

แนวทางเบื้องต้นสำหรับเตรียมรับการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอกที่สอง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และส่วนราชการในสังกัด

ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สอง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์และส่วนราชการในสังกัด ในปีงบประมาณ 2553 นั้น โดยเพื่อให้สถาบันและสถานศึกษามีความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกในทุกด้าน ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา สบศ. จึงได้จัดทำแนวทางสำหรับการเตรียมรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอกในส่วนที่นอกจากการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งได้เผยแพร่ไปก่อนหน้านี้แล้ว เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้ประกอบการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

1. เอกสารและกำหนดการประเมิน

- ศูนย์ประกันคุณภาพควรตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ในประเด็นต่อไปนี้ ข้อมูลเชิงปริมาณมีความน่าเชื่อถือ (คือมีที่มาและการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน) ทั้งจำนวนเต็ม และร้อยละ โดยในรายงานควรเว้นการรายงานข้อมูลที่กล่าวว่ามีนักเรียนส่วนใหญ่ นักเรียนบางส่วน ควรระบุเป็นจำนวนที่ชัดเจน เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในกรณีที่เป็นร้อยละควรแสดงวิธีการเก็บข้อมูล และกลุ่มจำนวนที่เป็นตัวแทนได้จริง และได้รับการยืนยันข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ โดยหากเป็นการเก็บจากแบบสำรวจควรมีหลักฐานการเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบได้

- จัดเตรียมรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ชุดที่ปรับปรุงล่าสุด ตามจำนวนผู้ประเมินในแต่ละระดับ จำนวน 3 - 4 เล่ม และต้องส่งถึงผู้ประเมินก่อนรับการตรวจประเมินอย่างน้อย 1 สัปดาห์ (ซึ่งรายงานสามารถปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ตลอดเวลา หากปรับแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินของหน่วยงานเอง) โดยจัดเตรียมไว้ที่หน่วยงานและจัดส่งยังฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา สบศ. จำนวน 1 ชุด

- คณะกรรมการภายนอก จาก สมศ. เป็นผู้กำหนด กำหนดการหรือตารางการเข้าตรวจเยี่ยมสถานศึกษา/หน่วยงานเอง โดยจะประสานโดยตรงกับวิทยาลัย (ภายหลังจากการตกลงเรื่องวันเข้าประเมินเรียบร้อยแล้ว โดยในช่วงการกำหนดวันประเมิน อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายประกันคุณภาพฯ สบศ.)

2. สถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

- หน่วยงาน/สถานศึกษาอาจเตรียมการสำหรับสัมภาษณ์โดยการแยกห้องสำหรับสัมภาษณ์ห้องละ 1 กลุ่ม คือ ห้องสัมภาษณ์กลุ่มอาจารย์ ห้องสัมภาษณ์กลุ่มนักศึกษา ห้องสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ และห้องสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนชุมชน สถานประกอบการ และศิษย์เก่า โดยให้มีป้ายติดที่หน้าห้องอย่างชัดเจน หรือจัดห้องสัมภาษณ์ตามจำนวนกรรมการ โดยนำกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เข้าที่ละชุด ทั้งนี้ตามความเหมาะสมกับสถานที่ โดยควรจัดผู้ประสานงานควบคุมและประสานงานจัดผู้ให้สัมภาษณ์เข้าห้องอย่างเป็นระบบ

- บุคคลสำหรับให้สัมภาษณ์ นับเป็นกลุ่มบุคคลที่สำคัญ คือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของ สมศ . ที่จะทำให้สถานศึกษาได้คะแนนดี ดีมากก็ได้ หรือทำให้กรรมการเกิดข้อสงสัย หรือให้สัมภาษณ์ตัดคะแนนสถานศึกษาเองก็ได้ ศูนย์ประกันฯจึงควรคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งแต่ข้อ 2 เป็นต้นไปอย่างเหมาะสม และควรซักซ้อมความเข้าใจก่อนการให้สัมภาษณ์ (ดูแนวทางและตัวอย่างคำถามในคู่มือเตรียมความพร้อมระดับพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา) ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าภาควิชา (โดยตำแหน่ง)
2. ตัวแทนอาจารย์จากทุกสาขาวิชาตามจำนวนสาขาวิชา (แบ่งเป็นอาจารย์ที่อายุการทำงาน เกิน 5 ปี และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี) ในกรณีที่อาจารย์มีอายุงานไม่ถึง 5 ปี ให้สถานศึกษา/หน่วยงานคัดเลือกตามความเหมาะสม
3. ตัวแทนนักเรียน นักศึกษาปัจจุบัน จำนวนระดับหรือคณะละ 3 - 5 คน หรือตามความเหมาะสม
4. ตัวแทนศิษย์เก่า (ถ้าเป็นไปได้ควรเป็นศิษย์เก่าที่ได้งานมาแล้ว หรือมีชื่อเสียง)
5. ตัวแทนสถานประกอบการ (ผู้ใช้บัณฑิต ที่มั่นใจได้ว่าจะให้ข้อมูลเชิงบวก)
6. ตัวแทนชุมชน (สถานศึกษาบางแห่งนิยมเชิญผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในพื้นที่ เช่น หัวหน้าส่วนราชการที่คุ้นเคยกับวิทยาลัยเป็นอย่างดี และมั่นใจได้ว่าจะให้ข้อมูลที่เป็นบวกอย่างยิ่ง)

- การตอบให้ได้คะแนน คือการตอบโดยหลักการประกันคุณภาพการศึกษา และการดำเนินการโดยระบบคุณภาพ ครอบคลุมวงจรคุณภาพ (PDCA) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

- การแก้ปัญหาการให้ข้อมูลขณะสัมภาษณ์แก่ผู้ประเมิน ศูนย์ประกันคุณภาพฯควรเน้นย้ำกับผู้ให้ข้อมูลประจำห้อง/แฟ้มมาตรฐาน กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำ เป็นเพียงผู้รับผิดชอบจัดทำเอกสารเท่านั้น ว่าหากท่านตอบคำถามไม่ได้ จะด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม ควรชี้แจงแก่ผู้ประเมินว่า **“ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบข้อมูลดังกล่าว ผู้ประเมินกรุณารอสักครู่ จะตามผู้รับผิดชอบมาให้ข้อมูล”** แล้วให้นำประเด็นดังกล่าวปรึกษาผู้ที่รับผิดชอบงานนั้นเป็นประจำ และท่านผู้อำนวยการ ตลอดจนทีมประกันคุณภาพเพื่อแก้ปัญหาในทันที หากเป็นไปได้ ศูนย์ประกันคุณภาพควรควรย้ำว่าไม่ควรตอบว่า **“ไม่รู้” “ไม่มี”** ซึ่งจะเป็นการตัดคะแนนวิทยาลัยของตนเอง

- การป้องกันปัญหาดังระหว่งการให้สัมภาษณ์ ทีมประกันคุณภาพจึงควรอยู่ในบริเวณดังกล่าว ในที่ที่เหมาะสมพอที่จะทราบความเคลื่อนไหวและสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที (และต้องไม่เป็นการเสียมารยาท ในห้องสัมภาษณ์ที่ปกติกั้นไว้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง)

- การแก้ปัญหากรณีที่ไม่มีกรรมการดำเนินงานและไม่สามารถแก้ไขได้แล้ว โดยถึงแม้จะไม่มีคะแนนผลสำเร็จหรือการดำเนินงาน แต่ควรตอบในลักษณะที่จะทำให้เกิดคะแนนความ ความตระหนัก และความพยายาม เช่นวิทยาลัยเห็นความสำคัญ แต่ติดขัดด้วยงบประมาณ ฯลฯ โดยได้ดำเนินการบรรจุลงในแผนและพยายามแก้ไขแล้วในปีการศึกษาต่อมา (ซึ่งสามารถดูได้จากแผนฯ เป็นต้น)

3. การตรวจเยี่ยมหน่วยงาน

- การเยี่ยมชมหน่วยงาน คณะกรรมการผู้ประเมินฯจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบการเยี่ยมชมหน่วยงานเอง ซึ่งตามปกติมักเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการต่างๆ พื้นที่ส่วนบริการนักเรียนนักศึกษา เช่น ที่พักรถยนต์ ห้องพยาบาล ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ โดยหน่วยงานควรเตรียมแผนและจัดผู้ประสานงานเพื่อนำทางและอำนวยความสะดวกต่อการเยี่ยมชม

โดยประสานงานระหว่างศูนย์ประกันคุณภาพกับหน่วยงานที่รับการตรวจเยี่ยมตลอดเวลา และหากเป็นไปได้**อาจจัดให้มีนักเรียนคอยนำเสนอจุดเด่นต่างๆ ของวิทยาลัย/หน่วยงานอย่างภาคภูมิใจตลอดการนำเสนอ**

4. ห้องทำงานสำหรับผู้ประเมิน

- หน่วยงานจัดเตรียมห้องทำงานที่เหมาะสมสำหรับคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน มีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับ 5 -10 คน (คณะกรรมการ เลขานุ และผู้ที่ต้องให้ข้อมูล)
- หน่วยงานควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 - 2 เครื่อง พร้อมทั้งเครื่องพิมพ์ หมึกพิมพ์ และกระดาษขนาด A4 สำหรับพิมพ์งานและจัดทำสรุปผลการประเมิน ทั้งนี้ผู้ประเมินจะเป็นผู้จัดพิมพ์รายงานและบันทึกข้อมูลเอง โดยจะต้องไม่ขอให้บุคลากรของวิทยาลัยจัดพิมพ์ให้ (ตามระเบียบ สมศ.)

5. การนำเสนอข้อมูลสรุป (Presentation) 3 ประเด็นหลัก ในช่วงพิธีเปิด

การนำเสนอข้อมูลสรุปนับเป็นขั้นตอนแรกๆในการเข้าตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการภายนอก และเป็นช่วงที่สำคัญอย่างมากขั้นตอนหนึ่ง เพราะเป็นช่วงแรกที่คณะกรรมการรับข้อมูลโดยตรงจากสถานศึกษา ซึ่งโดยปกติมักใช้เวลาอยู่ระหว่าง 30 – 45 นาที โดยเริ่มจากสถานศึกษากล่าวต้อนรับ คณะกรรมการแนะนำตัวและชี้แจงขั้นตอนวิธีการประเมินฯ สถานศึกษานำเสนอข้อมูลสรุปผลการดำเนินงาน และคณะกรรมการสอบถามข้อมูลระดับนโยบาย เบื้องต้น ขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลสรุปนี้จึงมีความสำคัญยิ่ง โดยสามารถจัดเป็น 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ชุดที่ 2 การดำเนินงานตามผลการประเมินรอบแรก (กรณีที่มาตราฐานรอบแรกกับรอบปัจจุบันไม่ตรงกัน ให้นำเสนอตัวบ่งชี้ที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด : ซึ่งมีหลายข้อ เช่นด้านผู้เรียน ด้านครู เป็นต้น)

- ชุดข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน (8 - 10 นาที) เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปของวิทยาลัย/หน่วยงาน ซึ่งแตกต่างจากโรงเรียนสามัญอย่างไร มีจุดเด่นอย่างไรบ้าง เป็นต้น
- ชุดการดำเนินงานตามผลการประเมินภายนอกรอบที่หนึ่ง (8 - 10 นาที) แสดงผลการประเมินรอบแรกโดยเทียบเคียงผลการประเมินที่เกี่ยวข้องกันได้กับรอบปัจจุบัน หรือเฉพาะด้านนโยบายที่เป็นการประเมินคล้ายๆกันนั้น แสดงว่ามีสิ่งใดที่ดำเนินการแล้ว หรืออาจนำเสนอผลการดำเนินงานปรับปรุงตามผลการประเมินภายในกรณีที่เทียบแล้วไม่ตรงกันเลย (แต่โดยปกติมักแสดงการปรับปรุงตามคำแนะนำจากผลประเมินภายนอก)
- ชุดการดำเนินงานตามมาตรฐานในปัจจุบัน (ตามมาตรฐาน สมศ. 14 มาตรฐาน) (10 - 15 นาที) เน้นเป็นชุดเรียกคะแนนคือนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในแง่บวกที่สุดบนพื้นฐานของการดำเนินงานจริง ที่ผู้ประเมินฟังแล้วจะมีทัศนคติเชิงบวกกับผลการดำเนินงานมากที่สุด เน้นที่จุดเด่นของแต่ละมาตรฐาน และลงที่ตัวเด็ก ครู และผู้บริหาร โดยควรให้ความสำคัญยิ่งกับผลประเภเด็กได้รางวัล ได้รับยกย่อง ชนะการแข่งขัน ครูได้รับรางวัล เลื่อนวิทยฐานะ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปินแห่งชาติ หรือได้รับยกย่องอื่นๆ วิทยาลัยได้รับการยกย่อง ผู้บริหารได้รับการยกย่องเชิดชูจากหน่วยงานต่างๆ หรือเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างแก่บุคลากร และนักเรียนนักศึกษา
- ผู้นำเสนอข้อมูลใน Presentation ชุดข้อมูลทั่วไปจัดได้ทั้งที่เป็นการรายงานสรุปหรือเสียงบันทึก สำหรับชุดผลการดำเนินงานตามผลการประเมินรอบแรกและชุดการดำเนินงานตามมาตรฐาน เพื่อให้การรายงานข้อมูลครบถ้วนที่สุด อาจจัดให้ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ เป็นผู้นำเสนอ

6. การจัดเรียงเอกสารหลักฐาน และการจัดเตรียมผู้นำเสนอประจำมาตรฐาน

- เอกสารหลักฐาน จัดตามมาตรฐาน **ใส่หมายเลขรหัส** เช่นเดียวกับการประเมินภายใน
- สถานศึกษาควรมีแผนรับการตรวจประเมินที่ชัดเจน กำหนดผู้ตอบคำถามประจำมาตรฐาน ซึ่งควรเป็นเจ้าของงานนั้นๆ พร้อมทั้งผู้ตอบคำถามสำรอง เมื่อผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ผู้ตอบสำรองต้องให้ข้อมูลได้ทันที
- ผู้นำเสนอข้อมูลประจำมาตรฐาน
 - ผู้รับผิดชอบมาตรฐาน ในขณะที่นำเสนอและการให้สัมภาษณ์ควรทำหน้าที่ร่วมกับผู้รับผิดชอบงานนั้นๆประจำ เช่น มาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์และนำเสนอข้อมูลได้แก่ 1. ผู้รับผิดชอบมาตรฐาน และ 2. ฝ่ายบุคลากร หรือรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นต้น
 - นักเรียนนักศึกษา (ถ้ามี) ใช้ในกรณีที่นักเรียนนักศึกษาได้รับรางวัล หรือได้รับยกย่อง และได้ใช้รางวัล ดังกล่าวประกอบมาตรฐานนั้นๆ

7. การแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ชุดการแสดง)

- หน่วยงาน/สถานศึกษาอาจจัดแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแก่คณะผู้ประเมินเพื่อแสดงศักยภาพของนักเรียนนักศึกษาและความเป็นเลิศทางการจัดการศึกษาได้โดยเน้นที่นักเรียนนักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์หรืออาจเป็นชุดการแสดงที่ นำไปเผยแพร่ต่างประเทศ แสดงหน้าพระที่นั่ง แสดงในการประชุมระดับชาตินานาชาติ หรือขณะการประชุม และแสดงโดยนักเรียนนักศึกษาในปีการศึกษานั้นๆ (กรณียังไม่สำเร็จการศึกษา) **โดยผู้อธิบายต้องเน้นย้ำจุดนี้ เช่นการแสดงชุดนี้เป็นงานสร้างสรรค์ของนักเรียน หรือของวิทยาลัย โดยได้เคยแสดง/ได้รับรางวัล... มาแล้ว และย้ำว่านักเรียนของเรามีผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ... (จัดได้ทั้งในช่วงพิธีต้อนรับ ระหว่างรับประทานอาหาร ฯลฯ) โดยการนำเสนอจะมีผลน้อย หากไม่มีการบรรยายและการให้ข้อมูลประกอบดังที่ได้กล่าวแล้ว**
- การนำเสนอชุดการแสดงควรจัดให้มีการบรรยายและแนวคิด แรงบันดาลใจ หรือที่มาในลักษณะที่เป็นวิชาการเพื่อเป็นข้อมูลให้ในข้อการบริการวิชาการได้อีกข้อหนึ่งได้อีกด้วย

8. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่

ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ตั้งแต่บนอาคาร ห้องเรียนห้องปฏิบัติการ ห้องพัสดุ ไปจนถึงสนามและพื้นที่ให้บริการนักเรียนนักศึกษา และเป็นจุดหนึ่งในการตรวจเยี่ยมของคณะผู้ประเมิน โดยพิจารณาจาก

- ห้องเรียน ห้องสมุด (โดยเฉพาะประเด็นที่ครูสภาเคย Comment) ห้องน้ำนักเรียน (นักเรียนมักบ่นจุดนี้มาก ทั้งด้านความสะอาดและจำนวน) ห้องพยาบาล (หากพื้นที่เอื้ออำนวยอาจแยกเตียงเป็นฝั่งชาย/หญิงและมีม่านกัน) ห้องธุรการ/ห้องฝ่ายต่างๆ ห้องปฏิบัติการ ห้องพัสดุ โรงอาหาร (โดยเฉพาะบริเวณซักล้าง ท่อระบายน้ำและการรบกวนของนก แมลงวันและสุนัข) สนามเด็กเล่น สนามกีฬา ห้องปฏิบัติการต่างๆ มุมเก็บของ มุมเก็บอุปกรณ์กีฬาของหมวดพลศึกษา เป็นต้น

9. การประสานงานกับส่วนกลาง

- ระหว่างการประเมินหากพบปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือใหญ่ กรุณาประสานกับฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา สบศ. ทางโทรศัพท์ (มีเบอร์ติดต่ออยู่ที่ศูนย์ประกันคุณภาพฯของทุกวิทยาลัยอยู่แล้ว) ซึ่งฝ่ายประกันคุณภาพฯ สบศ.ยินดีให้ความช่วยเหลือทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา สบศ.