บทที่ 1

ตัวบ่งชี้การประเมิน
และเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพ
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

1. ความหมายของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด คือ ตัววัดชนิดหนึ่งที่บอกถึงสารสนเทศของปัจจัยนำเข้า ผลผลิต ผลลัพธ์ กระบวนการในมิติต่างๆ เช่น กระบวนการในการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้จะใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้จะแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ (Qualitative Indicator) เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดผลการดำเนินงานของระบบกลไกการดำเนินการตามองค์ประกอบต่างๆ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาว่า มีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพ อีกประเภทเรียกว่า ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ (Quantitative Indicator) ซึ่งเป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่า ตัวเลขขึ้นสูงแสดงว่าคุณภาพมีการยกระดับขึ้น หรือตัวบ่งชี้คุณภาพ จะเป็นการผสมผสานระหว่างตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ แนวคิดในการพัฒนาเกณฑ์ตัวบ่งชี้มีดังนี้

1.1 เกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming) กล่าวถึง ผลการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ เช่น มีการวางแผน (Plan) มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) มีการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพ (Check) และมีการนำผลการตรวจสอบกลับมาปรับปรุง (Act)

ตัวอย่างเกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง ตัวบ่งชี้ประเมิน โครงการ/แผนงานที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน

เกณฑ์ ระดับคะแนน 1 มีการดำเนินงานตามแผน
ระดับคะแนน 2 มีการดำเนินงานขั้นที่ 1 และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
ระดับคะแนน 3 มีการดำเนินงานขั้นที่ 2 และตรงตามวัตถุประสงค์
ระดับคะแนน 4 มีการดำเนินงานขั้นที่ 3 และบรรลุเป้าหมาย
ระดับคะแนน 5 มีการดำเนินงานขั้นที่ 4 และมีการศึกษาและติดตาม

1.2 เกณฑ์เทียบคียงสมรรถนะ (Benchmark) เป็นการกำหนดเกณฑ์เทียบผลการดำเนินงานที่ตั้งไว้ เช่น จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระยะเวล 4 ปี มีเกณฑ์เทียบเคียงกับเป้าหมาย เช่น ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระยะเวลา 4 ปี เป็นจำนวน 95 % เป็นต้น ดังนั้น ถ้าผลการดำเนินงานสำเร็จดังค่าเทียบเคียงหรือสูงกว่า ก็แสดงว่าการจัดการศึกษาสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.3 เกณฑ์การประเมิน A A A ของสมศ. โดยที่ A ตัวแรก คือ ความตระหนัก (Awareness) กล่าวคือ มีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการศึกษาให้ได้มาตรฐาน เข้าใจปัญหาที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น A ตัวที่สอง คือ ความพยายาม (Attempt) ที่จะให้ความตระหนักนั้นเป็นจริง มีร่องรอยพยายามปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และ A ตัวสุดท้าย คือ การบรรลุผลสัมฤทธ์ (Achievement) จากการพยายามที่ได้ดำเนินการ เช่น จำนวนรางวัลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิจัยหรือสร้างสรรค์ผลงานระดับชาติของอาจารย์และนักศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ แนวทางในการพัฒนา คือ ถ้ามีการส่งผลงานเข้าประกวด ถือว่ามีความตระหนักและพยายาม และมีการไล่เลียงลำดับของความตระหนักออกเป็นสองระดับ ส่วนการบรรลุผลสัมฤทธ์แบ่งย่อยเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดของเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ความหมาย
1	มีการส่งผลงานเข้าประกวดน้อยกว่า 10% ของผลงานวิจัยหรือสร้างสรรค์	วิกฤติ
2	มีการส่งผลงานเข้าประกวดมากกว่า 10 % ของผลงานวิจัยหรือสร้างสรรค์	ควรปรับปรุง
3	จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัล/จำนวนที่ส่งเข้าประกวดน้อยกว่า 10 %	ปานกลาง
4	จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัล/จำนวนที่ส่งเข้าประกวดระหว่าง 11%ถึง 30 %	ดี
5	จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัล/จำนวนที่ส่งเข้าประกวดมากกว่า 30%	ดีเยี่ยม

1.4 เกณฑ์ระบบระดับ (Point System) เป็นการกำหนดระดับคะแนนไว้เป็นแต้ม หรือเป็นช่วงเพื่อกำกับการประเมิน เช่น ร้อยละของรายวิชาที่มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงให้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ กำหนดเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ โดยแต่ละระดับต้องมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	ความหมาย
1	น้อยกว่าร้อยละ 50.01	วิกฤติ
2	ร้อยละ 50.01 – 60.00	ควรปรับปรุง
3	ร้อยละ 60.01 – 70.00	ปานกลาง
4	ร้อยละ 70.01 – 80.00	ดี
5	มากกว่าร้อยละ 80.00	ดีเยี่ยม

1.5 เกณฑ์แบบรูบริค (Scoring Rubrics) เป็นชุดของเกณฑ์ที่ใช้สำหรับให้คะแนนในการประเมินหรือการตัดสินความสำเร็จของผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นระดับคะแนน ตั้งแต่ระดับดีเยี่ยมจนถึงต้องปรับปรุง[1] ในแต่ละระดับคะแนนต้องมีความชัดเจน ความกว้างของระดับคะแนนไม่ควรเกิน 6 คะแนน ถ้ามีระดับของคะแนนที่กว้างมากเกินไปจะทำให้ยากในการตัดสินความแตกต่างในแต่ละระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบรูบริคแบ่งออกเป็น 3 ชนิด[2] คือ

1. Holistic Rubrics เป็นเกณฑ์การให้คะแนนผลงานหรือกระบวนการที่ไม่ได้แยกส่วนหรือแยกองค์ประกอบการให้คะแนน คือจะประเมินในภาพรวมผลงานหรือกระบวนการนั้น

2. Analytic Rubrics คือแนวทางการให้คะแนนโดยพิจารณาจากแต่ละส่วนของงาน ซึ่งแต่ละส่วนจะต้องกำหนดแนวทางการให้คะแนนโดยมีคำนิยามหรือคำอธิบายลักษณะของงานส่วนนั้นๆ ในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

[1] สาธิดา สกุลรัตนกุลชัย, *การสร้างเครื่องมือและเกณฑ์การประเมินแบบScoring Rubrics*, https://www.spu.ac.th/tlc/files/2016/02/2-การสร้าง-rubric-scoring.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2560).

[2] *เกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Rubrics)*, https://sobphrae1.files.wordpress.com/2014/01/scorring-rubric.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2560).

3. Annotated Holistic Rubrics ผู้ประเมินจะประเมินแบบ Holistic Rubrics ก่อนแล้วจึงประเมินแยกส่วนอีกบางคุณลักษณะที่เด่นๆ เพื่อใช้เป็นผลสะท้อนในบางคุณลักษณะของผู้เรียน

ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดีได้นำเกณฑ์การให้คะแนนชนิด Holistic Rubrics มาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการ ในตัวบ่งชี้ที่เป็นการวัดผลกระบวนการทำงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (KPI 1.2) ดังนั้น ในคู่มือฉบับนี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะรายละเอียดของชนิด Holistic Rubrics ดังนี้

- การให้คะแนนแบบ holistic rubrics เป็นเกณฑ์การให้คะแนนการปฏิบัติงาน หรือผลงาน โดยพิจารณาจากภาพรวมของการปฏิบัติงาน หรือผลงาน ที่มีการบรรยายคุณภาพลดหลั่นตามระดับคุณภาพที่กำหนด ตั้งแต่ 3 – 6 ระดับคุณภาพ ดังตัวอย่างนี้

ตัวอย่างเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

0	1	2	3	4	5
• ไม่มีระบบ	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก	• มีระบบ มีกลไก
• ไม่มีกลไก		• มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน	• มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติดำเนินงาน/
• ไม่มีแนวคิดในการกำกับติดตามและปรับปรุง			• *มีการทบทวน/ประเมินกระบวนการ**	• *มีการทบทวน/ประเมินกระบวนการ*	• *มีการทบทวน/ประเมินกระบวนการ*
• ไม่มีข้อมูลหลักฐาน				• *มีการปรับปรุง/พัฒนาจากการทบทวนกระบวนการ*	• *มีการปรับปรุง/พัฒนาจากการทบทวนกระบวนการ*
					• มีผลจากการปรับปรุงพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

หมายเหตุ *ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไร อย่างไร

แนวทางในการเขียนรายงานการประเมินตนเองโดยใช้เกณฑ์ Scoring Rubrics ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการเขียนรายงาน
1. มีระบบ มีกลไก	โดยเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ โดยประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน พร้อมทั้งอธิบายกลไกที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ เช่น กล่าวถึงผู้ดำเนินงาน
2. มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน	โดยเขียนว่าได้นำกลไกไปสู่การปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การประชุมมอบหมายหน้าที่ (รายงานการประชุม) การมอบหมายหน้าที่ในแผนการดำเนินงาน (แผนปฏิบัติงาน) เป็นต้น
3. มีการทบทวน/ประเมินกระบวนการ	โดยเขียนว่าได้ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าพบปัญหาอะไรบ้าง แก้ไขอะไรอย่างไร
4. มีการปรับปรุง/พัฒนาจากการทบทวนกระบวนการ	โดยเขียนว่าจากการพบปัญหาในการทบทวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง
5. มีผลจากการปรับปรุงพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม	โดยเขียนว่าภายหลังจากการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงปัญหาแล้ว ได้ผลอย่างไรบ้างที่เห็นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

2. แนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

1. เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาวะซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

2. เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการจะกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้งเสนอแนะตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย

3. เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

4. จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี ภายใต้กระบวนการการพัฒนาตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย

3. วิธีพัฒนาตัวบ่งชี้

1. ศึกษากฎหมาย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

1.2 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

1.3 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.4 มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

1.5 มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.6 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.7 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงาคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.8 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.9 มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

2. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในข้อ 1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามมิติของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ ทั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้านตามกฎกระทรวงฯ เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพในส่วนงานสนับสนุน และสามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาได้ครบทุกมาตรฐาน

3. กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานอธิการบดี จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ซึ่งครอบคลุม 4 องค์ประกอบคุณภาพ

4. ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

5. กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยมีความหมายดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ในกรณีที่ยังไม่มีการดำเนินการ หรือไม่มีผลการดำเนินงานหรือเป็นผลการดำเนินไม่ถึงเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0