

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
การประเมิน คุณภาพภายนอกดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ความหมายของคุณภาพ

1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพ

1.3 ความจำเป็นและประโยชน์ของการประกันคุณภาพ

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา

1.5 การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

1.6 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ว่าด้วยการประกันคุณภาพ

การศึกษา

1.7 บทบาทของสถานศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2. ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพภายนอก

2.1 ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก

2.2 แนวคิดและหลักการของการประเมินคุณภาพภายนอก

2.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก

2.4 ความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก

2.5 การประกันคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน

คุณภาพการศึกษา

2.6 ขอบข่ายของการประเมินคุณภาพภายนอก

2.7 ประเภทและลักษณะของการประเมิน

2.8 ความหมายผู้ประเมินคุณภาพภายนอก

2.9 ประเภทของผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.10 คุณสมบัติ คุณลักษณะ และจรรยาบรรณของผู้ประเมิน

2.11 เทคนิคและวิธีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

2.12 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ
2. งานวิจัยต่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

## 1. การประกันคุณภาพ

### 1.1 ความหมายของคุณภาพ

มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ดังนี้

Harold Gilmore (อ้างถึงในสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542 : 157) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ คือ ระดับที่บ่งบอกว่าผลิตภัณฑ์นั้นสอดคล้องกับข้อกำหนด

Philip B. Crosby (อ้างถึงในสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542 : 157) ให้ความหมายของคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ

Robert Castello (อ้างถึงในสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542 : 157) ให้ความหมายของคุณภาพ คือ ความคาดหวังของลูกค้า

บริษัท Westing House (อ้างถึงในสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542 : 157) ให้ความหมายของคุณภาพ คือ สมรรถนะในการสนองตอบความต้องการของลูกค้าด้วยการทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541 : 8) คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่สอดคล้องกับรสนิยมหรือความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และอีกด้านหนึ่ง คุณภาพ หมายความว่า มีระดับของความเป็นเลิศตามที่ต้องการ

อมรวิชัย นาคทรพรพ (อ้างถึงในทวีป ศิริรัศมี, 2540 : 83) ได้ให้ความหมายของคุณภาพตามบริบทของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินดังนี้

คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศที่วัดเกณฑ์บางอย่างที่ตายตัว

คุณภาพ หมายถึง การทำงานได้สอดคล้องกับหน้าที่หรือภารกิจเฉพาะของสถาบันหรือที่ได้รับมอบหมายจากสังคม

คุณภาพ หมายถึง การที่องค์กรมีการสำรวจและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง

ไคร์เยอร์ (อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 8) คุณภาพคือ ผลรวมรวมของคุณลักษณะและสมบัติของผลิตภัณฑ์สนองต่อความต้องการที่กำหนดจากการให้ความหมายของคุณภาพ สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับที่บ่งบอกว่าผลผลิต มีความเป็นเลิศตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา

มีผู้ให้ความหมายการประกันคุณภาพไว้ดังนี้

ทวีป ศิริรัมย์ (2545 : 86) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพ (Quality assurance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การผลิตหรือบริการใดๆ ขององค์กรสนองต่อคุณภาพที่กำหนด การประกันคุณภาพเน้นป้องกันที่ปัจจัยนำเข้า (In put) และกระบวนการทำงาน (Process) ไม่ได้เน้นผลลัพธ์ (Results) ประกันคุณภาพ คือ การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิต ที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต

จากความหมายของการประกันคุณภาพ สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการ การดำเนินการของหน่วยงานที่สร้างความมั่นใจว่า หน่วยงานจะมุ่งผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ

ในด้านการศึกษามีผู้ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินกิจการใดๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ นั้นจะให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพอันประสงค์คาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 2)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรงได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดการประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 : 7)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนเอกชนมีแนวทางการจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการนโยบายและจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐและโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541 : 4)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม (กรมสามัญศึกษา, 2542 : 8)

การประกันคุณภาพเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา, 2542 : 2)

สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 7) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สำนักงานทดสอบทางการศึกษา (2544 : 5) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตหรือทุกระดับชั้น

ชาติรี สำราญ (2544 : 14) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพ คือ โรงเรียนต้องมีหลักประกันที่บอกให้สังคมรับรู้ว่าคุณครูในโรงเรียนได้ทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ปกครองนักเรียนและสาธารณชนมั่นใจในคุณภาพของนักเรียนเพราะครูในโรงเรียนนั้นทำงานเต็มความสามารถ

เมอร์เกตทรอย และคณะ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบ หรือ การประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพศึกษามากน้อยเพียงไร

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 127 - 128) ได้ให้ความหมายระบบการประเมินผล คือ ระบบการเสาะแสวงหาความจริงและความรู้ เพื่อประกอบการตัดสินใจประเมินค่าของกิจกรรมการศึกษา

วิธีการประเมิน หมายถึง เทคนิค รวมทั้งแนวทางในการวัดที่ได้มาซึ่งข้อมูลข้อความจริง หลักฐาน และอื่นๆ เพื่อนำมาประกอบในการประเมินผลทางการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลิตจะได้มีคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดระบบการปฏิบัติงานภายใน หน่วยงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ผลผลิตด้านผู้เรียนที่มีคุณภาพตามมาตรฐานของชาติ

### 1.3 ความจำเป็นและประโยชน์ของการประกันคุณภาพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 (มาตรา 47) ว่าด้วยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ทุกหน่วยงานทุกสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48) การจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น การศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจังซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

ทวีป ศิริรัศมี (2545 : 89 - 90) กล่าวถึงหลักการและประโยชน์ของการประกันคุณภาพตั้งและระบบมาตรฐานต้องมีหลักการประกันคุณภาพดังนี้

1. ความโปร่งใส (Transparency) ของระบบการบริหารจัดการ การดำเนินการต่างๆ ขององค์กร
  2. พร้อมรับการตรวจสอบจากภายนอก
  3. สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) ให้เกิดขึ้นในองค์กร สร้างองค์กรให้มีจิตสำนึกและห่วงใยเรื่องคุณภาพในการทำงานทุกด้านตามบทบาทภารกิจขององค์กร
  4. สร้างองค์กรที่ทันสมัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถพัฒนาตนเอง และปรับตัวตามความเป็นจริงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
  5. ทำในสิ่งที่มีอยู่ให้ดีที่สุด (Do the best from the less)
  6. ปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuing improvement)
  7. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพและมาตรฐานผลผลิตประโยชน์ของการประกันคุณภาพ
  8. ช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิตหรือผลงานขององค์กร
  9. ทำให้มีระบบบริหารงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นที่เข้าใจ และถือปฏิบัติได้ตรงกันของบุคลากรขององค์กร
  10. ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินการดำเนินงานขององค์กรได้ครบ วงจร ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารว่าสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  11. ช่วยให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารคุณภาพโดยภาพรวม
  12. ช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (<http://www.onesqa.or.th> 10 เมษายน 2548 ) กล่าวถึงประโยชน์ของระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาจะทำให้ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการและการพัฒนา การศึกษาทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย/การวางแผน การทำตามแผน การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ ได้ทำงานที่เป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และเน้นวัฒนธรรมคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน

3. ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. หน่วยงานที่กำกับดูแลได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษา

5. ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคมประเทศชาติได้เยาวชนและคนที่ดี มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยทำงานพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคมประเทศชาติต่อ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นและประโยชน์ของการประกันคุณภาพ สรุปได้ว่าด้านการบริหาร ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถวางแผนและดำเนินกิจกรรมขององค์กรได้ครบวงจรด้านครูผู้สอนช่วยให้ทำงานที่เป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา

จรัส นองมาก (2544 : 5 - 11) กล่าวถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและกำหนดในสาระของบัญญัติเรื่องนี้ไว้หมวดที่ 6 เรื่องมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักและดำเนินการตามสาระของกฎหมายปรากฏในมาตรา 47 ถึง 51 แสดงให้เห็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของสถานศึกษา

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการที่วงการศึกษานำมาจากวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมและนำเข้ามาใช้เพื่อการบริหารและจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาเดล (Dale, 1994) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพในทางอุตสาหกรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือแบบที่เน้นการตรวจจับ (Detection) อันได้แก่การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ทั้งสองกิจกรรมเน้นการพัฒนาความแม่นยำของเครื่องมือและประสิทธิภาพของเทคนิคที่ใช้ในการตรวจจับความผิดที่เกิดขึ้นจุดอ่อนของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพแบบนี้ คือเป็นการลงมือกระทำหลังจากข้อผิดพลาดหรือ

ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว (Retrospective หรือ Reactive) การบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพแบบที่สองเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสองทศวรรษ มีลักษณะที่เน้นการป้องกันก่อนที่ความผิดพลาดจะเกิดขึ้น (Proactive) แบ่งย่อยออกเป็น 2 ประเภท คือการประกันคุณภาพและการจัดการเชิงคุณภาพทั่วทั้งระบบ (Total Quality Management หรือ TQM)

ความสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างการประเมินคุณภาพและการประกันคุณภาพ จากบริบทการศึกษาของเมอร์กาทรอยด์และมอร์แกน ได้จำแนกลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ 5 ประการคือ

1. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
2. มาตรฐานการเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
3. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
4. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีข้อยกเว้นโดยปราศจากเหตุผล

สมควร

5. การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การตรวจสอบและทบทวน การทดสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีกระบวนการมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544 : 7)

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางซึ่งเป็นบุคคลภายนอก และถือว่าการประเมินภายใน เพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษาซึ่งต้องดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นองค์การมหาชน

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย ระบบการทบทวนและตรวจสอบ การทดสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดจากภายนอก และการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานที่เป็นต้นสังกัด และหน่วยงานจาก ภายนอกต้นสังกัด



### 1.5 การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

รุ่ง แก้วแดง (2544 : 12 - 19) กล่าวถึงการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติพบว่าประเทศที่มีรูปแบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นต้นแบบในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย มี 2 ประเทศ คือ ประเทศนิวซีแลนด์และประเทศอังกฤษ

ประเทศนิวซีแลนด์เป็นประเทศที่ประสบผลสำเร็จอย่างยิ่งในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาคนของชาติ การปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ของนิวซีแลนด์เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 โดยได้มีการออกกฎหมายและวางระบบที่เป็นสาระสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคือ การวางระบบการดำเนินงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนโดยในส่วนกลางนั้น ประเทศนิวซีแลนด์ได้แบ่งภารกิจของ 2 หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาออกจากกันอย่างเด็ดขาดคือ กระทรวงการศึกษาดูแลในเรื่องการศึกษา และสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 2 หน่วยงานมีรัฐมนตรีกำกับดูแลคนละคนและต่างก็รายงานตรงต่อรัฐสภาและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ มี 2 ส่วนคือ

1. การติดตามและประเมินผลภายใน ดำเนินการโดยกระทรวงการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1.1 ระดับกระทรวง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลภายใน 2 หน่วยงานคือ

- 1) สำนักงานประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวงทำหน้าที่ในการทบทวน ตรวจสอบ ประเมิน และรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับกระทรวง
- 2) สำนักพัฒนานโยบายสู่การปฏิบัติ ทำหน้าที่กำกับดูแลการจัดการศึกษาตามธรรมเนียมของสถานศึกษา

1.2 ระดับสถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาโดยบุคคลและคณะบุคคล รวม 5 กลุ่ม คือ

1) กรรมการบริหารสถานศึกษา ทำหน้าที่ประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยรวม ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษา ในขณะที่เดียวกันกรรมการบริหารสถานศึกษาจะถูกติดตามประเมินผลโดย 3 องค์กร คือ กระทรวงการศึกษา สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ชุมชนและผู้ปกครอง

2) ผู้บริหารสถานศึกษา ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลครู และเจ้าหน้าที่

3) ครู ติดตามประเมินผลผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนครู และผู้เรียน

4) ผู้เรียน ประเมินตนเองร่วมกับครูตามเป้าหมายที่กำหนด

5) ผู้ปกครอง ติดตามผลประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา และติดตามผลการเรียนการสอนของครู

ประเทศอังกฤษมีระบบการศึกษาที่ก้าวหน้ามากที่สุดในโลกประเทศหนึ่ง ประเทศอังกฤษได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยออกกฎหมายการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และรูปแบบการบริหารการศึกษาของประเทศอังกฤษในระดับพื้นฐานแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับบนหรือส่วนกลาง มีกระทรวงการศึกษาและการจ้างงาน (Department for Education and Employment – DEE) ทำหน้าที่ในการวางแผนกำหนดทิศทางการพัฒนาการศึกษา กำหนดนโยบายและหลักสูตรกลางของประเทศ

2. ระดับกลาง มีองค์กรบริหารการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Authority – LEA) ซึ่งกระจายอยู่ตามท้องถิ่นทั่วประเทศ ทำหน้าที่ในการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนหลังการปฏิรูปแล้ว โรงเรียนสามารถเสนอขอของบประมาณจากกระทรวงการศึกษาและการจ้างงานโดยตรงได้

3. ระดับล่าง คือ สถานศึกษา ซึ่งมีการดำเนินงานอิสระ คือ มีกรรมการการศึกษาของโรงเรียน (School Board) มีผู้บริหารโรงเรียนระดับมืออาชีพ โรงเรียนดำเนินการเรื่องบรรจุแต่งตั้งครู และการบริหารด้วยตนเอง โดยค่าใช้จ่ายจะออกมาในรูปของเงินอุดหนุนรายบุคคล (Block Grant) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของอังกฤษมีขึ้นตามกฎหมายปฏิรูปการศึกษา (Office for Standards in Education Ofsted) เป็นหน่วยงานอิสระโดยหัวหน้าใหญ่ คือ ผู้ตรวจการโรงเรียนในสมเด็จพระราชินีแห่งอังกฤษ (Her Majesty is Chief Inspector of School in England – HMCI)

จากการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ มีการประกันคุณภาพ 3 ระดับคือ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การประเมินระดับท้องถิ่นและการประเมินจากหน่วยงานระดับกระทรวง

#### 1.6 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้ให้ความสำคัญต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) พ.ศ.2543 ([www.onesqa.or.th](http://www.onesqa.or.th) 14 กันยายน 2547) พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นองค์กรมหาชนตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน ได้กำหนดขอบเขตและให้ความหมายในงานประกันคุณภาพสถานศึกษาดังนี้คือ ให้มีสำนักงาน หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” ให้สำนักงานมีที่ตั้งของสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือจังหวัดใกล้เคียง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติสรุปได้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไทย มาตรา 47 จำแนกเป็น 2 ระบบคือ ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยกำหนดให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดมีระบบการประกันคุณภาพภายในและประเมินคุณภาพการศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัดส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

### 1.7 บทบาทของสถานศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

บทบาทของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในมาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับและในมาตรา 48 กำหนดให้การประกันคุณภาพต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อการรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา 2544 : 1 – 3) ดังนั้นสถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 24 - 25) ได้กำหนดบทบาทของสถานศึกษาเพื่อรองรับการประเมินจากภายนอกดังนี้

#### 1. การเตรียมความพร้อม

1.1 ความพร้อมด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีประเมินคุณภาพการศึกษา

1.2 ความพร้อมด้านทรัพยากรอื่น ๆ ได้แก่ งบประมาณสำหรับการทำการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการประเมิน

1.3 การตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

2. การศึกษาสภาพและผลการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่รายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในช่วงที่ผ่านมาจนปัจจุบัน

3. การทำความเข้าใจกับบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับสภาพ และผลการเสนอรายงานของสถานศึกษา การเสนอรายงานสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาให้บุคลากรในสถานศึกษาทราบ เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันในแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาและสภาพการประเมินผลที่สถานศึกษาได้มีการดำเนินการไปแล้ว

4. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินมาตรฐานและตั้งบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน การกำหนดเป้าหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมกันว่าสถานศึกษาต้องมีการตรวจสอบการทำงาน

5. การกำหนดกรอบการประเมินการกำหนดแนวทางในการทำการประเมินกระบวนการดำเนินงานผู้รับผิดชอบ

6. การกำหนดเกณฑ์การประเมินการกำหนดเกณฑ์การตัดสินการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้ที่กำหนด ซึ่งต้องทำอย่างเปิดเผยและเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนในการพิจารณากำหนดเกณฑ์การตัดสินใจที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา

7. การกำหนดวิธีการที่ใช้ในการประเมิน การออกแบบวิธีเก็บข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินและแหล่งข้อมูล

8. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ที่สอดคล้องกับ คุณลักษณะของข้อมูลและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล



4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่เกิดกับผลเรียน เช่น ประวัตินักเรียนพฤติกรรม ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมนักเรียน เช่น การเสริมสร้างระเบียบวินัย การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร เช่น การจัดงบประมาณ การบริหารงานบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน การบริหารงานวัสดุ

5. จัดเตรียมบุคลากรและสถานที่ในการปฏิบัติระหว่างการตรวจเยี่ยมเมื่อ ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกต้องการชี้แจง สัมภาษณ์ หรือขอความร่วมมือ

จากบทบาทของสถานศึกษาเพื่อรองรับการประเมินจากภายนอกสรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพภายในเป็นภาระงานที่สถานศึกษาต้องดำเนินการเพื่อให้ได้คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานและคุณภาพตามที่กำหนดเพื่อรับการประเมินจากภายนอก โดยสำนักงานประเมินมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา

## 2. ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพภายนอก

### 2.1 ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก

มีผู้ให้ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอกดังนี้ การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนี

การประเมินคุณภาพภายนอก (ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือผู้ประเมินภายนอกแล้วแต่กรณี เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติการศึกษามาตรา 4 ได้ให้คำจำกัดความการประกันคุณภาพภายนอกหมายถึงการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้ให้ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก คือ การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อมุ่งให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ผู้ประเมินภายนอก มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับการประเมินคุณภาพภายนอก อันจะนำไปสู่การเข้าถึงคุณภาพการศึกษาด้วยความเป็นกลาง เพื่อสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา

จากความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานของสถานศึกษาจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

## 2.2 แนวคิดและหลักการของการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (www.onesqa.or.th 10 กันยายน 2547) ได้ให้แนวคิดและหลักการการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาว่า การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานทางการศึกษาและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งรูปแบบและวิธีการดำเนินการจะเป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหลักสำคัญ 5 ประการคือ

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้โทษ ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้
3. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาระดับชาติโดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน
4. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับและควบคุม
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและหลักการของการประเมินคุณภาพภายนอกสรุปได้ดังนี้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีเอกภาพในการบริหารจัดการ ตรวจสอบด้วยความโปร่งใสเป็นกัลยาณมิตร

### 2.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (www.onesqa.or.th 14 มีนาคม 2548) ได้กำหนดการประเมินภายนอก เป็นการประเมินโดยใช้รูปแบบกัลยาณมิตรประเมินโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น-จุดด้อยของสถานศึกษา เจาะลึกของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา
3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

จากวัตถุประสงค์ของการประเมินภายนอกสรุปได้ว่า การประเมินภายนอกมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาและช่วยเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา

### 2.4 ความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ (www.onesqa.or.th 14 มีนาคม 2548) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพภายนอก มีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ดังนี้

1. เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานและพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
2. เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษาว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุขเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม



3. สถานศึกษาและหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาทุกระดับทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญของการประเมินภายนอก สรุปว่า การประเมินภายนอก เป็นการส่งเสริมสถานศึกษาให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ

## 2.5 การประกันคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ได้รับการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2543 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ อำนาจหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้ระบุไว้ในมาตรา 8 ดังนี้

1) พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2) พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

3) ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

4) กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอกรวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้

5) พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

6) เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปี ต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และ

สำนักงบประมาณ เพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมถึงเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

สำหรับการบริหารและการดำเนินงานของ สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา พระราชกฤษฎีกาได้กำหนดให้มีคณะกรรมการ 3 ชุด คือ คณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงาน ให้ความเห็นชอบและอนุมัติแผนการดำเนินงานและแผนการเงิน กำหนดมาตรการการเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก ตลอดจนควบคุมดูแลการดำเนินงานและการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาปรับปรุงระบบ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก ตลอดจนกำกับกับการดำเนินการให้มีการรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในระดับที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากการประกันคุณภาพภายนอกโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สรุปได้ว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. มีหน้าที่ พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ มาตรฐานและเกณฑ์ การประเมินคุณภาพ พัฒนาและฝึกอบรมและให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก และ เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

## 2.6 ขอบข่ายของการประเมินคุณภาพภายนอก

จรัส นองมาก (2544 : 23 - 24) กล่าวถึง การประเมินคุณภาพภายนอก ว่าการประเมินเป็นการประมาณหรือการตัดสินคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยผลที่ได้จากการตรวจวัดเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยการประเมินจะต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เกณฑ์ (criteria) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสิน ถ้าเป็นเรื่องอิงกลุ่ม ก็ใช้จำนวนการกระจายภายในกลุ่มเป็นการบอกลักษณะและ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้กำหนดระดับคุณภาพของแต่ละมาตรฐานขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงาน สิ่งที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาคุณภาพของการปฏิบัติงานหรือมิติที่ใช้ในการจัดคุณภาพมี 3 ประการ คือ

1.1 ความตระหนักถึงความสำคัญ (awareness) เป็นความเข้าใจในประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวที่กำหนด และมีความตั้งใจที่จะทำเรื่องนั้น ๆ ให้สำเร็จ เช่น การกำหนดเป็นปรัชญา นโยบาย แนวปฏิบัติ หรือมาตรการดำเนินงานของสถานศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

1.2 ความพยายาม (attempt) เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไข หรือจัดทำเรื่องที่ต้องการให้สำเร็จและปรากฏให้เห็นเป็นร่องรอย เช่น การกำหนดงาน โครงการงาน หรือกิจกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

1.3 ความสำเร็จ (achievement) เป็นผลที่ปรากฏเนื่องจากการดำเนินงานตามที่ต้องการ เช่น ผลที่สามารถตรวจสอบได้เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือโครงการนั้น ๆ

2. การวัด (measurement) เพื่อให้ทราบขนาด ปริมาณหรือจำนวนของสิ่งที่จะประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของเครื่องมือวัด คือ แบบที่ต้องใช้กระดาษ เช่น แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบสำรวจ และแบบที่ไม่ใช้กระดาษ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การจัดอันดับคุณภาพ และจาร์ส นองมาก (2544 : 23 - 24) ยังกล่าวถึงปัญหาของการประเมินดังนี้

1) ความเข้าใจไม่ถูกต้อง เนื่องมาจากบุคคลในวงการศึกษาบางกลุ่มยังเข้าใจว่าการประเมินเป็นการตรวจสอบเพื่อจับผิดหรือลงโทษซึ่งเป็นทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อการประเมิน

2) ประเมินไม่เป็น อันเนื่องมาจากไม่รู้ว่าจะองค์ประกอบของการประเมินต้องมีเกณฑ์ ซึ่งเป็นความคาดหวังในการทำงานและมีการตรวจวัดการทำงานในช่วงเวลาที่ประเมิน

3) แยกส่วนการประเมินออกจากการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากต้องการประเมินเพื่อให้มีเอกสารครบครัน สำหรับการเสนอหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ จึงมุ่งที่จะจัดทำหลักฐานต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ โดยไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง หรือบุคลากรทุ่มเทเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประเมินโดยละเลยงานในหน้าที่ประจำ

4) ผู้ถูกประเมินไม่กล้ารับความจริงเนื่องจากการประเมินในแต่ละครั้งจะต้องมีทั้งผลที่เป็นบวกและผลที่เป็นลบ ผู้ถูกประเมินบางคนไม่กล้ารับความจริงดังนั้นผู้ประเมินจึงมักหลีกเลี่ยงสิ่งๆ ที่ผู้ถูกประเมินไม่พอใจ

จากขอบข่ายของการประเมินคุณภาพภายนอกสรุปได้ว่า มีกรอบการพิจารณาคูณภาพ 3 ประการคือ ชั้นตระหนัก ชั้นพยายามและชั้นความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานศึกษา ปัญหาการประเมินนั้น ทัศนคติ ความเข้าใจและไม่กล้ารับความจริงของผู้ที่ถูกประเมิน

## 2.7 ประเภทและลักษณะของการประเมิน

สมคิด พรหมจ้อย (2546 : 31) ได้แบ่งการประเมินเป็น 3 ลักษณะ คือ แบ่งโดยยึดจุดมุ่งหมายของการประเมิน ยึดหลักในการประเมิน และลำดับเวลาในการประเมิน

1. แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมินแบ่งออก 2 ประเภทดังนี้
    - 1) การประเมินเพื่อปรับปรุง หรือการประเมินความก้าวหน้า (Formative evaluation)
    - 2) การประเมินเพื่อสรุปผลเรียกว่า การประเมินรวมสรุป (Summative evaluation)
  2. แบ่งตามหลักยึดในการประเมินแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้
    - 1) การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based evaluation)
    - 2) การประเมินอิสระโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal - Free evaluation)
  3. แบ่งตามลำดับเวลาที่ประเมิน
- จากประเภทและลักษณะของการประเมิน สรุปได้ว่า การประเมินแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ แบบยึดจุดมุ่งหมายของการประเมิน ยึดหลักในการประเมิน และลำดับเวลาในการประเมิน

## 2.8 ความหมายผู้ประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้ความหมายของผู้ประเมินภายนอก หมายถึง บุคคลทั้งที่เป็นนักวิชาการ / วิชาชีพ หรือผู้ประกอบการ ผู้แทนชุมชนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด และได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก หมายความว่า บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้ประเมินหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Evaluator" "Auditor" "Assessor"

จากความหมายของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาให้ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพสถานศึกษา

## 2.9 ประเภทของผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้คัดเลือกผู้ประเมินภายนอกโดยประเภทของผู้ประเมินภายนอกในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ประเภทนิติบุคคล เป็นนิติบุคคล เช่น บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล สมาคม มูลนิธิ หรือหน่วยงานสาธารณประโยชน์ ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนดดังนี้

1.1 เพื่อประกอบกิจการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา

1.2 เมื่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อคัดเลือกให้เป็นผู้ประเมินภายนอก หน่วยงานที่มีคุณสมบัติข้างต้น มีสิทธิจัดส่งบุคคลเพื่อเข้ารับการคัดเลือกในนามของหน่วยงานนั้น

1.3 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะให้การรับรองหน่วยงานข้างต้นต่อเมื่อหน่วยงานนั้น ๆ มีบุคคลซึ่งผ่านการคัดเลือกเป็นผู้ประเมินภายนอกจนแล้วเสร็จกระบวนการ จำนวน 10 คน ขึ้นไป

1.4 เมื่อหน่วยงานนั้น ๆ ได้รับการรับรองเป็นหน่วยประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว จึงมีสิทธิเข้าทำสัญญารับงานในการประเมินสถานศึกษา (ระยะเวลาการรับรองเป็นไปตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด)

1.5 หน่วยประเมินจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ แนวปฏิบัติที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด

1.6 หน่วยประเมินถึงทำข้อตกลงเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยกับผู้ประเมินในสังกัดให้ชัดเจน

- การเข้า / ออกสังกัดหน่วยประเมิน
- ค่าตอบแทน
- หน้าที่และความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานระหว่างกัน

2. ประเภทคณะบุคคล ซึ่งอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการ คุณสมบัติและเกณฑ์ในการคัดเลือกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

3. สถาบันอุดมศึกษา ผู้ประเมินที่มาจากสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะครุศาสตร์ / ศึกษาศาสตร์ ทั่วประเทศ

จากประเภทของผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทนิติบุคคล ประเภทคณะบุคคล และสถาบันอุดมศึกษาเนื่องจากในทางปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพภายนอก

ได้ 2 ประเภท คือ ประเภทนิติบุคคลและสถาบันอุดมศึกษา ส่วนประเภทคณะบุคคลนั้น อยู่ในการพิจารณา ระบบ คุณสมบัติและเกณฑ์ในการคัดเลือกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

## 2.10 คุณสมบัติของผู้ประเมิน คุณลักษณะและจรรยาบรรณของผู้ประเมิน

การประเมินคุณภาพภายนอกอย่างสร้างสรรค์เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพ การศึกษาต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญหรือคุณวุฒิ พร้อมทั้ง บุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสมของผู้ประเมินภายนอก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษาจึงกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้น และคุณสมบัติเฉพาะ สำหรับผู้ที่จะได้รับ การรับรองและแต่งตั้งเป็นผู้ประเมินภายนอกดังนี้

2.10.1 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกดังนี้

- 1) อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ แต่ต้องไม่เกิน 65 ปี ในวันที่ ยื่นใบสมัคร
- 2) มีสัญชาติไทย
- 3) สามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลา
- 4) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพเป็นที่ ยอมรับและไม่เคย ถูกลงโทษทางจรรยาบรรณ
- 5) ในกรณีที่เป็นข้าราชการต้องได้รับหนังสืออนุญาตจาก ผู้บังคับบัญชาระดับกรมขึ้นไป ให้สามารถเป็นผู้ประเมินภายนอกและทำการประเมินภายนอก
- 6) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมุ่งหมาย หลักการ แนวการจัดการศึกษา การจัดการกระบวนการเรียนรู้ ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษา เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในระบบ
- 7) มีความรู้ และมีทักษะด้านการประเมินผล ได้แก่ การรวบรวม ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและให้ข้อเสนอแนะ และการเขียนรายงาน
- 8) มีทักษะในการสื่อสารด้วยวาจา
- 9) มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ รอบคอบและสามารถตัดสินใจได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 10) มีบุคลิกภาพ สุภาพเรียบร้อย

11) มีเจตคติที่ดีต่อสถานศึกษา เป็นกัลยาณมิตร มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีความสามารถในการประสานงาน

บรรจง จันทมาศ (2543 : 157 - 158) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพมีดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่เข้าใจระบบ ISO 9000 เป็นอย่างดี
2. ได้ผ่านการฝึกอบรมการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาแล้ว มีคุณสมบัติพอที่จะเป็นผู้ประเมินได้

3. จับประเด็นเร็วและจับประเด็นที่เป็นนัยสำคัญได้
4. เป็นผู้กล้าซักถามและสื่อความหมายได้ดี
5. มีบุคลิกเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ
6. เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินชัดเจนและดำเนินการประเมิน

อย่างต่อเนื่องตามขั้นตอน

7. ต้องมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการเตรียมการโดยมีใบตรวจประเมินครอบคลุม

8. หัวหน้าผู้ประเมินต้องวางแผนและรับผิดชอบการประเมิน  
สุนทร พูนพิพัฒน์ (2540 : 276) คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพมีดังนี้

1. คุณสมบัติขั้นต่ำสุดคือประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า
2. มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 4 ปี
3. มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพอย่างน้อย 2 ปี
4. ได้รับการฝึกอบรมในด้านการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO 9000
5. ปฏิบัติงานการตรวจประเมินระบบมาตรฐานในฐานะผู้สังเกตการณ์
6. ต้องมีรายงานของการปฏิบัติงานการตรวจประเมินปรากฏอยู่ในจำนวนหนึ่ง ผู้เป็นหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน

ศิริพร ขอพรกลาง (2545 : 170 - 171) คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพมีดังนี้

1. มีคุณสมบัติเพียงพอจะเป็นผู้ตรวจติดตามได้
2. ต้องสอบผ่านความรู้เรื่องระบบ ISO 9000 และผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพมาแล้ว
3. เข้าใจวัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพอย่างชัดเจน และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

4. มีการเตรียมตัวที่พร้อมและมีประสิทธิภาพโดยมีการเตรียมคำถามและเอกสารซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์ ข้อกำหนดทุกข้อทุกกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของระบบคุณภาพให้มากที่สุด
5. ดำเนินการอย่างเป็นทางการโดยมีการประสานงานกันก่อนการตรวจประเมิน
6. เป็นผู้กล้าซักถามและสื่อความหมายข้อความได้ดี
7. หัวหน้าผู้ประเมินต้องวางแผนและรับผิดชอบการตรวจประเมิน ทบทวนประสิทธิภาพการตรวจประเมินการทำรายงานและทบทวนผลการตรวจประเมินและอื่น ๆ

เยาวดี ราชชัยกุลวิบูลย์ศรี (2542 : 103 - 120) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ประเมินควรมีคุณสมบัติพื้นฐานที่จะดำเนินการประเมินดังนี้

1. มีความรู้ด้านวิชาการต่างๆ และเป็นผู้ติดตามความก้าวหน้าของวิชาการ ศึกษาเทคนิค และรูปแบบการประเมินที่ทันสมัย รวมทั้งวิธีวิจัยตลอดจนหลักการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
2. มีความรู้เกี่ยวกับสังคมวิทยา จิตวิทยาและการเมือง เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ
3. มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เพื่อความสัมฤทธิ์ผลในการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการและขอความร่วมมือที่จำเป็น
4. มีพื้นความรู้ในบริบทเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะประเมินรวมทั้งมีความรู้ในด้านรูปแบบของการบริหาร
5. มีประสบการณ์ในด้านการประเมินและมีความสามารถในการเขียนรายงานให้เข้าใจและสื่อความหมายได้ดี

คุณลักษณะของนักประเมินนักประเมินควรมีคุณลักษณะที่สำคัญซึ่งเอื้อต่อการประเมินดังต่อไปนี้

1. มีความเป็นนักวิทยาศาสตร์ เช่น มีใจกว้าง ช่างสังเกต ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวิจาร์ณญาณและไตร่ตรองอย่างรอบคอบด้วยเหตุด้วยผล มีความอยากรู้อยากเห็นรวมทั้งมีความไวต่อข้อมูลข่าวสารทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. มีจิตใจและความคิดที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความยุติธรรม รวมทั้งการมีจิตสาธารณะที่ยึดความเที่ยงธรรมเป็นหลัก
3. มีความมั่นใจในการตัดสินใจถึงผลการประเมินว่าตรงตามข้อมูลและสอดคล้องกับ เหตุการณ์ที่สนับสนุน
4. มีความคิดสร้างสรรค์และมีความสามารถในการสังเคราะห์เหตุการณ์หรือข้อมูลที่เป็นไปได้อย่างถูกต้อง



5. มีความสามารถในการถ่ายทอด ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยมีลักษณะเป็นมิตรกับผู้ร่วมงาน หรือ ทีมนักประเมินด้วยกัน ตลอดจนบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

จากคุณลักษณะของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีคุณลักษณะด้านคุณธรรมและบุคลิกภาพ ได้แก่ มีบุคลิกเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือ มีจิตใจและความคิดที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มีทักษะด้านการประเมินผล มีประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการเขียนรายงาน สามารถสื่อความหมายข้อความได้ดี

#### 2.10.2 คุณลักษณะและรูปแบบของกัลยาณมิตรของนักประเมิน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 127 - 128) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประเมินตั้งนี้ระบบการประเมินผลไว้ คือ ด้านการเสาะแสวงหาความจริงและความรู้เพื่อประกอบการตัดสินใจประเมินค่าของกิจกรรมการศึกษา

1. ผู้ประเมินต้องศึกษาระบบตัวแปรของสิ่งที่จะประเมิน
2. ผู้ประเมินต้องศึกษาหรือกำหนดความมุ่งหมาย ขอบข่าย

ให้ชัดเจน

3. ผู้ประเมินต้องมีเทคนิคในการสร้างเครื่องมือวัด การรวบรวมข้อมูลให้มีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นสูงผู้ประเมินต้องมีเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่รู้เทคนิคการวิเคราะห์มากจะพบช่องทางการวิเคราะห์มากขึ้น

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดคุณลักษณะและรูปแบบของกัลยาณมิตรประเมินเพื่อให้การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูง พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรมดังมีหลักเกณฑ์ 4 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นที่ 1** คือ การสร้างเจตคติที่ดีและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก : รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

**ขั้นที่ 2** คือ การสร้างศรัทธามีความไว้วางใจต่อผู้ประเมินภายนอกและมีความเป็นมิตรต่อกัน : รูปแบบการคัดเลือกและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้ประเมินภายนอกที่มี คุณลักษณะกัลยาณมิตร

**ขั้นที่ 3** คือ การประเมินสภาพจริงเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐาน :  
บูรณาการรูปแบบการประเมิน

**ขั้นที่ 4** คือ การช่วยเหลืออย่างจริงใจและให้แรงเสริม : รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างตรงไปตรงมา โดยการชื่นชมความสำเร็จของสถานศึกษาที่จุดพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาที่พึงประสงค์ (ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 51) โดยให้หนังสือรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในอนาคต

พระราชวรณีย์ ประยูรท์ ปยุต โต ได้กำหนดลักษณะของกัลยาณมิตรธรรม 7 ดังต่อไปนี้คือ ([www.onesqa.or.th](http://www.onesqa.or.th) 14 กันยายน 2547)

1) น่ารัก เป็นที่สบายใจและสนิทสนม ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษาได้ถาม

2) นำเคารพ ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่ง และรู้สึกปลอดภัย

3) นายกย่อง มีความรู้ และภูมิปัญญาแท้จริง เป็นผู้ฝึกอบรม และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

4) รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไร อย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าว ดักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี

5) อดทนต่อถ้อยคำ พร้อมทั้งจะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะวิพากษ์วิจารณ์ อดทนฟังได้ไม่เบื่อ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว

6) สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้

7) ไม่แนะนำเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปในทาง

ผู้ประเมินต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

1) เป็นผู้มีกายพิการหรือจิตบกพร่องอันเป็นเหตุให้เป็นผู้หย่อนสมรรถภาพในการเป็นผู้ประเมินภายนอก

2) เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ

3) อยู่ในระหว่างลงโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

4) เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

5) ในกรณีของผู้ที่เคยรับราชการต้องไม่เคยได้รับโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง

### คุณสมบัติเฉพาะ

1) สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผ่านการทดสอบ และการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนดและได้รับการรับรองให้เป็นผู้ประเมินภายนอก

2) มีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด

จากคุณลักษณะและรูปแบบของกัลยาณมิตรสรุปได้ว่า คุณลักษณะของกัลยาณมิตร ด้านคุณธรรมและบุคลิกภาพ ได้แก่ ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ น่ายกย่อง ด้านความรู้ความสามารถในการประเมิน ได้แก่ มีความรู้ และภูมิปัญญาแท้จริง ด้านความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้

### 2.10.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก

ผู้ประเมินภายนอกต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดจรรยาบรรณต่อไปนี้เป็นหลัก ([www.onesqa.or.th](http://www.onesqa.or.th) 14 กันยายน 2547)

1) มีความเที่ยงตรง เป็นกลาง โปร่งใส มีความรับผิดชอบ ที่ตรวจสอบได้รายงานสิ่งที่ค้นพบตามความเป็นจริงอย่างชัดเจน มีเหตุผล มีหลักฐานสนับสนุน และมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยอมให้อิทธิพลใดเบี่ยงเบนผลการประเมินให้ผิดไปจากความเป็นจริง การรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้ง ถือเป็นกรรายงานเท็จด้วย

2) ต้องไม่ประพฤติให้เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตนหรือแก่ชื่อเสียงของสำนักงาน

3) รักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลและสถานศึกษาที่ได้รับระหว่างการตรวจเยี่ยมและการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างเคร่งครัด

4) ไม่รับและไม่เรียกร้องในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก สถานศึกษา เช่น ไม่รับอำมิสสินจ้าง รางวัล ของขวัญ ของกำนัล การต้อนรับ การรับรองและการอำนวยความสะดวกจากสถานศึกษาที่เกินความจำเป็น

5) ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเองหรือผู้อื่นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ซึ่งสำนักงานยังไม่ได้เผยแพร่ต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อสำนักงาน

6) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักงานกำหนด

7) ผู้ประเมินภายนอกต้องไม่นำบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าไปในสถานศึกษาที่ทำการประเมิน

8) ผู้ประเมินต้องไม่เป็นที่ปรึกษาหรือวิทยากรให้กับสถานศึกษาเนื่องจากอาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

บรรจง จันทมาศ (2543 : 157-158) และศิริพร ขอพรกลาง (2545 : 170 - 171) กล่าวถึงจรรยาบรรณของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพมีดังนี้

1. เป็นผู้มีความรับผิดชอบแต่ไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขต
2. ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในขอบเขตไม่ก้าวล่วงงานบุคคลอื่น
3. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถูกประเมิน โดยดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ดำเนินการอย่างสุภาพและเป็นมิตรมีความยุติธรรมไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขตและไม่ถามจนน้าราคาญและควรฟังมากกว่าพูด
4. ต้องดำเนินการเป็นทางการและมีมารยาทวัฒนธรรมโดยต้องมีการประสานงานก่อน ลงมือประเมิน

เจริญ เจษฎาวัดย์ (2546 : 42) กล่าวถึงจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในดังนี้

1. ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)
2. ความซื่อตรง (Integrity)
3. ความมีศีลธรรม (Morality)
4. ความยุติธรรม (Fairness)
5. ความอิสระในการปฏิบัติงาน (Independence)
6. การรักษาคำมั่นสัญญา (Promise Keeping)
7. ความจงรักภักดี (Loyalty)
8. การรักษาความลับ (Confidentiality)
9. การไม่ขัดแย้งผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
10. การไม่รับผลประโยชน์ส่วนตน (Personal Benefit)
11. การไม่รับสินบน (Bribes)
12. การไม่ทำงานกับองค์กรอื่น (Service with Outside Organizations)
13. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ (Compliance with Law and Regulations)
14. การระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพ (Due Professional Care)
15. การรักษาชื่อเสียงและศักดิ์ศรี (Reputation and Dignity)

วันชัย ศิริชนะ (www.sk.schoolde.com 14 กุมภาพันธ์ 2547)

ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์
2. ตรงต่อเวลา
3. ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย
4. มีความอดทน อดกลั้น และยืดหยุ่น
5. มีระเบียบวินัยในตนเอง
6. สุภาพ อ่อนน้อม รู้กาลเทศะ
7. มีความเข้าใจผู้อื่น
8. เป็นผู้ฟังที่ดี
9. เป็นผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี
10. เปิดเผย จริงใจ และเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย
11. มีความยุติธรรม
12. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

Stufflebeam and Madaus (อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิทยาลัยศรี, 2542 : 116 - 118) ได้สรุปเกณฑ์มาตรฐานทางด้านจริยธรรมของนักประเมินดังนี้

1. การประเมินควรมีการจัดทำสัญญาของทีมงานเป็นลายลักษณ์อักษรระบุถึงขอบข่ายของงานที่มุ่งดำเนินการเพื่อว่ากลุ่มผู้รับดำเนินการประเมินจะได้ดำเนินการต่าง ๆ ให้ครบถ้วนตามสัญญา
2. ในการประเมินถ้าปรากฏว่ามีข้อขัดแย้งในประเด็นที่มุ่งสนใจซึ่งแตกต่างกันควรแก้ไขปัญหอย่างเปิดเผยและชัดเจน ทั้งนี้เพื่อจะได้ไม่เอาข้อขัดแย้งเหล่านั้นมาเป็นข้อประนีประนอมในการดำเนินการประเมินและในการรายงานผลการประเมิน
3. รายงานการประเมินทั้งโดยวาจาและที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรมีการดำเนินการอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา รวมทั้งควรรายงานผลต่างๆ ไปตามความเป็นจริงและควรรายงานข้อจำกัดต่าง ๆ ของการประเมินให้ผู้ฟังหรือผู้อ่านได้รับทราบ
4. ทีมงานที่ดำเนินการประเมิน จะต้องเคารพและคำนึงถึงสิทธิที่สาธารณชนพึงได้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องทราบทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงหลักวิชาการ และสถานภาพ เช่น สิทธิส่วนบุคคลและความปลอดภัยของชุมชน
5. การออกแบบการประเมินและดำเนินการประเมินจะต้องปกป้อง และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล
6. นักประเมินควรจะให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชนในการกระทำใดๆหรือดำเนินการติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประเมิน



จากลักษณะจรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ ไม่แทรกแซงหรือแสวงหาผลประโยชน์ มีคุณธรรมไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น มีความยุติธรรม มีใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ประเมินตามคุณภาพอย่างตรงไปตรงมาและรักษาความลับได้เป็นอย่างดี

#### 2.10.4 ทักษะและเทคนิคของผู้ประเมิน

บรรจง จันทมาศ (2543 : 157 - 158) กล่าวถึงทักษะและเทคนิคของผู้ประเมินดังนี้

1. ต้องมีการเตรียมตัวพร้อมและมีประสิทธิภาพ
2. ต้องประสานงานกับคณะได้ดี
3. หัวหน้าผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการประเมิน
4. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

5. ในการประเมินทุกครั้งต้องใช้ใบเช็คซึ่งครอบคลุมถึง
  - วัตถุประสงค์การประเมินองค์กร
  - ข้อกำหนด หัวข้อและกิจกรรมทุกประเภทที่จะประเมิน
  - มาตรฐานหรือเฉพาะกรณีจำเป็น
6. คำถามผู้ประเมินที่ต้องใช้
  - คำถามเปิดเพื่อจะได้ข้อมูลกว้างขวาง
  - คำถามปิดใช้เท่าที่จำเป็น
  - ถามปัญหาต่างๆ ใช้ถามเมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้น

จากทักษะและเทคนิคของผู้ประเมินสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีทักษะในการทำงานรวมถึงทักษะในการประสานงาน

### 2.11 เทคนิคและวิธีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

วันชัย ศิริชนะ (2547) กล่าวถึงเทคนิคและวิธีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ดังนี้

#### 2.11.1 วิธีการตรวจสอบคุณภาพ

1. ตรวจสอบจากเอกสารในการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานผู้ตรวจสอบสามารถทำได้โดยใช้ตารางการตรวจสอบที่หน่วยงานจัดทำขึ้นหรือคณะผู้ตรวจสอบคุณภาพอาจวางแผนจัดทำขึ้นมาใหม่เป็นแนวทางในการตรวจสอบ และนำข้อมูลประกอบจากแหล่งต่าง ๆ แล้วให้ใช้ดัชนีที่หน่วยงานกำหนดในการพิจารณาว่าหน่วยงานทำการตรวจสอบโดยการอ่านจากส่วนสาระของรายงานการศึกษาตนเองโดยตรง

2. ตรวจสอบจากการสัมภาษณ์ผู้ตรวจสอบคุณภาพจะต้องรู้จักการตั้งคำถามที่ดีเพื่อให้การประชุมและการสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจสอบคุณภาพต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกกระตือรือร้นที่จะตอบคำถาม การตั้งคำถามมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด

3. ตรวจสอบจากการสังเกตประกอบด้วยการรับฟัง และการเยี่ยมชมสถานที่จริง ซึ่งจะนำไปสู่การอ้างถึงการค้นหาข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ รวมถึงข้อความที่เขียนไว้ในรายงาน รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อน ข้อควรคำนึงในการสังเกต

3.1 อย่าเชื่อในข้อมูลที่มีทันทีและด่วนสรุป โดยไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่หาข้อมูลที่จะทดสอบสิ่งที่อ้างถึงนั้น

3.2 ให้ตระหนักอยู่เสมอว่าความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม หรือความลำเอียงส่วนบุคคล จะมีผลต่อการสังเกต

จากวิธีการตรวจสอบคุณภาพสรุปได้ว่า การตรวจสอบคุณภาพมี 3 วิธีการคือตรวจสอบจากเอกสาร ตรวจสอบจากการสัมภาษณ์ ตรวจสอบจากการสังเกต

#### 2.11.2 เทคนิคการตรวจสอบคุณภาพ

ทักษะหรือศิลปะที่จำเป็น ที่ผู้ตรวจสอบจะต้องมีในการตรวจสอบ ได้แก่

1. ทักษะ/ศิลปะในการอ่านแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาก คือ SSR ผู้ตรวจสอบที่ดีควรมีทักษะหรือศิลปะในการอ่านเอกสารเหล่านั้น ข้อบกพร่องที่ผู้ตรวจสอบมือใหม่ คือ

- 1) ใช้เวลาในการอ่านมากเกินไป
- 2) ไม่ทราบว่าจะจุดใด คือ ประเด็นสำคัญที่ควรค้นหา หรือควรขอข้อมูล
- 3) อ่านเสร็จแล้วลืมจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง
- 4) มักจะพอใจแต่เพียงการมีอยู่ของเอกสาร ไม่ได้ศึกษาลงไปในรายละเอียด

5) ไม่เป็นบุคคลที่ช่างสังเกต ช่างคิดเอกสารที่ผู้ตรวจสอบพึงให้ความสำคัญ คือ SSR เพราะเป็นบันทึกคุณภาพที่เป็นผล

##### 1.1 เทคนิคการอ่านรายงานการศึกษาตนเอง (SSR)

- 1) อ่านให้เห็นภาพรวมของรายงาน 1 รอบ
- 2) ตรวจสอบและทำความเข้าใจในแต่ละองค์ประกอบและดัชนีตามที่หน่วยงานกำหนด



- 3) ควรทำความเข้าใจนิยามศัพท์ที่ใช้ให้มากที่สุด
- 4) อ่านในส่วนสาระโดยละเอียด
- 5) จุดที่ไม่ชัดเจนที่พบในแบบรายงานการศึกษาตนเอง

ควรบันทึกเพื่อสอบถามต่อไป

- 6) อ่านอย่างวิเคราะห์โดยให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์

การตรวจสอบและเอกสารประกอบ

## 1.2 เทคนิคการวิเคราะห์ SSR

1) มีการระบุการดำเนินงานครบถ้วนตามองค์ประกอบ  
ในเชิงระบบและกลไก

2) มีการใช้คำที่เป็นนามธรรม เช่น ชัดเจน สอดคล้อง  
เหมาะสม คำจำกัดความตลอดจนชี้ด้วยดัชนี

3) มีการระบุเกณฑ์ตัดสินในแต่ละองค์ประกอบ  
ให้ สอดคล้องกับระบบกลไก

4) กรรมการแต่ละคนศึกษาเอกสารดังกล่าว  
อย่างละเอียดและอย่างพิถีพิเคราะห์ เพื่อสรุปความเข้าใจของตน บันทึกข้อขัดแย้งแล้วนำมา  
พิจารณาหาความชัดเจนในคณะกรรมการประชุมร่วมกัน เพื่อความเข้าใจในประเด็นที่สงสัย  
ขัดแย้งตลอดจนความไม่สมบูรณ์อื่น ๆ เพื่อประมวลเป็นของกลุ่ม

5) ดัชนีและเกณฑ์ในแต่ละองค์ประกอบเชื่อมโยงกับ  
ระบบกลไกและการดำเนินการ

## 2. ทักษะ/ศิลปะในการสัมภาษณ์และการตั้งคำถาม

2.1 ไม่มีผู้ใดชอบการถูกตรวจสอบ

2.2 ไม่มีผู้ใดต้องการให้ข้อบกพร่องถูกตรวจพบที่หน่วยงาน

ตนเอง

2.3 ปฏิกริยาของผู้ถูกตรวจสอบที่มักพบเสมอในการสัมภาษณ์

ก็คือ

1) ไม่ยอมเปิดใจหรือให้สัมภาษณ์อย่างไม่เต็มใจ  
เนื่องจากกลัวว่าความบกพร่องจะถูกตรวจพบ

2) ตอบไม่ตรงคำถาม (โดยที่อาจไม่ตั้งใจตอบเพื่อทำลาย  
เวลาของผู้ตรวจสอบจะได้ตรวจไม่พบข้อบกพร่องที่หน่วยงานตนเองหรืออาจตอบไม่ตรงคำถาม  
เพราะประหม่าหรือตื่นเต้นเกินไปจนไม่เข้าใจคำถาม)

3) ตื่นเต้นเกินไปจนค้นหาเอกสารที่ผู้ตรวจสอบต้องการ  
ไม่พบ หรืออาจแสวงหาเอกสารไม่พบเพื่อทำลายเวลาผู้ตรวจสอบ

4) ตอบในสิ่งที่ตนเองไม่ได้ทำ (ผู้ถูกตรวจสอบมักมีแนวโน้มที่จะตอบในสิ่งที่ควรทำ แต่ความจริงแล้วไม่ได้ทำเพื่อเอาใจผู้ตรวจสอบหรือเพื่อให้ผู้ตรวจสอบรู้สึกประทับใจ โดยเข้าใจเอาว่าหากทำเช่นนั้นแล้วทำให้ผู้ตรวจสอบพอใจ และตรวจไม่พบข้อบกพร่องที่หน่วยงานของตนเอง)

5) แสดงให้ผู้ตรวจสอบเห็นว่าตนเองยุ่งอยู่กับงานตลอดเวลา เช่น มีโทรศัพท์เข้ามาตลอดเวลาผู้ตรวจสอบที่ดีจึงควรเข้าใจความรู้สึกของผู้ถูกตรวจสอบทุกคนและควรมีศิลปะในการสัมภาษณ์เพื่อให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด และเป็นที่ยังพอใจของผู้ถูกตรวจสอบสามารถทำให้เขายอมรับข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนอย่างเต็มใจและรู้สึกได้ประโยชน์จากการตรวจสอบ

เทคนิคในการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์อาจแบ่งเป็น

## 2 ระยะ

1. ระยะเปิดใจ ผู้ตรวจสอบที่ดีควรเริ่มต้นด้วยการแนะนำคณะผู้ตรวจสอบ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ เมื่อคู่สนทนาพร้อมจะถูกสัมภาษณ์ ควรนำเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ สำหรับผู้ตรวจสอบภายใน

2. ระยะค้นหาความจริง ระยะนี้จำเป็นต้องใช้การผสมผสานระหว่างศิลปะในการตั้งคำถาม ศิลปะในการฟัง และศิลปะในการสังเกต

เทคนิคการตั้งคำถาม ที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีหลายลักษณะ ได้แก่

1. คำถามปลายเปิดเป็นคำถามลักษณะกว้างๆ ผู้ตอบสามารถตอบได้หลายลักษณะคำถามลักษณะทำให้ได้ข้อมูลเพียงผิวเผิน ไม่เจาะลึก (Non Focus)

2. คำถามแบบค้นหาเป็นคำถามปลายเปิดแบบหนึ่ง เพียงแต่จำกัดวงของคำตอบให้อยู่ในเรื่องที่ต้องการข้อดีของคำถามลักษณะนี้คือช่วยให้ได้ข้อมูลที่จำเพาะมากขึ้นผู้ตอบสามารถตอบได้ตรงประเด็นขึ้น

3. คำถามแบบมีเงื่อนไข เป็นคำถามที่มีสถานการณ์ประกอบ ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ สามารถใช้สถานการณ์จำลองดังกล่าวกระตุ้นให้ผู้ถูกตรวจสอบได้คิดและค้นพบโอกาสพัฒนาหรือจุดอ่อนในระบบคุณภาพได้

4. คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่จะได้คำตอบที่จำเพาะเพียงสั้นๆ เช่น ใช่ /ไม่ใช่/มี/ไม่มี ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ ได้ข้อมูลที่จำเพาะชัดเจน แน่นนอน

5. คำถามเชิงร้องขอ เป็นคำถามที่คล้าย ๆ เป็นคำสั่งอย่างสุภาพ คำถามลักษณะนี้มีประโยชน์มาก เพราะจะทำให้ผู้ตรวจสอบได้เห็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรมว่ามีการถือปฏิบัติตามระบบที่เขียนไว้จริง

6. คำถามชี้้นำเป็นคำถามที่มีคำตอบอยู่ในตัว ในกรณี  
 ที่ผู้ถูกตรวจสอบประหม่อมามาก ๆ จนตอบไม่ได้ และผู้ตรวจสอบรู้ว่าเป็นสิ่งที่เขาปฏิบัติอยู่แล้ว  
 ก็อาจใช้คำถามลักษณะนี้เพื่อให้ผู้ตอบหายประหม่อมและเกิดความมั่นใจ

7. คำถามชวนทะเลาะ เป็นคำถามที่ทำให้ผู้ถูกถาม  
 รู้สึกว่าถูกกล่าวหาหรือเป็นฝ่ายผิด คำถามลักษณะนี้ผู้ตรวจสอบห้ามถามเด็ดขาด  
 เพราะจะทำให้ผิดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบทันที

เทคนิคการตั้งคำถาม/ข้อสงสัย

เพื่อควบคุมไม่ให้ออกนอกเรื่อง

1. เตรียมประเด็นคำถามและถามตามประเด็น

2. ตั้งคำถามที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงประเด็น

3. ถามให้ตรงกับผู้รับผิดชอบ

4. ควรใช้คำถามปลายเปิด ไม่ควรใช้คำถามเชิงชี้้นำ

5. ไม่ถามเชิงเปรียบเทียบกับสถาบัน/หน่วยงานอื่น

6. ไม่ถามคำถามที่ทำให้เกิดความแตกแยกใน

หน่วยงาน

7. ค้นหาคำตอบทางอ้อมโดยการพูดคุย

8. ควรเตรียมคำถามไว้ก่อนล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดการ

ซ้ำซ้อน

9. ตั้งคำถามให้ตรงกับดัชนี เพื่อนำไปสู่การตรวจสอบ

ว่ามีระบบและกลไก

10. ตั้งคำถามเชิงสร้างสรรค์

11. ถามให้สั้น ฟังให้มากและจดบันทึก

12. ไม่ถามประเด็นที่มีหลักฐานชัดเจนหรือรู้ชัดแล้ว

กลยุทธ์ในการค้นหาความจริงการตรวจสอบคุณภาพ

จำเป็นต้องกลยุทธ์ตั้ง ต่อไปนี้

1. กลยุทธ์แก้งงง หมายความว่า ให้สัมภาษณ์

ผู้เชี่ยวชาญให้หมด ทำตัวเสมือนว่าเราไม่มีความรู้อะไรเลยในสิ่งที่เรากำลังจะตรวจสอบหน้าที่  
 ก็คือ ขอดูเอกสารหรือ หลักฐานประกอบไปเป็นระยะ ๆ และคอยตั้งคำถามแบบคนไม่รู้

2. กลยุทธ์สาวเชือก หมายถึง ให้เริ่มต้นจากเหตุการณ์

หนึ่งแล้วค่อย ๆ สาวเรื่องราวตามไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งสิ้นสุดปลายเส้นเชือก

- ทำที่ที่ผู้ตรวจสอบฟังระวังและไม่ควรแสดงอย่างยิ่ง
- ในขณะที่ทำการตรวจสอบ
- 2.1 ทำที่กระหึ่มยืมย่องเมื่อตรวจพบข้อบกพร่อง
  - 2.2 ทำที่ยกตัวข่มท่านหรือยึดเยียดความคิดเห็น
- ส่วนตัวให้ผู้ถูกตรวจสอบว่าต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ แทนที่จะชี้ให้เห็นเพียงข้อบกพร่องของระบบ
3. แสดงกิริยาที่ไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติผู้ถูกตรวจสอบ
    - 3.1 ทักษะ/ศิลปะในการรับฟัง
 

ผู้ตรวจสอบควรเป็นผู้ที่มีทักษะหรือศิลปะในการรับฟังเชิงรุก (Active) ได้แก่

      - 3.1.1 รับฟังด้วยท่าที่ที่กระตือรือร้น
      - 3.1.2 คิดวิเคราะห์ ตลอดเวลาที่รับฟัง
      - 3.1.3 ทำการจดบันทึกสิ่งที่ตนได้รับฟัง
      - 3.1.4 มีภาษากายในเชิงตอบรับ แสดงให้เห็นว่ากำลังรับฟังอย่างตั้งอกตั้งใจ
      - 3.1.5 สายตาจับจ้องที่ผู้พูด ไม่วอกแวกหรือเหม่อลอยไปที่อื่น
      - 3.1.6 พยายามใช้ท่าที่ที่เชื่อเชิญให้ผู้พูดอยากให้ข้อมูลเพิ่มเติม
      - 3.1.7 รมัดระวังภาษากายบางอย่างที่อาจทำให้เบี่ยงเบนความสนใจของผู้ให้ข้อมูล
      - 3.1.8 ใช้การทวนคำพูดซ้ำเป็นบางครั้งเพื่อแสดงว่าผู้ตรวจสอบยังตั้งใจฟังอยู่
      - 3.1.9 การสรุปประเด็นเพื่อยืนยันว่าผู้ตรวจสอบและผู้ถูกตรวจสอบตรงกัน
  4. ทักษะ/ศิลปะในการสังเกต
 

ผู้ประเมินตรวจสอบควรฝึกฝนทักษะในการสังเกต

    - 4.1 สังเกตจากความแตกต่าง/ความเหมือน
    - 4.2 สังเกตผลจากการปฏิบัติจริง
    - 4.3 สังเกตจากการให้ทำให้อู่

โดยอาจใช้เทคนิค ดังนี้

## 5. ทักษะ/ศิลปะในการบันทึก

ผู้ตรวจสอบควรฝึกฝนทักษะในการจดบันทึกสิ่ง ที่พบเห็นในรายการตรวจสอบหรือสมุดบันทึกของผู้ตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ การตรวจสอบ เนื่องจากรายงานการตรวจสอบที่ดี ควรรายงานจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของหน่วยงานด้วย รายละเอียดของการบันทึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็น ข้อบกพร่อง ผู้ตรวจสอบควรบันทึกข้อมูลที่จำเป็นอย่างละเอียด เพื่อป้องกันการปฏิเสธหรือ ไม่ยอมรับของผู้ถูกตรวจสอบในการรวบรวมข้อมูล มีเครื่องมือพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การอ่านเอกสาร รายงานการประชุม
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกต

จากเทคนิคการตรวจสอบคุณภาพ และทักษะ ที่จำเป็นสำหรับผู้ประเมินคุณภาพ ภายนอกสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกควรมีทักษะ 5 ด้าน ดังนี้คือ ด้านทักษะในการอ่าน ด้านทักษะในการสัมภาษณ์ ด้านทักษะในการฟัง ด้านทักษะในการสังเกต และด้านทักษะในการบันทึก

### 2.12 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (<http://www.onesqa.or.th> 10 เมษายน 2548) กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมิน ภายนอกดังนี้

- 1) ตรวจสอบสถานศึกษา สร้างความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพ ให้กับบุคลากรของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
- 2) รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบหลักฐานข้อมูลเพื่อยืนยันสภาพ ความเป็นจริงในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามที่สถานศึกษาได้รายงานไว้ในรายงาน การประเมินตนเอง และตามหลักฐานที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ไม่ได้อยู่ในรายงาน การประเมินตนเอง
- 3) ตรวจสอบกระบวนการและวิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการได้มาซึ่ง ข้อมูลรวมทั้งหลักฐานที่ระบุในรายงานการประเมินตนเองมีความเหมาะสม ครบคลุม และ น่าเชื่อถือ
- 4) ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบกับเป้าหมาย/แผนพัฒนาของ สถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาที่ สมค. กำหนดเพื่อการประเมินภายนอก รวมทั้งตรวจสอบ เป้าหมาย/แผนพัฒนาที่สถานศึกษาจะดำเนินการต่อไป เพื่อดูความสอดคล้องกับผลการประเมิน

5) ประมวล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานประเมินภายนอก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

6) รายงานผลการประเมินคุณภาพสถานศึกษาต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอกดังกล่าวสรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกควรมีบทบาทและหน้าที่ในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา บทบาทและหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบหลักฐานข้อมูล บทบาทและหน้าที่ในการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานของสถานศึกษา บทบาทและหน้าที่ในการประมวลวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินและรายงานผลของคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน

จากคุณลักษณะของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. ด้านคุณธรรมและบุคลิกภาพ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ต่องานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 2. ด้านความรู้ความสามารถในการประเมิน ได้แก่ การมีวิธีการประเมินที่หลากหลาย มีเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง / เชื่อถือได้ สามารถสรุปประเด็นจุดเด่น – จุดด้อยได้สมเหตุสมผล มีเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ การเขียนรายงานอยู่บนฐานข้อมูลที่ได้รับการพิจารณาอย่างรอบครอบ 3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ การมีทักษะและเทคนิคการพูดคุยที่ดี ความสามารถในการสื่อความหมายได้ชัดเจน การเลือกใช้คำถามที่มีผลต่อลักษณะความเที่ยงตรงและความลึกซึ้งของคำตอบ ความสามารถในการจับประเด็นเร็วและจับประเด็นที่เป็นนัยสำคัญได้ และการพัฒนาศักยภาพผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ด้านคุณธรรมและบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถในการประเมินและด้านความสามารถในการสื่อสาร ส่งผลให้การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินที่มีคุณภาพประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดนี้มาศึกษาวิจัย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

สมหวัง พิริยานูวัฒน์ (2545) ผลจากการติดตามการดำเนินงานประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมีบุคลิก ลักษณะท่าทางและการวางตัว ร้อยละ 88 มีความเป็นกันเอง การปฏิบัติตามกฎกติกามารยาทและขั้นตอนการเยี่ยม ร้อยละ 88 มีการตรวจสอบข้อมูลของสถานศึกษาอย่างจริงจังครบถ้วน ร้อยละ 80

ชุตินันท์ อิทธิรัตน์ (2546 : 10) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทยพบว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทยมี 7 องค์ประกอบ คือ หลักการและแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพภายนอก ประเด็นในการประเมิน การจัดคณะผู้ประเมิน การคัดเลือกผู้ประเมินวิธีการคัดเลือกและประเมินผลผู้ประเมินด้านจรรยาบรรณทักษะผู้ประเมิน

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2546 : 58) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า รูปแบบการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพผู้ประเมินภายนอกจาก 5 องค์ประกอบหลัก (11 องค์ประกอบย่อย 61 ตัวบ่งชี้) ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการประเมิน บุคลิกภาพ เจตคติ คุณธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งผลการประเมินพบว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณภาพสูงมีผลการประเมินคุณภาพโดยรวมสูงกว่ากลุ่มประเมินภายนอกที่มีคุณภาพต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01. และเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินพบว่ากลุ่มผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณภาพสูงมีผลการประเมินสูงกว่ากลุ่มผู้ประเมินที่มีคุณภาพต่ำในองค์ประกอบด้านประสบการณ์ บุคลิกภาพ เจตคติ คุณธรรมและจรรยาบรรณและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประเมิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05 และ .05 ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านความรู้และองค์ประกอบด้านคุณภาพของเอกสารรายงานผลการประเมินสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ บุญเจียม (2546 : 3) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายนอกเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่ากระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกและผู้ประเมินยังไม่เป็นมาตรฐาน ในส่วนของผู้ประเมินภายนอกคือการดำเนินการให้มีมาตรฐานในเรื่องคุณสมบัติส่วนตัวและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

เกื้อ กระแสโสม (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการรับรองผู้ประเมินคุณภาพภายนอกตามแนวคิดที่เน้นสมรรถภาพสำหรับการประเมินสถานศึกษา พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นของผู้ประเมินภายนอก 3 ด้านคือ สมรรถภาพด้านความรู้ประกอบด้วย การจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก หลักการวิธีการ

ประเมินคุณภาพ ด้านทักษะประกอบด้วยการวางแผนการประเมินสถานศึกษา การดำเนินการประเมินสถานศึกษา การสรุปผลการประเมินและเขียนรายงาน การสื่อสารและการประสานงาน การคิดเชิงตรรกะและการคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม และด้านคุณลักษณะประกอบด้วย จรรยาบรรณในการประเมิน ความเป็นกัลยาณมิตร ความซื่อสัตย์ในการประเมินความเที่ยงตรงและเป็นกลางในการประเมิน ความรับผิดชอบต่อผลการประเมิน ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติการประเมิน

ปิยะมาศ หวังช่วยกลาง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถภาพที่พึงประสงค์ของผู้ประเมินภายนอกในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าสมรรถภาพที่พึงประสงค์ของผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ คือ ความรู้ความสามารถในการประเมิน ความสามารถในการสื่อสารและการทำงานอย่างมีส่วนร่วม จรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก การเป็นนักประชาธิปไตย ความรู้ด้านการบริหารสถานศึกษา ความสามารถในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สถานศึกษา และความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์

สุวัฒน์ เงินน้ำ และคณะ (2547 : 175) ได้ศึกษาเรื่องมาตรฐานและรูปแบบการพัฒนาหน่วยประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและได้ให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยประเมินภายนอกต้องพัฒนาศักยภาพผู้ประเมินภายนอก ด้านบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารในการประเมิน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547) ได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าผู้ประเมินไม่เรียกร้องของกำนัลจากสถานศึกษา ร้อยละ 99.70 ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ร้อยละ 99.60 ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ร้อยละ 98.90 การเปิดโอกาสให้สถานศึกษาทักท้วงผลการประเมิน ร้อยละ 98.80 ด้านการตรวจสอบหลักฐานจากข้อมูลปฐมภูมิเพื่อยืนยันสภาพจริง ร้อยละ 98.40

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

เดวิส (Davis, 1989) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้สิ่งที่เป็นจริงและความคาดหวังของผู้ประเมินและนักการศึกษาที่มีต่อบทบาทของผู้ประเมิน พบว่า นักการศึกษาและผู้ประเมินมีความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทของผู้ประเมินได้แก่ การสื่อสาร การควบคุม และเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการประเมิน นอกจากนี้ยังพบว่า ทั้งนักการศึกษาและผู้ประเมินมีความเชื่อว่านักประเมินสามารถแสดงบทบาทตามที่ควรจะเป็นได้ดังนั้นให้ผู้ประเมินได้มีการปรับบทบาทในกระบวนการประเมิน



เมอเรนส์ (Mertens, 1994 : 17 - 27) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการฝึกหัดผู้ประเมินพบว่าผู้ประเมินควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นใน 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ด้านการประเมิน (ความรู้และทักษะด้านการประเมิน) ดังนี้

1.1 การระบุเกี่ยวกับการประเมิน ผู้ประเมินต้องสามารถระบุสิ่งที่ต้องการประเมิน วัตถุประสงค์ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

1.2 การออกแบบการประเมินและการตั้งคำถามการประเมิน

1.3 การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

1.5 การวางแผนการรายงานและการนำไปใช้ประโยชน์

1.6 การวางแผนการจัดการ

1.7 การวางแผนในการประเมินงานประเมิน

2. ความรู้และทักษะด้านวิธีวิทยาวิจัย

2.1 เข้าใจปรัชญาพื้นฐาน

2.2 เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธี

2.3 วางแผนและปฏิบัติการวิจัยได้

3. ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประเมิน

3.1 การบริหารจัดการ

3.2 ทักษะการสื่อสาร / จิตวิทยา

3.3 ปรัชญา

3.4 รัฐศาสตร์

3.5 มานุษยวิทยา : ทักษะเกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ

4. ความรู้และทักษะเฉพาะสาขาที่จำเป็น

1.1 ด้านการศึกษา

1.2 ด้านจิตวิทยา

1.3 ด้านสุขภาพอนามัย

1.4 ด้านธุรกิจ

1.5 ด้านการปกครอง

1.6 การบริหารจัดการสาธารณะ

จิ้น เอ คิง และคณะ (King et al, 2001 : 229 - 247) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะผู้ประเมินสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ประเมินแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ สืบเสาะหาความรู้อย่างเป็นระบบ สามารถปฏิบัติกรประเมินได้ ทักษะทั่วไปสำหรับการประเมิน ได้แก่ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการเขียนเพื่อการสื่อสาร ทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารวิชาชีพนักประเมิน ได้แก่ มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ในการประเมิน ใช้วิธีการและทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ เคารพต่อโครงการ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับผิดชอบสิ่งที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สรุปได้ว่า หน่วยงานประเมินคุณภาพภายนอกของประเทศไทย ต้องพัฒนาศักยภาพผู้ประเมินภายนอก ด้านบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารในการประเมิน และยังมีกลุ่มผู้ประเมินที่มีคุณภาพไม่ได้ตามเกณฑ์ที่ต้องพัฒนา ด้านประสบการณ์ บุคลิกภาพ เจตคติ คุณธรรม จรรยาบรรณและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประเมิน

ส่วนด้านคุณลักษณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกสรุปได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคุณธรรมและบุคลิกภาพที่ดี อันเนื่องมาจากผู้ประเมินมีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการวางตัว มีความเป็นกันเอง การปฏิบัติตามกฎกติกา มารยาท และขั้นตอนการเยี่ยม ไม่เรียกร้องของกำนัลจากสถานศึกษา ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษารวมถึงการเปิดโอกาสให้สถานศึกษาทักท้วงผลการประเมิน ด้านความรู้ความสามารถในการประเมินสรุปได้ว่าผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมีความรู้ความสามารถในการประเมินโดยการตรวจสอบหลักฐานจากข้อมูลเพื่อยืนยันสภาพจริง ซึ่งสอดคล้องและสัมพันธ์กับแนวคิดของผู้วิจัย

### กรอบความคิดในการวิจัย

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลกเขต 1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้

