับสถานศึกษา เพื่อความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินและ สร้างสัมพันธภาพระหว่างคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯผู้บริหาร และบุคลากรของสถานศึกษา ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ผู้แทนสถานศึกษากล่าวต้อนรับแนะนำคณะบริหาร

๒.๑.๒ ประธานคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ แจ้งวัตถุประสงค์ในการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ ทบ.

๒.๑.๓ เลขานุการแจ้งวัตถุประสงค์การประเมิน แนะนำอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ แจ้งตารางการตรวจเยี่ยมและชี้แจงวิธีการตรวจสอบและประเมินให้สถานศึกษาเข้าใจให้ชัดเจน เช่น การตรวจสอบและประเมินจากเอกสาร บันทึกการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ดำเนินงานของสถานศึกษา

๒.๑.๔ ผู้แทนสถานศึกษาบรรยายสรุปตามหัวข้อที่กำหนด ได้แก่ การแก้ไขจากผลการประเมินในปีที่ผ่านมา ผลการดำเนินการปัจจุบัน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของสถานศึกษา

๒.๑.๕ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากการบรรยายสรุปกรณีที่ไม่ชัดเจน หรือจาก SAR เฉพาะประเด็นหลักที่สำคัญ (ถ้ามี) ถ้ามีคำถามที่ลงในรายละเอียดจะนำไปถามกับผู้รับผิดชอบโดยตรงในขั้นตอนการตรวจสอบ

๒.๒ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ขอความอนุเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกจากสถานศึกษา เช่น ห้องประชุม ผู้นำทาง ผู้ประสานงานในพื้นที่รวมถึงห้องทำงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่จำเป็น

๒.๓ พบผู้บริหารเพื่อสัมภาษณ์ขั้นต้นเกี่ยวกับ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์แผนการดำเนินงานของผู้บริหาร การขับเคลื่อนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร

๒.๔ ตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมจากการศึกษาขั้นต้นที่ได้ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารศึกษา SAR และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และในส่วนตัวที่คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ พบว่ามีบางประเด็นที่มีข้อสงสัย หรือต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติม สามารถตรวจสอบจากเอกสารข้อมูลสถิติหรืออื่นๆ ที่สถานศึกษาจัดเตรียมไว้

๒.๕ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ตรวจเยี่ยมตามหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู/คณาจารย์ ผู้เรียน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบเอกสาร หลักฐานต่างๆ

๒.๖ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ สรุปผลการประเมิน ร่วมปรึกษาหารือในประเด็นที่ไม่แน่ใจเพื่อให้สรุปผลการรายงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น การเขียนรายงานควรให้ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ แต่ละคนยกร่างรายงานขั้นต้นตามที่ได้รับมอบหมาย และนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์รวมกัน โดยมีการทบทวนอภิปรายจนได้ข้อสรุปพร้อมกันเพื่อนำมาสรุปผลการจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะทำให้ผลการประเมินมีความถูกต้องชัดเจนตรงเป้าหมาย

๒.๗ รายงานผลการประเมินขั้นต้นอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจา โดยเชิญผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมฟังผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ

หัวข้อรายงานควรประกอบด้วย

๑) ประธานคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ กล่าวขอบคุณบุคลากรของสถานศึกษา ที่ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์ระหว่างการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๒) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๓) นำเสนอผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพแต่ละมาตรฐานและให้คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่มีการซักถาม หรือมีข้อมูลย้อนกลับจากสถานศึกษา

๔) ประธานคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ สรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพสถานศึกษาในภาพรวม

### ๓. การดำเนินการภายหลังการตรวจเยี่ยม

คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ จะต้องวิเคราะห์และสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพเพื่อเขียนรายงาน โดย

๓.๑ วิเคราะห์ว่า สถานศึกษา มีระบบและกลไก การดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาอย่างไร

๓.๒ วิเคราะห์ว่า แนวทางการปฏิบัติของสถานศึกษาสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานของสถานศึกษาตามที่กำหนดไว้

๓.๓ วิเคราะห์ว่า ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

๓.๔ วิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนเสนอแนวทางในการเสริมจุดเด่นและพัฒนาจุดที่ควรพัฒนา เพื่อให้สถานศึกษาสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อไป

๓.๕ การเขียนรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

๑) การเขียนรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ จะต้องสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและหาหลักฐานประกอบ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนา

๒) การเขียนรายงานจะต้องเป็นการเขียนตามสภาพข้อเท็จจริง โดยสรุปประเด็นให้ได้ใจความชัดเจน

๓) รายละเอียดของรายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ประกอบด้วยบทสรุปผู้บริหาร ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยที่รับการตรวจ วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงาน การติดตามข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ ทบ./ สบพ./สมศ. ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รายงานคณะอนุกรรมการ ภาคผนวก (รายละเอียดและหัวข้อตามที่กำหนดไว้ในส่วนที่ ๓)

๔) ส่งรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพให้สถาบันภายในระยะเวลาที่กำหนด

.....



## ส่วนที่ ๓

### แบบรายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### ส่วนประกอบของรายงาน

เพื่อให้การจัดทำรายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ ทบ. มีรูปแบบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดให้ใช้รูปแบบแนวทางการจัดทำรายงาน ตามหัวข้อดังนี้

ปกนอก (ตามตัวอย่าง)

ปกใน

คำนำ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (๒ – ๔ หน้า)

สารบัญ

สารบัญภาพ/สารบัญตาราง (ถ้ามี)

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน

ปีที่ให้ข้อมูล ที่ตั้งสถาบัน

นโยบาย วัตถุประสงค์ ภารกิจ/พันธกิจ

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์

โครงสร้างและการจัดส่วนราชการ

รายชื่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร

ข้อมูลกำลังพล

ข้อมูลครู อาจารย์

หลักสูตรการศึกษา

จำนวนผู้เรียน (แยกตามหลักสูตร/ชั้น/สาขา)

งบประมาณ

**ส่วนที่ ๒** วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ

**ส่วนที่ ๓** การติดตามข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพ (ตามข้อเสนอแนะของอนุกรรมการของ ทบ./สปท./ สมศ.)

**ส่วนที่ ๔** ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มาตรฐานที่ ๑ - ..... (แยกตามมาตรฐาน)

ตารางสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพระดับสถาบัน

การวิเคราะห์ภาพรวมสถาบัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเร่งด่วน ๓ อันดับแรก

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (ถ้ามี)

รายนามคณะอนุกรรมการ

### ส่วนที่ ๕ ภาคผนวก

แผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ฯ ประจำปีการศึกษา .....

รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์

สรุปประเด็นการสัมภาษณ์

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา

กำหนดการตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพการศึกษา

ประมวลภาพการตรวจเยี่ยมและสัมภาษณ์

ฯลฯ

### ตัวอย่างรูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการ

ตัวอย่างรูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการ  
(ตัวอย่าง ปกนอก/ปกใน)



รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สถานศึกษาของ ทบ.

หน่วย.....

ประจำปีงบประมาณ.....

ระหว่างวันที่ .....

โดย

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
สถานศึกษาของทบ.

## คำนำ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (๓ - ๕ หน้า)

## สารบัญ

สารบัญภาพ/สารบัญตาราง (ถ้ามี)

ส่วนที่ ๑  
ข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน

๑. ปีที่ให้ข้อมูลที่ตั้งสถาบัน
๔. นโยบาย วัตถุประสงค์ ภารกิจ/พันธกิจ
๕. วิสัยทัศน์ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์
๖. โครงสร้างและการจัดส่วนราชการ
๗. รายชื่อผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร
๘. ข้อมูลกำลังพล
๙. ข้อมูลครู อาจารย์
๑๐. หลักสูตรการศึกษา
๑๑. จำนวนผู้เรียน (แยกตามหลักสูตร/ชั้น/สาขา)
๑๒. งบประมาณ

## ส่วนที่ ๒

### วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงาน

#### ๑. วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

๑.๑ เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาตามระบบและกลไกที่กำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาของ ทบ. โดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกมาตรฐานคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

๑.๒ เพื่อให้สถานศึกษาทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานตามที่ ทบ. กำหนดไว้

๑.๓ ให้สถานศึกษาทราบจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุง เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

#### ๒. วิธีดำเนินงาน

๒.๑ ประเมินผลตามคู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาของ ทบ. พ.ศ.๒๕๕๔

๒.๒ ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเอกสารประกอบที่อ้างอิงตามรายการที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง

๒.๓ ศึกษาเอกสารการดำเนินงานของสถานศึกษา

๒.๔ ประเมินจากเอกสารประกอบการบรรยายสรุป การสัมภาษณ์ การสังเกต การเยี่ยมชม

๒.๕ การสัมภาษณ์

๒.๕.๑ ผู้บริหาร (ตำแหน่ง.....)

๒.๕.๒ ครู อาจารย์ / นายทหารปกครอง/ เจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ

๒.๕.๓ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาฯ

๒.๕.๔ .....

ฯลฯ

๒.๖. การสังเกตการศึกษา และการเยี่ยมชมสถานที่

๒.๖.๑ .....

๒.๖.๒ .....

๒.๖.๓ .....

๒.๖.๔ .....

ฯลฯ

ส่วนที่ ๓

การติดตามข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพ

จากการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะอนุกรรมการตรวจสอบ  
และประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาของ ทบ. เมื่อวันที่ .....ประจำปีงบประมาณ  
..... และจากคณะกรรมการประเมิน..... เมื่อวันที่.....คณะกรรมการฯ มี  
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาให้ ...(ชื่อสถานศึกษา)...ทำการพัฒนา แยกตามรายมาตรฐานได้ดังนี้  
มาตรฐานที่.....

จุดที่ควรปรับปรุง (จากการประเมินครั้งที่ผ่านมา)	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนา			การปฏิบัติ (เมื่อดำเนินการแล้ว)
	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
คณะอนุกรรมการฯ ของทบ. ๑. ๒.				
คณะกรรมการ..... ๑. ๒.				

สรุปผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ รวม .....เรื่อง  
 • ดำเนินการแล้ว .....เรื่อง  
 • อยู่ระหว่างดำเนินการ .....เรื่อง  
 • ยังไม่ได้ดำเนินการ .....เรื่อง

ส่วนที่ ๔

ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จากการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วย .....ประจำปีงบประมาณ ..... ระหว่างวันที่ ..... คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในของ ทบ. ได้พิจารณาผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพแล้วเห็นว่าหน่วย..... ได้ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกในมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ตามคู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ ทบ. พ.ศ.๒๕๖๐รวม .....มาตรฐาน ..... ตัวบ่งชี้ คณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพฯ ได้วิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**มาตรฐานที่ ๑ คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา**

ตัวบ่งชี้ ๑.๑ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา

เกณฑ์การพิจารณา ผลการตรวจสอบ และผลการประเมิน (๕.๐๐ คะแนน)

เกณฑ์ที่	เป้าหมาย	ผลการ ประเมิน	คะแนน
๑ มีระบบการติดตามคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และมีหน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ -มีแผนงาน/โครงการแผนงาน/โครงการติดตามคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา	มี	มี	๑
๒ มีการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการติดตามคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา -สรุปผลการประเมินแผนงาน/โครงการ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ กำหนด (๐.๕๐ คะแนน) - การกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนา พัฒนาแผนงาน/โครงการ ในปี ต่อไป (๐.๕๐ คะแนน)	๒ ข้อ	๒ ข้อ ✓ ✓	๑
๓ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อ ผู้สำเร็จการศึกษา - แบบประเมินความพึงพอใจที่มีข้อความ ครบทั้ง ๓ ด้าน (๐.๕๐ คะแนน) - แบบประเมินฯ ที่ได้รับกลับคืนในแต่ละหลักสูตร แสดงเป็นหลักฐาน ให้ คณะกรรมการทราบหลักสูตรละ ๑๐ ฉบับ (๐.๕๐ คะแนน)	๒ ข้อ	๒ ข้อ	๑
๔.ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่อ ผู้สำเร็จการศึกษามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไป (๓.๕๑ คะแนน) ทุกหลักสูตร	๑๐ หลักสูตร	๘ หลักสูตร	๐.๘๐
๕.มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร/การ จัดการเรียนการสอน - สรุปหัวข้อ/ประเด็นที่ต้องปรับปรุงพัฒนาที่ได้จากผลการประเมินฯ (๐.๕๐ คะแนน) - การนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร/การ จัดการเรียนการสอนในปีต่อไป (๐.๕๐ คะแนน)	๒ ข้อ	๑ ข้อ ✓ ×	๐.๕๐
<b>รวมคะแนน</b>			<b>๔.๓๐</b>

คำอธิบายผลการตรวจ

.....

.....

.....

ผลการประเมิน ตัวบ่งชี้ ๑.๑ ได้คะแนนเท่ากับ .....

ฯลฯ

ตารางที่.....แสดงผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้(ตัวอย่าง รร.หน่วยและเหล่าสายวิทยาการ)

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	น้ำหนัก	คะแนนการประเมิน	คะแนน x น้ำหนัก	
<b>มาตรฐานที่ ๑ คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา</b>						
ตัวบ่งชี้ ๑.๑	๕ ข้อ	๕ ข้อ	๕	๔.๓๐	๒๑.๕๐	
ตัวบ่งชี้ ๑.๒	๔ ข้อ	๓ ข้อ	๕	๔	๒๐.๐๐	
คะแนนรวม			๑๐	๘.๓๐	๔๑.๕๐	
คะแนนเฉลี่ย					$๔๑.๕๐ \div ๑๐$	๔.๑๕
ระดับคุณภาพ						ดี

**การวิเคราะห์มาตรฐานที่ ๑**

จุดเด่น

- ๑.
- ๒.

จุดที่ควรพัฒนา

- ๑.
- ๒.

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ๑.
- ๒.

**มาตรฐานที่ ๒ ถึง.....**



ตารางที่..... สรุปผลการประเมินคุณภาพระดับสถานศึกษา(ตัวอย่าง รร. หน่วยและเหล่าสายวิทยาการ)

มาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน x น้ำหนัก
๑. คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา	๔.๑๓	ดี	๑๐	๔๑.๓๐
๒. คุณภาพครู อาจารย์ และบุคลากรสนับสนุนการศึกษา	๔.๐๐	ดี	๑๕	๖๐.๐๐
๓. การพัฒนาหลักสูตรและคุณภาพการเรียนการสอน	๕.๐๐	ดีมาก	๓๐	๑๕๐.๐๐
๔. การสร้างผลงานทางวิชาการ/งานวิจัย/งานสร้างสรรค์และการนำมาใช้ประโยชน์	๔.๕๙	ดี	๑๐	๔๕.๙๐
๕. การบริการทางวิชาการ	๓.๐๐	พอใช้	๕	๑๕.๐๐
๖. การปลูกฝังอุดมการณ์ทหาร และการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองที่ดี	๔.๗๐	ดีมาก	๕	๒๓.๕๐
๗. การบริหารจัดการและ การพัฒนาสถานศึกษา	๔.๕๖	ดีมาก	๒๕	๑๑๔.๐๐
คะแนนรวม			๑๐๐	๔๔๘.๗๐
คะแนนเฉลี่ย $๔๔๘.๗๐ \div ๑๐๐$		๔.๔๙		
ผลการประเมิน อยู่ในระดับ		ดี		

#### การวิเคราะห์ภาพรวมสถานศึกษา

##### จุดเด่น

๑. ....
๒. ....
๓. ....

##### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ....
๒. ....
๓. ....

##### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเร่งด่วน ๒ อันดับแรก

๑. ....
๒. ....

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (ถ้ามี)

๑. ....
๒. ....
๓. ....

รายนามคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของ ทบ.  
ประเมิน รร.....

- |                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| ๑. พล.ท.<br>(.....) | ประธานอนุกรรมการ           |
| ๒. พ.อ.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๓. พ.อ.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๔. พ.อ.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๕. พ.ท.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๖. พ.ท.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๗. พ.ท.<br>(.....)  | อนุกรรมการ                 |
| ๘. พ.อ.<br>(.....)  | อนุกรรมการและเลขานุการ     |
| ๙. พ.อ.<br>(.....)  | อนุกรรมการและ ผช.เลขานุการ |
| ๑๐. พ.ท.<br>(.....) | อนุกรรมการและ ผช.เลขานุการ |

วันที่.....

ส่วนที่ ๕  
ภาคผนวก

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา
๒. กำหนดการตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพการศึกษา
๓. ประมวลภาพการตรวจเยี่ยมและสัมภาษณ์