

คู่มือสำหรับผู้ประเมิน ของระบบ CUPT QA ระดับคณะ/สถาบัน

เอกสารฉบับนี้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพระดับคณะ/สถาบันในระบบ CUPT QA

จุดประสงค์ของการประเมิน CUPT QA ระดับคณะ/สถาบัน

เพื่อสะท้อนสถานภาพของระบบการทำงานและผลการดำเนินงานอย่างกลายันมิตรสำหรับประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของผู้รับการประเมิน และสามารถนำข้อมูลไปดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานผู้รับประเมินต่อไป

การจัดเตรียมของผู้ประเมิน

ในการประเมินคุณภาพระดับคณะ/สถาบัน ผู้ประเมินเป็นผู้สะท้อนและส่งเสริมคุณภาพของการดำเนินงานของคณะ/สถาบันผ่านกระบวนการการประเมินและการรายงานผลการประเมินด้วยความเป็นกลายันมิตร ผู้ประเมินจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญ โดยมีกรอบแนวทางการดำเนินการประเมิน ดังนี้

ผู้ประเมิน จะ

- อ่าน SAR และเอกสารประกอบของผู้รับการประเมิน
- ดำเนินการทำ Desktop Assessment จัดเตรียมแผนการการประเมินและรายการการตรวจประเมิน (checklist)
- ทำความเข้าใจในหลักการ แนวทางและความต้องการของเกณฑ์ รวมถึงหลักการและกรอบแนวคิดในการให้ระดับคะแนนประเมิน
- วางแผนและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบตลอดช่วงเวลาการประเมิน และอยู่ร่วมการเปิดประชุมและการปิดประชุม
- ตรวจสอบกำหนดการการประเมิน
- จัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับหลักสูตร กระบวนการ และการปรับปรุงคุณภาพ
- จัดทำรายงานผลการประเมิน
- ดูแลรักษาข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเป็นความลับ

ประธานคณะกรรมการประเมิน จะมีบทบาทเพิ่มเติมจากผู้ประเมินดังนี้

- เป็นผู้นำคณะกรรมการประเมิน
- เป็นผู้กำกับ ดูแล และผู้นำการดำเนินการประเมิน
- เป็นตัวแทนคณะกรรมการประเมินในการนัดหมายและดำเนินการประชุมหรือการหารือในเบื้องต้นกับตัวแทนหน่วยผู้รับประเมิน
- มอบหมายบทบาท ความรับผิดชอบ และหัวข้อ/ประเด็น/เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินแก่ผู้ประเมิน
- ดูแลผลการประเมินและรายงานผลการประเมินในชั้นสุดท้าย

บทบาทและหน้าที่ของประธานและผู้ประเมิน ตามขั้นตอนการดำเนินงานหลัก

ขั้นตอนหลัก	ประธานคณะกรรมการประเมิน	ผู้ประเมิน
การรับเชิญเป็นผู้ประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบรับ/ปฏิเสธคำเชิญ และแจ้งผู้ดูแลด้านประกันคุณภาพของสถาบัน - หากตอบรับ ผู้ประเมินต้องลงนามในเอกสาร จริยธรรมของผู้ประเมิน และส่งให้แก่ตัวแทนหน่วยงานผู้รับประเมินก่อนเริ่มการประเมิน เพื่อให้ตัวแทนฯ จัดส่งให้แก่คณะทำงานด้านประกันคุณภาพของ ทปอ. หลังสิ้นสุดการประเมินต่อไป - ขอรายชื่อและที่ติดต่อของคณะกรรมการประเมินจากตัวแทนหน่วยงานผู้รับประเมิน 	
การประเมิน Desktop Assessment และการสื่อสารของทีมผู้ประเมิน (15 วัน ก่อนการประเมิน)	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารกับผู้ประเมินท่านอื่นเพื่อมอบหมายความรับผิดชอบ - ดำเนินการประเมิน Desktop Assessment (เอกสาร Desktop Assessment Form.docx) หากต้องการขอเอกสารเพิ่มเติมสามารถดำเนินการได้ โดยส่งเอกสารที่ได้รับเพิ่มเติมให้กับผู้ประเมินด้วย - ติดต่อกับตัวแทนหน่วยงานผู้รับประเมิน ในประเด็นสำคัญ (ถ้ามี) 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารกับประธานฯ เพื่อวางแผนและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบ และประเด็นสำคัญ (ถ้ามี) - ดำเนินการประเมิน Desktop Assessment (เอกสาร Desktop Assessment Form.docx) หากต้องการขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมให้ประสานงานผ่านประธานฯ

ขั้นตอนหลัก	ประธานคณะกรรมการประเมิน	ผู้ประเมิน
<p>การกำหนดกำหนดการประเมิน (7 วัน ก่อนการประเมิน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบกำหนดการและรายการสถานที่ในเอกสาร โดยประธาน ข้อมูลจากตัวแทนหน่วยงานผู้รับการประเมิน (ดูตัวอย่างกำหนดการและแนวทางการจัดกลุ่มผู้เข้าสัมภาษณ์ จาก คู่มือผู้รับประเมิน) - สื่อสารกำหนดการและข้อมูลอื่นๆ กับผู้ประเมิน - หากมีการปรับ/เปลี่ยนแปลง กำหนดการหรือการดำเนินการ ประธานฯหารือและสรุปร่วมกับ คณะกรรมการประเมิน โดยประธาน เป็นผู้แจ้ง/ตกลงกับตัวแทนหน่วยงานรับประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารกำหนดการและข้อมูลอื่นๆ กับประธานฯ
<p>การตรวจสอบรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เข้ารับการสัมภาษณ์ (7 วัน ก่อนการประเมิน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบรายชื่อและความเหมาะสมในเอกสาร รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์ พร้อมข้อมูลเบื้องต้น (ดูตัวอย่างจากคู่มือผู้รับประเมิน) - หากมีการขอปรับ/เปลี่ยนแปลงกลุ่มผู้เข้าสัมภาษณ์ ประธานฯหารือและสรุปร่วมกับทีมผู้ประเมิน และประธานฯ เป็นผู้แจ้ง/ตกลงกับตัวแทนผู้รับการประเมิน 	
<p>การลงพื้นที่ประเมิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมการเปิดประชุม - ดำเนินการตามกำหนดการที่ได้ตกลงกับผู้รับการประเมินในการประเมินคุณภาพ การสัมภาษณ์ การเยี่ยมสถานที่สำคัญ และการทวนสอบเอกสาร/หลักฐานสำคัญ - สังเกตและระบุข้อค้นพบ (Findings) ทั้งจุดแข็ง (Strengths) และเรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement) และหามติร่วมกันในทีมผู้ประเมินเพื่อประเมินระดับของการดำเนินงานและจัดเตรียมการรายงานผลการประเมินเบื้องต้น (เอกสาร ผลการประเมินเบื้องต้น ระดับคณะ-สถาบัน.pptx) สำหรับการนำเสนอในการปิดประชุม - ร่วมการปิดประชุม และนำเสนอการรายงานผลการประเมินเบื้องต้น โดยยังไม่มี การรายงานคะแนนจากการประเมิน 	

ขั้นตอนหลัก	ประธานคณะกรรมการประเมิน	ผู้ประเมิน
กระบวนการหลังการ เข้าประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดทำรายงานความเห็น ส่วนบุคคลในการประเมินทั้งจุดแข็ง และเรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (เอกสาร ผลการประเมินส่วนบุคคล ระดับคณะ-สถาบัน.docx) และ รวบรวมผลการประเมินส่วนบุคคล จากผู้ประเมิน และหาข้อสรุปร่วมกัน - จัดทำรายงานสรุปภาพรวมของการ ประเมินในขั้นสุดท้าย (เอกสาร รายงานผลการประเมินระดับคณะ- สถาบัน.docx) เพื่อส่งให้กับ หน่วยงานผู้รับการประเมิน และ หน่วยงานผู้ดูแลด้านประกันคุณภาพ ของสถาบัน ภายใน 15 วัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดทำรายงานความเห็น ส่วนบุคคลในการประเมินทั้งจุดแข็ง และเรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (เอกสาร ผลการประเมินส่วนบุคคล ระดับคณะ-สถาบัน.docx) และส่ง ให้กับประธานฯ ภายใน 7 วันหลัง ประเมิน - สนับสนุนข้อมูลในรายงานผลการ ประเมินระดับคณะ-สถาบัน และหา ข้อสรุปร่วมกับประธานฯ
การสะท้อนการ ดำเนินการประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสาร ความเห็นเกี่ยวกับการประเมินของผู้ประเมิน.docx ส่ง คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพของ ทปอ. 	

จรรยาบรรณสำหรับผู้ประเมิน

ผู้ประเมิน จะ

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีอาชีพด้วยความมั่นคงบนหลักการของความเป็นจริง ความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริต บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และความเป็นธรรม ด้วยความรับผิดชอบและความเคารพต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน
- ไม่แสดงหรือนำตนเองเข้าสู่สถานการณ์ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือการแข่งขัน ที่อาจนำไปสู่ผลประโยชน์จากการประเมินและผลการประเมิน
- ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการการประเมินและผลการประเมิน
- ไม่สื่อสารข้อมูลเท็จหรือข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ที่อาจส่งผลให้กระบวนการการประเมินและผลการประเมิน และ
- ไม่เสนอตัวและแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากหน่วยงานที่รับประเมิน เช่นการรับทำงานหรือการให้คำปรึกษา
- ไม่นำข้อมูลการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานของผู้รับการประเมินไปเผยแพร่ หรือขอสำเนาเอกสารเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้ประเมิน หรือใช้เป็นตัวอย่างในการให้คำปรึกษาในฐานะที่ปรึกษาที่ได้รับการว่าจ้างจากหน่วยงานอื่น

ขั้นตอนการประเมิน

การประเมิน Desktop Assessment เป็นขั้นตอนแรกของการประเมินก่อนการเข้าประเมินในหน่วยงานของผู้รับประเมิน เป็นการทำความเข้าใจ ศึกษาและทบทวนเอกสารเบื้องต้น ผ่านรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) เอกสาร/หลักฐานประกอบรายงาน และข้อมูล/สารสนเทศในเว็บไซต์ ทั้งนี้การทำ Desktop Assessment เป็นการช่วยพัฒนาแนวทางการประเมิน คำถามสำหรับการสัมภาษณ์และการกำหนดเยี่ยมสถานที่สำคัญ และการรวบรวม/ทบทวน/ยืนยันหลักฐานของการดำเนินงานต่างๆ ตามเกณฑ์

การเข้าประเมินในระดับคณะจะใช้เวลาอย่างน้อย 2 วัน และ การเข้าประเมินในระดับมหาวิทยาลัยใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน ทั้งนี้แล้วแต่ขนาดของหน่วยรับประเมิน สำหรับการดำเนินการประเมิน ณ สถานที่จริง (Actual Site Visit) การสัมภาษณ์และการเยี่ยมสถานที่สำคัญนั้น มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- การเปิดประชุม โดยตัวแทนของคณะ/สถาบันเป็นผู้ดำเนินการเข้าสู่การประเมินอย่างเป็นทางการ โดยประธานคณะกรรมการประเมิน (Lead Assessor) ดำเนินการแจ้งวัตถุประสงค์การประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมิน การแนะนำผู้บริหารคณะ/มหาวิทยาลัย การแนะนำตัวแทนทีมทำงาน แนะนำ/เสนอแผนและกำหนดเวลาของการประเมิน
- การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานรับประเมิน โดยตัวแทนผู้รับการประเมิน
- การสัมภาษณ์ (1) ตัวแทนสภามหาวิทยาลัย/กรรมการคณะ (2) ผู้บริหาร/คณบดี/หัวหน้าภาควิชา/ประธานโครงการ (3) อาจารย์ผู้สอน (4) บุคลากรสายสนับสนุน (5) นิสิต/นักศึกษา (6) ศิษย์เก่า/ผู้สำเร็จการศึกษา และ (7) ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง/ผู้ใช้งานบริการวิชาการ
 - จำนวนผู้รับการสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มควรมีจำนวนไม่เกิน 25 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงานผู้รับประเมิน
 - ในกลุ่มผู้รับการสัมภาษณ์ ที่ (6) ศิษย์เก่า/ผู้สำเร็จการศึกษา และ (7) ผู้ใช้บัณฑิตฯ ผู้เข้าในกลุ่มดังกล่าวไม่ควรเป็นบุคลากรในหน่วยงานหรือสถาบันรับประเมิน และผู้ที่เข้าในกลุ่ม (6) ศิษย์เก่า/ผู้สำเร็จการศึกษา และ (7) ผู้ใช้บัณฑิตฯ ไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกัน
 - การสัมภาษณ์จะดำเนินการโดยไม่มีการบันทึกภาพและเสียง
 - ในการสัมภาษณ์กลุ่มที่ (4) บุคลากรสายสนับสนุน (5) นักศึกษา (6) ศิษย์เก่า/ผู้สำเร็จการศึกษา และ (7) ผู้ใช้บัณฑิตฯ ไม่ควรมี หัวหน้า ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ ตัวแทนหน่วยรับประเมิน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมสังเกตการสัมภาษณ์ เพื่อให้กลุ่มต่างๆ ที่เข้าสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ
- การเยี่ยมชมสถานที่ (ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ ห้องบรรยาย ห้องคอมพิวเตอร์ สิ่งสนับสนุน/อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการเรียนการสอน และ/หรือ สถานที่อื่น ๆ ที่จะเป็นส่วนประกอบของการประเมิน)
- การจัดเตรียมรายงานผลการประเมิน

- การปิดประชุม ประธานคณะกรรมการประเมินแจ้งผู้รับการประเมินถึงผลการประเมินโดยไม่แจ้งคะแนน ประธานฯและคณะกรรมการประเมินเริ่มนำเสนอผลการประเมิน จุดแข็งและเรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ในภาพรวมและอธิบายเชื่อมโยงเชิงระบบตามวัตถุประสงค์ของ CUPT QA ประกอบ แล้วจึงนำเสนอจุดแข็งและเรื่องที่ปรับปรุงได้รายตัวบ่งชี้ตามข้อเท็จจริงที่พบ (facts and findings) ที่ได้จากการอ่าน SAR การศึกษาเอกสารอ้างอิง และการสัมภาษณ์ และใช้วิธีการอธิบายเพิ่มเติมถึงความเชื่อมโยงกับระบบการดำเนินการตามแนวทางของเกณฑ์

*** โปรดศึกษาตัวอย่างตารางกำหนดการ และการเตรียมการรับการสัมภาษณ์ และตัวอย่างแบบรายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์ ได้ที่ คู่มือสำหรับผู้รับการประเมิน

รายการไฟล์เอกสารแนบ

- แบบฟอร์มจริยธรรมของผู้ประเมิน.docx
- Desktop Assessment Form.docx
- ผลการประเมินเบื้องต้น ระดับคณะ-สถาบัน.pptx
- ผลการประเมินส่วนบุคคล ระดับคณะ-สถาบัน.docx
- รายงานผลการประเมินระดับคณะ/สถาบัน.docx
- ความเห็นเกี่ยวกับการประเมินของผู้ประเมิน.docx