



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา มีเนื้อหาสาระของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอแนวคิดเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ

ตอนที่ 2 แนวคิดและแนวดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินภายในในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และความสำคัญของสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินอภิมาน

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับแบบตรวจสอบรายการประเมิน

ตอนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ

1.1 ความหมายของคำว่าระบบ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ระบบ จากแหล่งต่างๆ พบว่ามีความหมายดังต่อไปนี้ ระบบเป็นกลุ่มขององค์ประกอบในองค์กร/หน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำหน้าที่เพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น (Lunenburg & Ornstein, 1996) โดยระบบพื้นฐานในเชิงทฤษฎีจะประกอบด้วยองค์ประกอบง่าย ๆ คือ ปัจจัย (input) กระบวนการถ่ายโอน/เปลี่ยนแปลง (transformation) ผลผลิต (output) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และบริบทแวดล้อม (environment) (Lunenburg & Ornstein, 1996)

ระบบ คือ การรวมกลุ่มกันขององค์ประกอบซึ่งทำหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยองค์ประกอบของระบบจะมีปฏิสัมพันธ์กันภายในระบบ และการมีปฏิสัมพันธ์ภายในระบบจะมีมากกว่านอกระบบ (<http://www.ciras.iastate.edu>)

ระบบ คือ แนวทางของการรวมกลุ่มกันที่เป็นเอกภาพ ซึ่งเน้นที่องค์ประกอบ ความเกี่ยวข้องกัน และการทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันโดยรวมหรือบรรลุวัตถุประสงค์โดยรวม (<http://anice.net>)

ระบบ หมายถึง องค์ประกอบที่มีการเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยวิธีการปฏิบัติงานในระบบอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันก็ได้ แต่อยู่ภายใต้โครงสร้างขององค์ประกอบที่มีหลักการเดียวกัน (Webster's New World Dictionary, 1988; Kindred, 1980 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2543)

ระบบ เป็นการทำงานหรือกิจกรรมที่มีขั้นตอน มีเหตุผล มีเอกสาร อธิบายขั้นตอน และครบวงจร ขั้นตอนนั้นคือ การวางแผน (plan) การปฏิบัติตามแผนหรือขั้นตอนที่วางไว้(do) การประเมิน(check) การนำผลการประเมินย้อนกลับไปทบทวนปรับปรุงวางมาตรฐาน มาตรการ กำหนดขั้นตอนใหม่ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2544)

จากความหมายข้างต้น จะเห็นว่า ระบบมีความหมายต่อไปนี้ (1) การรวมกลุ่มกันอย่างเป็นเอกภาพขององค์ประกอบในองค์กร/หน่วยงานซึ่งองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งภายในระบบจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่านอกระบบ ทั้งนี้การรวมกลุ่มกันเพื่อทำหน้าที่ในจุดมุ่งหมายเฉพาะของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น (2) วิธีการทำงานหรือกิจกรรมที่มีกระบวนการขั้นตอนเฉพาะของตนเอง ซึ่งวิธีการ กระบวนการนั้นมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทั้งนี้เพื่อทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์รวม จากความหมาย (1) และ (2) จะเห็นว่าการมีความสัมพันธ์กัน หรือเกี่ยวข้องกันของส่วนย่อย ๆ ในระบบ (ส่วนย่อยของระบบอาจเป็นองค์ประกอบ ขั้นตอน หรือกระบวนการ) มีความสำคัญต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยรวมของระบบ

1.2 องค์ประกอบของระบบ

รูปแบบของระบบที่ใช้อยู่ในองค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีองค์ประกอบพื้นฐานที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน แต่การนำเสนอรูปแบบอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ในช่วงเวลานั้น ๆ ว่าต้องการแสดงแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องใด ในที่นี้จะเสนอแนวทางเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบเพื่ออธิบายแนวคิดในประเด็นหลัก ๆ ตามที่ Smith (1982) และ Lunenburg & Ornstein (1996) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบ สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า คือ ทุกสิ่งที่ใส่เข้าไปในระบบสำหรับการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรม และได้แบ่งปัจจัยนำเข้า ออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยในรูปของผู้ถูกกระทำ ได้แก่ ปัจจัยซึ่งจะนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรม เช่น สารสนเทศ พลังงานและทรัพยากรต่าง ๆ และปัจจัยนำเข้าในรูปของผู้กระทำ ซึ่งหมายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระทำ เช่น โครงสร้างของการควบคุม วิธีการปฏิบัติและบุคคล ซึ่งปัจจัยนำเข้าที่ถือว่าจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารในปัจจุบันและอนาคต

2. กระบวนการ หมายถึง ชุดของการกระทำที่สัมพันธ์กัน ร่วมกันดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ เกิดผลที่มุ่งหวังโดยใช้ทรัพยากรที่ป้อนเข้าสู่ระบบ และทำกระบวนการแปลงทรัพยากรให้เป็น ผลผลิต

3. ผลผลิต เป็นผลที่ได้จากกระบวนการจัดทำกับปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ผลผลิตตามคำ จำกัดความนี้ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งออกไปสู่ สภาพแวดล้อมภายนอก ผลที่เกิดขึ้นสามารถพิจารณาได้ทั้งผลที่เกิดขึ้นในทันที ผลที่เกิดตามมา หรือผลกระทบอื่น ๆ ผลผลิตที่ได้ก็เหมือนปัจจัยนำเข้า ซึ่งมีทั้งผลผลิตที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่เป็นรูปธรรม เช่น สินค้า ผลิตภัณฑ์ สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความ พึงพอใจของลูกค้า เจตคติต่อสินค้า เป็นต้น ผลผลิตที่เป็นจริงจึงต้องพิจารณาทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

4. ข้อมูลป้อนกลับ เป็นการให้ข้อมูล ซึ่งเป็นผลมาจากผลผลิตที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กร ให้มีการปรับปรุงพัฒนาทางด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อม เป็นสภาพของบรรยากาศทั่ว ๆ ไปขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบ ต่อระบบด้วย เช่น สภาพของสังคม เศรษฐกิจการเมือง สภาพภูมิศาสตร์ ซึ่งสภาพการสนองตอบ ต่อระบบสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบซึ่งจะเป็นต้องพิจารณาอย่างถ่องแท้

จากการศึกษากล่าวโดยสรุปว่า องค์ประกอบของระบบโดยทั่วไปประกอบด้วย ปัจจัย นำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ข้อมูลป้อนกลับ และสภาพแวดล้อม การนำเสนอองค์ประกอบของ ระบบอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แนวคิดและแนวดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินภายในระดับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

2.1 ความหมายของการประเมินภายใน

การประเมินผล หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของ การประเมินอยู่ที่ความยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินที่มีความโปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดีต้องอยู่บนฐานของข้อมูลที่เชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจาก กระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพ (Gronlund, 1976; Ebel and Frisbie, 1986; Weirisma and Jurs, 1990)

สำหรับความหมายของการประเมินภายใน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ วัลลภ กันทรัพย์ (2535) ให้ความหมายของการประเมินภายใน คือ การที่โรงเรียนมีการตรวจ สอบหรือประเมินการทำงานของตนเองอยู่เป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ประคบคู่หรือสอดแทรกเข้าไปกับขั้นตอนการทำงานเชิงระบบในทุก ๆ งาน หรือทุก ๆ กิจกรรม ครอบคลุมงานของโรงเรียน

ทั้งหมด ทั้งนี้การตรวจสอบในงานแต่ละงานดังกล่าวนั้นดำเนินการโดยคณะบุคคลที่รับผิดชอบทำงานนั่นเอง และคณะผู้ทำงานนั่นเองเป็นผู้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการทำงานในขั้นตอนต่อ ๆ ไปของงานนั้น พิซิต ฤทธิ์จัญญ (2538) และสุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้ให้ความหมายของการประเมินภายในที่สอดคล้องกันว่า การประเมินภายใน คือกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่กระทำโดยบุคลากรในหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ถือเป็นกระบวนการตรวจสอบการทำงานของตนเอง และควรจัดทำเป็นกิจกรรมหนึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่วน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541) กล่าวว่า การประเมินภายในเป็นกระบวนการก่อให้เกิดการใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผลและตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำ เพื่อคิดค้นวิธีการปรับปรุง แก้ไข และชื่นชมกับผลสำเร็จเพื่อเป็นพลังใจสร้างสรรค้งานต่อไป Devos (1998 อ้างถึงใน Kyriakides และ Campbell, 2004) ให้ความหมายว่าการประเมินภายในเป็นกระบวนการที่คิดโดยโรงเรียนเองที่จะทำการรวบรวมสารสนเทศอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของโรงเรียน เพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับสารสนเทศ โดยพิจารณาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนและทำการปรับปรุง

สรุปการประเมินภายใน หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติภายในหน่วยงานได้ตรวจสอบการดำเนินงานของตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมินภายใน

การประเมินภายในมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ผลการประเมินในการปรับปรุง และพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนาการบริหาร หรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินภายในด้วยระบบที่พร้อมให้ตรวจสอบได้จึงเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีที่สุด (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2541) ดังนั้นการประเมินภายในจึงเป็นการประเมินเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานอย่างแท้จริงไม่ใช่เป็นการประเมินเพื่อจับผิด ซึ่งเมื่อประเมินตนเองเพื่อปรับปรุง และพัฒนางานแล้วมาตรฐานก็จะค่อย ๆ เกิดขึ้น เมื่อมาตรฐานเกิดขึ้นแล้วจึงใช้การประเมินภายนอกเพื่อรักษามาตรฐานต่อไป

การประเมินมีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกับคำว่า การตรวจสอบ ทั้งสองคำนี้มักใช้สลับแทนกันได้แต่ความหมายของคำว่า การประเมินมักจะทำให้ความรู้สึกที่เป็นกลางกว่า (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540) คือเป็นการพิจารณาว่าการปฏิบัติงาน และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ในขณะที่คำว่า การตรวจสอบจะให้ความหมายค่อนข้างเป็นไปในทางลบ คำว่า การตรวจสอบมีนัยที่แตกต่างกันคือ การตรวจสอบ (audit) เป็นวิธีการติดตามตรวจสอบ และควบคุมมาตรฐานขององค์กร และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบอย่าง

ทั่วถึง ส่วนการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) จะสะท้อนให้เห็นถึงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการตรวจสอบประสิทธิภาพทางธุรกิจโดยเน้นเรื่องผลผลิต และใช้ตัวชี้วัด สำหรับคำว่า การตรวจสอบ (inspection) เป็นการตรวจสอบที่เน้นคุณภาพของปัจจัยนำเข้า และในเรื่องของการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีปฏิบัติ (Lawton, 1993)

Kyriakides และ Campbell (2004) ได้กล่าวว่าการประเมินโดยทั่วไปมี 3 จุดมุ่งหมาย และการประเมินภายในก็เช่นเดียวกันแต่ใช้ในระดับที่แตกต่างกันดังนี้ (1) การเมืองของการประเมิน การประเมินจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน การให้ความช่วยเหลือในการประเมินภายใน คือการให้ผู้เกี่ยวข้องกับโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการประเมินของโรงเรียน โดยปกติการประเมินภายในจะทำโดยผู้เกี่ยวข้อง คือ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง ส่วนหนึ่ง ซึ่งต่างจากการประเมินภายนอกซึ่งการตัดสินใจโรงเรียนได้มาจากตัวแทนจากภายนอก สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมประชาธิปไตยในการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส การประเมินภายในอาจได้รับการพิจารณาว่ามีความสมเหตุสมผลของการเคลื่อนไหวที่จะส่งเสริมการปกครองของหน่วยต่าง ๆ ใน โรงเรียน (2) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ การประเมินการปฏิบัติการของโรงเรียน ถูกพิจารณาว่าเป็นการจัดหาหลักฐานที่น่าพอใจให้กับผู้ปกครองและชุมชน ว่าใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ และเอาใจใส่ต่อผู้เรียน บทบาทของการประเมินภายในยังไม่ชัดเจนมากนักในเรื่องของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (3) การพัฒนาวิชาชีพ การประเมินความต้องการจำเป็นจะมาก่อนการพัฒนาวิชาชีพ และมีข้อตกลงว่าการประเมินภายในอาจเข้ามามีส่วนสำคัญปกติจะรวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นระบบกับคณะทำงาน และแสดงให้เห็นความบกพร่องของความต้องการของบุคคลสำหรับการพัฒนาวิชาชีพในบริบทของโรงเรียน สำหรับเป้าหมายของการประเมินภายในอาจกล่าวได้ว่ามี 2 ด้าน คือ (1) เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการจัดองค์กรและปรับปรุงการสอน และการเรียนรู้ การปรับปรุงคุณภาพขององค์กรจะมีเนื้อหาต่าง ๆ กัน เช่น ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกขององค์กร บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กร ธรรมชาติของการตัดสินใจ และการตอบสนองของโรงเรียนในฐานะองค์กรต่อการถูกปรับปรุงทั้งจากภายในและภายนอก การปรับปรุงการสอนและการเรียนให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับแนวคิดด้านความมีประสิทธิภาพของครู และความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน และ (2) การตัดสินใจที่เกี่ยวกับแนวคิดในการวัดเหล่านี้เหมาะสมภายในสถานการณ์ของโรงเรียน (Scheerens และ Bosker, 1997; Hoy และ Miskel, 2001; Muijs และ Reynolds, 2001 อ้างถึงใน Kyriakides และ Campbell, 2004)

Nevo (2001) ได้ให้ความเห็นว่าการประเมินภายใน และการประเมินภายนอก จะให้ประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยการประเมินภายในจะได้ประโยชน์จากการประเมินภายนอกอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. การกระตุ้นการประเมินภายใน การประเมินภายนอกจะทำหน้าที่กระตุ้นให้องค์กรหรือประชาชนทำการประเมินภายในเพื่อให้สามารถเผชิญกับการประเมินภายนอก โดยมีความเชื่อว่าอาจเป็นการบรรเทาหรือลดการประเมินจากภายนอก ถ้าโรงเรียนทำการประเมินภายในหรือเพียงแต่สร้างคณะผู้ประเมินภายใน

2. การขยายขอบเขตของการประเมินภายใน การประเมินภายนอกจะให้ข้อมูลระดับมาตรฐานชาติ หรือข้อมูลเปรียบเทียบจากโรงเรียนอื่นแก่โรงเรียน (เช่น ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน) ซึ่งอาจจะช่วยให้โรงเรียนตีความข้อมูลของตน และประเมินคุณภาพของตนเองได้ และการประเมินภายนอกอาจเพิ่มความน่าเชื่อถือถึงแก่ลักษณะเฉพาะของโรงเรียน และยังให้พื้นฐานเพื่อการตัดสินใจคุณภาพด้วย

3. การทำให้ความตรงในการประเมินภายในถูกต้อง การประเมินภายในควรมีความถูกต้องในตนเอง แต่มักมีข้อสงสัยในความลำเอียงและความเป็นปรนัย การได้รับการตำหนิว่าขาดความเป็นปรนัยจะเป็นอุปสรรคต่อความน่าเชื่อถือของการประเมินภายใน การประเมินภายนอกอาจทำให้การประเมินภายในถูกต้องด้วยการพิจารณาการประเมินภายนอกเป็นส่วนประกอบสำคัญของการประเมินโรงเรียนเพราะข้อมูลที่ได้จากการประเมินภายในอาจไม่ได้รับการยอมรับ ดังนั้นการประเมินภายนอกจะมีส่วนช่วยในเรื่องนี้ได้

การประเมินภายนอกอาจได้ประโยชน์จากการประเมินภายในคือ

1. การขยายขอบเขตของการประเมินภายนอก การประเมินภายนอกมักได้รับการวิจารณ์ในเรื่องการมีขอบเขตที่แคบ และแนวโน้มที่มุ่งลักษณะที่กว้างมากกว่าลักษณะเฉพาะ การประเมินภายนอกถูกคาดหวังให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบโดยรวมและใช้ตัวชี้วัดชุดรวม ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการให้ภาพเชิงลึกของการแทรกแซงการช่วยเหลือเฉพาะ ในกรณีนี้การประเมินภายในสามารถขยายขอบเขตของการประเมินภายนอกได้ โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลเพิ่มเติมที่สะท้อนลักษณะเฉพาะของโรงเรียนเฉพาะและระบบการศึกษาของท้องถิ่น

2. การปรับปรุงการตีความข้อค้นพบ การประเมินภายนอกจะมีประโยชน์ในการให้การตีความโดยการพิจารณาคุณภาพของโรงเรียนเฉพาะ (specific school) ด้วยการเปรียบเทียบข้อค้นพบกับโรงเรียนอื่น ๆ กับมาตรฐานระดับชาติ ซึ่งอาจมองข้ามภาพความคิดตามท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนความต้องการจำเป็นพิเศษ และโอกาสของโรงเรียน

3. การเพิ่มการใช้ประโยชน์จากการประเมิน โรงเรียนที่มีการประเมินภายในจะเพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมิน และมองเห็นความสำคัญของการประเมิน ดังนั้นจะให้ความร่วมมือมากกว่าการคัดค้านการประเมิน และพยายามที่จะใช้การประเมินมากขึ้น

ในระบบการประเมินผลนั้น ทุกคนดูเหมือนจะไม่ต้องการให้มีการประเมินภายนอก ขณะที่คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยเชื่อถือในผลการประเมินภายใน ดังนั้นการประเมินทั้งภายนอกและภายใน ควรที่จะสนับสนุนซึ่งกันเพื่อให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือ (Nevo, 2001)

2.2 แนวดำเนินงานเกี่ยวกับการประเมินภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การประเมินภายในเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การประเมินเป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และให้สถานศึกษาถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สถานศึกษามีคุณภาพ

จากการสังเคราะห์แนวดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจากหลาย ๆ หน่วยงานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ กรมวิชาการ กรมสามัญศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติตามโครงสร้างเดิมสรุปได้ว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ (กรมวิชาการ, 2544; กรมสามัญศึกษา, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541)

1. ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

1.1 การควบคุมคุณภาพ คือ กระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินงานเพื่อการเข้าสู่คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการภายในของสถานศึกษา ประกอบด้วยการดำเนินงาน 2 ขั้นตอนคือ

1.1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐานทั้งทางด้านผลผลิต (Output) ปัจจัย (Input) และกระบวนการ (Process)

1.1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา

1.2 การตรวจสอบ ทบทวน และประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ได้สารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในในลักษณะการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่กำหนด ประกอบด้วยการดำเนินงาน 2 ขั้นตอนคือ

1.2.1 การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงาน โดยสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องในลักษณะของการประเมินตนเอง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการ ปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาและรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.2 การตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินงาน โดยหน่วยงาน ดันสังกัด โดยตรวจสอบในภาพรวมของโรงเรียน และนำผลที่ได้มาช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และจัดทำรายงานผลการจัดการศึกษา ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2. ระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินตรวจสอบเพื่อตัดสินคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษา ซึ่งดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือหน่วยงานที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง

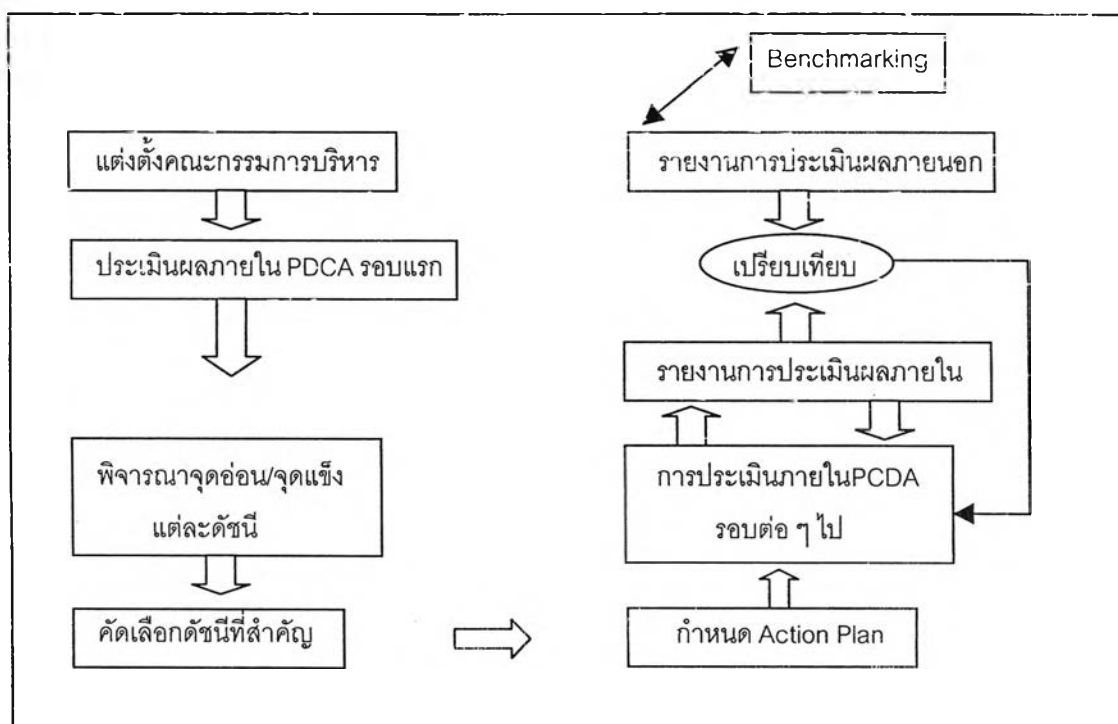
จากแนวดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะเห็นได้ว่าในส่วน ของการตรวจสอบทบทวนและประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในระบบการประกัน คุณภาพภายใน จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนที่สถานศึกษาขั้นพื้นฐานทำการประเมินตนเอง และส่วนที่สถานศึกษาต้องถูกประเมินโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาที่กำหนด และเพื่อเตรียมพร้อมที่จะรับการประเมินจากภายนอก

วิธีการประเมินภายในของสถานศึกษา

สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดสามารถทำการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อจะ สร้างเป็นเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานของตน และกำหนดเป็นดัชนีสำหรับการประเมิน คุณภาพของสถาบัน เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจขององค์กรหรือการกำหนดดัชนีตามมาตรฐานการ ศึกษาแห่งชาติ ซึ่งโดยส่วนใหญ่มาตรฐานเหล่านี้จะครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ในการพัฒนาตาม แนวคิดเชิงระบบ คือ ครอบคลุมด้านปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต้องจัดให้มีการประเมิน คุณภาพภายใน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเพื่อให้ทราบขีดความสามารถของสถาน ศึกษา สามารถจะค้นพบปัญหา และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้ ซึ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้เกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วม วิธีการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา มีผู้นำเสนอไว้ดังนี้

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541) ได้เสนอขั้นตอนการดำเนินงานประเมินผลภายในสถานศึกษา โดยการใช้ดัชนี ตามแผนภาพที่ 2 ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะทำงาน หรือคณะกรรมการประเมินผลภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย คณะผู้บริหารของสถานศึกษา เช่น ผู้อำนวยการ ผู้ช่วย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง อาจารย์ เป็นต้น เมื่อตั้ง คณะทำงานหรือคณะกรรมการดังกล่าวแล้ว จะกำหนดประธาน เลขานุการ วาระการประชุม อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลภายใน ขั้นตอนที่ 3

ศึกษาดัชนี และกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้วัด วิธีการวัด วิธีการสุ่ม การตรวจเอกสารที่จะใช้อ้างอิง กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้เก็บผลการวัด ผู้วิเคราะห์ผล เป็นต้น **ขั้นตอนที่ 4** จัดลำดับความสำคัญของดัชนีที่จะใช้ โดยการเลือกดัชนีที่สำคัญ ๆ มาทำก่อน เพราะสถานศึกษาบางแห่งมีทรัพยากรจำกัด **ขั้นตอนที่ 5** ประเมินเบื้องต้น คณะทำงานหรือคณะกรรมการ จะทำการประเมินเบื้องต้นว่า ดัชนีที่จะทำทั้งหมดของสถานศึกษามีจุดแข็ง จุดที่ต้องพัฒนาในแต่ละดัชนีดังกล่าวอย่างไร **ขั้นตอนที่ 6** กำหนดโครงการหรือแผนงาน ในแต่ละดัชนีต้องกำหนดโครงการหรือแผนมารองรับ **ขั้นตอนที่ 7** ประเมินผลภายใน คณะทำงานหรือกรรมการทำการประเมินผลภายในทุกดัชนี หาจุดที่ต้องพัฒนา จุดแข็ง กำหนดโครงการแก้ไข ปรับปรุงและจัดทำเป็นรายงานไว้ **ขั้นตอนที่ 8** เปรียบเทียบผลการประเมินภายในกับผลการประเมินภายนอก เมื่อคณะประเมินผลภายนอกเข้ามาตรวจประเมิน ก็จะตรวจตามดัชนีต่าง ๆ ทุกดัชนี และได้จุดอ่อน จุดแข็งออกมาเปรียบเทียบกับที่สถานศึกษาทำได้



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานประเมินผลภายในสถานศึกษา

ที่มา: วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 92

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้มีการวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในสถานศึกษา โดย สุวิมล ว่องวาณิช (2543) ได้นำเสนอให้มีระบบย่อย ๆ 5 ระบบ ดังนี้

1. ระบบการวางแผนและปฏิบัติ มีการกำหนดหรือวางแผนการทำงานที่จะทำให้บุคลากรภายในสถานศึกษาเกิดความตระหนัก และเห็นคุณค่าของการประเมินผลภายใน มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลภายใน มีการสร้างการทำงานแบบมีส่วนร่วม และมีการประเมินสภาพและผลการดำเนินงานซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษา กำหนดมาตรฐานและสิ่งที่ต้องประเมิน พร้อมทั้งมีการปฏิบัติตามแผน และวางแผนการประเมินที่เป็นระบบ ระบบย่อยนี้เป็นขั้นตอนของการวางแผน (Plan) และการปฏิบัติ (Do) ของวงจร PDCA

2. ระบบข้อมูลและประมวผลผล มีการกำหนดข้อมูลที่ต้องจัดเก็บเพื่อตอบคำถามการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมิน การกำหนดแหล่งข้อมูล และวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามแผนงานที่กำหนด การวิเคราะห์และประมวผลข้อมูล การวางระบบฐานข้อมูล ระบบย่อยนี้เป็นขั้นตอนของการประเมิน (Check) ของวงจร PDCA

3. ระบบการตรวจสอบการประเมิน มีการตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน และวิธีการประเมินที่ได้เป็นขั้นของการประเมินงานประเมินและทำการแก้วิธีการประเมินให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ระบบย่อยนี้เป็นขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไข (Check) ของวงจร PDCA

4. ระบบการรายงานผลการประเมิน มีการแปลความหมายผลการประเมิน กำหนดกลุ่มผู้ใช้ผลการประเมิน กำหนดสารสนเทศที่ต้องการเสนอในรายงานผลการประเมินตนเอง (self study report) กำหนดรูปแบบการนำเสนอผลการประเมิน การเผยแพร่และการจัดทำผลการประเมิน ระบบย่อยนี้เป็นขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Check) ของวงจร PDCA

5. ระบบการใช้ผลการประเมิน มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่ยังดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมาย วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง หาสาเหตุของปัญหา และวิธีการแก้ไข นำวิธีการแก้ไขไปปฏิบัติจริงและตรวจสอบผลการดำเนินการอีกครั้ง ระบบย่อยนี้เป็นขั้นของการปรับปรุงแก้ไข (Act) ของวงจร PDCA

กรมสามัญศึกษา (2544) ได้นำเสนอขั้นตอนของการประเมินตนเองของโรงเรียนซึ่งมี 7 ขั้นตอนคือ (1) จัดทำมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดของสถานศึกษา และกำหนดเกณฑ์ระดับคุณภาพในแต่ละตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวชี้วัดของกรมสามัญศึกษา (2) จัดทำข้อมูลพื้นฐานและพัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา (3) จัดทำธรรมนูญสถานศึกษา และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (4) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีโดยนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษามาดำเนินการ (5) จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา (6) คณะทำงานจะดำเนินการตามวงจร PDCA โดยนำแผนปฏิบัติการมาดำเนินการให้ได้ผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดตามที่กำหนด (7) เขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปี

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้มีการกำหนดกระบวนการในการประเมินตนเองของสถานศึกษาไว้ตามขั้นตอนดังนี้ (1) การสร้างความตระหนัก (2) การเตรียมความพร้อม (3) การวางแผนการประเมินตนเอง (4) การปฏิบัติตามแผน (5) การเขียนรายงานและการเผยแพร่ (6) การนำผลการประเมินไปใช้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2542) ได้กำหนดแนวทางในการประเมินตนเองของสถานศึกษาไว้ดังนี้คือ (1) กำหนดสภาพความสำเร็จตามปัจจัย โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ระบุไว้ในแผนการดำเนินงาน (2) ตรวจสอบและบันทึกผลการปฏิบัติจริงตามแผนการดำเนินงาน (3) ประเมินผลการดำเนินงาน และ (4) ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้เกี่ยวข้อง

กระทรวงศึกษาธิการประเทศฮ่องกง (<http://www.info.gov.hk/ed/qai>) ซึ่งจะมีการตรวจสอบทั้งหมด 3 ระดับสำหรับระดับสถานศึกษา ได้เสนอขั้นตอนโดยสรุป 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมายและภารกิจของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะกำหนดเป้าหมายและภารกิจและจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา และความต้องการของผู้เรียน ซึ่งแผนพัฒนาจะต้องสอดคล้องกับดัชนีบ่งชี้การปฏิบัติงาน ขั้นที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติ การกำกับติดตามการปฏิบัติงานเพื่อดูความก้าวหน้า และประเมินการปฏิบัติงานระหว่างปีการศึกษา ขั้นที่ 3 การประเมินตนเอง สถานศึกษาจะประเมินตนเอง และสรุปภาพรวมของการประเมินตนเองทั้งหมดและจัดทำรายงานประจำปีเพื่อแจ้งให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ขั้นที่ 4 การวางแผนเป้าหมายระยะยาวและกำหนดจุดมุ่งหมายแต่ละปี โดยนำข้อมูลจากการประเมินผลและจากปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมาทบทวนปรับเป้าหมายระยะยาว และจัดทำจุดมุ่งหมายแต่ละปีของสถานศึกษา

จากการศึกษาขั้นตอนและวิธีการประเมินภายในของสถานศึกษา พบว่าจะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน และเป็นไปตามหลักการประเมินสรุปคือ ควรมีการสร้างความตระหนักและการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในสถานศึกษา วางแผนการประเมินว่าจะดำเนินการอย่างไร การปฏิบัติตามแผน รวมถึงการเขียนรายงานผลการประเมินและเผยแพร่ผลการประเมินไปสู่สาธารณชน ตลอดจนนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

2.3 การประเมินภายในสถานศึกษาภายในประเทศและต่างประเทศ

การประเมินภายในประเทศ

จากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบัญญัติไว้ในหมวด 6 ในมาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อ สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่ง ชาติ, 2542) สารบัญญัตินี้ดังกล่าว เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาทุกแห่งจะต้อง นำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา โดยในการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น จะมีระบบการประเมินผลเป็นกลไกสำคัญ ในการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งกรมต่าง ๆ ตามโครงสร้างของ กระทรวงศึกษาธิการเดิมที่จัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดำเนินการประเมินผล ภายในสถานศึกษาในสังกัด ซึ่งมีรูปแบบการติดตามการประเมินผล และการรายงานผลที่แตกต่าง กัน

จากการสังเคราะห์การประเมินภายในสถานศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัด ในระดับการ ศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมี กรมสามัญศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในระหว่างปี พ.ศ.2541 -- 2545 จะพบว่า การประเมิน สถานศึกษาแต่ละสังกัดจะดำเนินการโดยแต่งตั้งคณะผู้ประเมินสถานศึกษา คณะละไม่เกิน 5 คน โดยแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องของสถานศึกษาเป็นอย่างดี การแต่งตั้งจะแต่งตั้ง จากบุคลากรทั้งจากภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ดำเนินการตรวจประเมินภายใน สถานศึกษาตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของแต่ละสังกัดที่แต่ละสังกัดได้พัฒนาขึ้น โดยสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ (1) มาตรฐานคุณภาพนักเรียน 9 มาตรฐาน และ 20 ตัวบ่งชี้ (2) มาตรฐานการเรียนการสอน 10 มาตรฐาน และ 10 ตัวบ่งชี้ และ (3) มาตรฐานการบริหาร 5 มาตรฐาน และ 14 ตัวบ่งชี้ (สำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้ กำหนดปัจจัย เกณฑ์ และตัวชี้วัดคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดปัจจัยมี 7 ประการ คือ (1) ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน (2) หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน (3) บุคลากร (4) ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน (5) การจัดการบริหาร (6) กิจกรรมนักเรียน/นักศึกษา และ (7) สมรรถนะของผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541) ส่วนกรมสามัญศึกษา กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดเป็น 3 กลุ่มคือ (1) มาตรฐานด้านผลผลิต 10 มาตรฐาน 50 ตัวชี้วัด (2) มาตรฐานด้านกระบวนการ 7 มาตรฐาน 39 ตัวชี้วัด และ มาตรฐานด้านปัจจัย 9 มาตรฐาน 41 ตัวชี้วัด (กรมสามัญศึกษา, 2542) ตลอดถึงวิธีการประเมิน เครื่องมือประเมิน เกณฑ์การตัดสิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับจุดเน้นของแต่ละสังกัด แต่ยังคงสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติโดยกำหนดเป็นแนวทางกว้าง ๆ ในแต่ละเรื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541; กรมสามัญศึกษา, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2542) ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของการตรวจประเมินสถานศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัด

องค์ประกอบ	สศ.	สพช.	สช.
1. คณะผู้ประเมิน	✓	✓	✓
2. คุณสมบัติของผู้ประเมิน	✓	✓	✓
3. โครงสร้างของผู้ประเมิน	✓	✓	✓
4. ผู้มีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ประเมิน	✓	✓	✓
5. ช่วงเวลาการประเมิน	✓	✓	✓
6. บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมิน	✓	✓	✓
7. ขอบข่ายการประเมิน	✓	✓	✓
8. วิธีการประเมิน	✓	✓	✓
9. เครื่องมือประเมิน	✓	✓	✓
10. เกณฑ์การประเมิน	✓	✓	✓
11. การจัดเก็บข้อมูล	✓	✓	✓
12. การวิเคราะห์ข้อมูล	✓	✓	✓
13. การรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	✓	✓	✓

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541; กรมสามัญศึกษา, 2542; สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2542

แต่ในช่วงแรกของการประเมินภายในนั้น สถานศึกษาในแต่ละสังกัดจะได้มีการคัดเลือกมาตรฐานมาเพียงบางมาตรฐาน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประเมินภายนอก มีมาตรฐานจำนวน 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ด้านผู้เรียน 7 มาตรฐาน 21 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการ 3 มาตรฐาน 20 ตัวบ่งชี้ ด้านปัจจัย 4 มาตรฐาน 12 ตัวบ่งชี้ การรายงานการประเมินตนเองในแต่ละสังกัดจะรายงานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับตัวปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานศึกษา ครู ผู้บริหาร นักเรียน สภาพแวดล้อม เป็นต้น ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น และด้านผลผลิต ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน คุณภาพของผู้เรียน เป็นต้น รวมถึงจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารกำหนดแนวทางบริหารจัดการ ส่งเสริมสถานศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยหน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาจะมี

การกำกับติดตามประเมินสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุก 3 ปีและในบางหน่วยงานได้วางแผนทำการประเมินสถานศึกษาเป็นรายปีถ้าหน่วยงานมีความพร้อม

การประเมินภายในของต่างประเทศ

ประเทศนิวซีแลนด์

การติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ ยึดหลักการติดตามแบบมีส่วนร่วมทั้งของผู้ที่ทำหน้าที่ติดตาม และผู้ถูกติดตาม ในลักษณะของการติดตามซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการดำเนินงานในการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544)

1. การติดตามประเมินผลภายใน (internal evaluation) ดำเนินการโดยกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งการติดตามประเมินตามโครงสร้างการบริหารเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ระดับกระทรวง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลภายใน 2 หน่วยงาน คือ

1.1.1 สำนักประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวง ซึ่งทำหน้าที่ในการทบทวนตรวจสอบ ประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับกระทรวง

1.1.2 สำนักพัฒนานโยบายสู่การปฏิบัติ จะทำหน้าที่กำกับดูแลธรรมเนียมของสถานศึกษา โดยติดตามการบริหารงานของคณะกรรมการการบริหารโรงเรียน

1.2 ระดับสถานศึกษา มีการติดตามประเมินผลโดย บุคคล/คณะบุคคล 5 กลุ่ม คือ กรรมการบริหารของสถานศึกษา อาจารย์ใหญ่ ครู นักเรียน/นักศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน ต่างมีบทบาทในการตรวจสอบและประเมินสถานศึกษา

2. การติดตามการประเมินภายนอก (external evaluation) รัฐได้จัดตั้งสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Education Review Office : ERO) ขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ แยกออกจากกระทรวงศึกษาธิการ การปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีผู้รับผิดชอบสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียน จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีการตรวจสอบ เป็นไปตามลักษณะของการมีส่วนร่วม และตรวจสอบซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ติดตามตรวจสอบและผู้ถูกติดตามตรวจสอบ และจัดทำรายงานไปยังกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชุมชนและผู้ปกครอง

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพสถานศึกษา

ปกติ ERO จะประเมินสถานศึกษาแต่ละแห่งทุก 3 – 4 ปี และมีการติดตามผลทุก 6 เดือน ในกรณีที่มีข้อต้องปรับปรุงมากโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 10 ขั้นตอน ได้แก่ (1) วางแผนการประเมินและคัดเลือกสถานศึกษา โดย ERO ดำเนินการคัดเลือกสถานศึกษาแล้วมีจดหมายแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่สถานศึกษาจะต้องเตรียมให้ผู้ประเมิน ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

ข้อมูลทั่วไปที่สถานศึกษามีอยู่และข้อมูลที่ออกแบบโดย ERO (2) จัดคณะประเมิน ประกอบด้วย ผู้ประเมินสถานศึกษา และผู้ประสานงานการประเมิน (3) รวบรวมหลักฐานข้อมูล ข้อมูลต่าง ๆ จะต้องพิจารณาจากหลายแหล่ง ผู้ประเมินไม่ยึดข้อมูลใดเป็นหลักเพียงอย่างเดียว แต่จะมีการ ยืนยันจากแหล่งข้อมูลอย่างน้อย 3 แหล่งในเรื่องหนึ่ง ๆ เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (4) วิเคราะห์ข้อมูล คณะประเมินจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบและแผนการ ตรวจสอบและประเมินสถานศึกษา (5) เดินทางไปประเมินและตรวจสอบสถานศึกษา โดยการพบปะพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบห้องเรียน และเอกสารหลักฐาน (6) จัดทำร่าง รายงานและตรวจสอบร่างรายงาน ผู้ประเมินทั้งคณะร่วมกันจัดทำร่างรายงาน ซึ่งประกอบด้วยหลักฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพิจารณาตัดสินได้อย่างถูกต้อง (7) ส่งรายงานให้สถาน ศึกษาตรวจสอบข้อมูล (8) พิจารณาการตอบกลับจากสถานศึกษา ว่ามีข้อโต้แย้งหรือ ต้องการแก้ไขรายงาน (9) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (10) เผยแพร่รายงาน โดยมีการ รายงานต่อสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ กัน (www.ero.govt.nz)

ประเทศอังกฤษ

อังกฤษเป็นประเทศที่จัดการบริหารการศึกษา โดยให้เสรีภาพในการบริหารจัดการแก่ สถานศึกษา ที่สามารถจะจัดการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชน และ กำหนดให้สถานศึกษาที่มีความรับผิดชอบและการประกันคุณภาพการศึกษาของตน ดังนั้น สถานศึกษาจึงมีหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของตน โดยมีคณะกรรมการบริหารสถาน ศึกษาที่เรียกว่า "School Governors" ร่วมดำเนินการ และมีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภายใต้ การดูแลขององค์กรการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Authorities: LEAs) (กมล สุดประเสริฐ, 2541) โดยทั่วไปสถานศึกษาในระดับต่าง ๆ จะมีการประเมินผลภายในอย่างสม่ำเสมอ และ จัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษาเสนอต่อกรรมการบริหารของสถานศึกษา/กรรมการ สถานศึกษา และองค์กรบริหารการศึกษาท้องถิ่น (LEA) ภายใต้กรอบนโยบาย ที่สถานศึกษานั้น ตั้งอยู่ตามลำดับชั้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540)

องค์กรในการควบคุมและประเมินคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

กฎหมายการศึกษาปี ค.ศ.1992 ได้จัดตั้งสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Office for Standards in Education: OFSTED) หรือชื่อที่เป็นทางการคือ สำนักผู้ตรวจการโรงเรียนของ สมเด็จพระราชินีในอังกฤษ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะวางระบบการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาขั้นใหม่ ซึ่งมอบอำนาจการตรวจให้แก่ผู้ตรวจการที่ได้รับการขึ้นบัญชี และผู้ตรวจการ อิสระ และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

กรอบในการตรวจเยี่ยม ประเมินคุณภาพและการรายงานผล ประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540) (1) คุณภาพการศึกษาของ

สถานศึกษา (2) มาตรฐานการศึกษาของนักเรียน (3) การบริหารจัดการการเงิน (4) พัฒนาการของนักเรียนด้านจิตใจ คุณธรรม สังคม และวัฒนธรรม

กระบวนการในการตรวจเยี่ยม ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจเยี่ยม หัวหน้าคณะผู้ตรวจประสานงานกับต้นสังกัด และผู้บริหารโรงเรียน เพื่อแจ้งให้ผู้บริหารโรงเรียนกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มรวมทั้งส่งแบบสอบถามความเห็นให้ผู้ปกครองตอบและส่งกลับคืนคณะผู้ตรวจก่อนที่จะมีการประชุมร่วมกัน อภิปรายหารือกับผู้บริหารโรงเรียนและต้นสังกัด **ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการตรวจเยี่ยม** คณะผู้ตรวจประชุมกับทางโรงเรียนเพื่อรับฟังสรุปรายงาน และซักถาม จากนั้นคณะผู้ตรวจจะสุ่มตัวอย่างโดยให้ครอบคลุมมากที่สุดและให้ได้ข้อมูลอย่างเพียงพอทั้งโดยการเข้าสังเกตการณ์และสัมภาษณ์กลุ่ม **ขั้นตอนที่ 3 หลังการตรวจเยี่ยม** หลังจากได้ข้อสรุปร่วมกันแล้วหัวหน้าคณะผู้ตรวจจะนำเสนอผลการตรวจกับผู้บริหารโรงเรียน และคณะครูในการประชุมอีกครั้งหนึ่งเพื่อเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายชี้แจงให้ตรงกันในข้อค้นพบที่สำคัญ เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว คณะผู้ตรวจจะจัดทำรายงานฉบับร่าง และส่งไปให้โรงเรียนตรวจสอบแก้ไข (ถ้ามี) **ขั้นตอนที่ 4 การรายงานผลการตรวจและข้อสรุป** คณะผู้ตรวจส่งรายงานผลและสรุปผลการประเมินคุณภาพโรงเรียนต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประเทศฮ่องกง

การประกันคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากเครือจักรภพอังกฤษอย่างมาก ฮ่องกงดำเนินการปฏิรูปการศึกษา และส่งคณะกรรมการการศึกษาไปดูงานการปฏิรูปการศึกษาจากหลายประเทศเพื่อนำมายกระดับคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง กรอบแนวคิดในการประกันคุณภาพของฮ่องกง มีดังนี้ (<http://www.info.gov.hk/ed/qai>)

1. เป้าหมายการศึกษาของสถานศึกษา (The Statement of Aims) เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดดัชนีวัดการปฏิบัติงาน
2. การกำหนดดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) จัดทำเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
3. ในกระบวนการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Processes) ประกอบด้วย การประเมินตนเองและการตรวจสอบคุณภาพ
4. การประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีความสมดุลระหว่างการให้การสนับสนุนจากส่วนรวมและแรงกดดันจากการกำกับติดตาม
5. เป้าหมายการศึกษาของสถานศึกษาจะสำเร็จได้โดยผ่านการปรับปรุง และยอมรับนิคชอบที่ตรวจสอบได้

ดัชนีวัดการปฏิบัติงาน ดัชนีวัดการปฏิบัติงานของฮ่องกง ประกอบด้วย 4 ด้านคือ (1) ด้านการบริหารจัดการและองค์การ (2) ด้านการสอนและการเรียนรู้ (3) ด้านการสนับสนุนนักเรียน และคุณธรรมจริยธรรม (4) ด้านมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

กระบวนการประเมินคุณภาพของฮ่องกง กำหนดไว้ 3 ระดับคือ

ระดับสถานศึกษา (School Level)

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมายและภารกิจของสถานศึกษา สถานศึกษาแต่ละแห่งจะกำหนดเป้าหมายและภารกิจของสถานศึกษา และจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาและความต้องการของนักเรียน ซึ่งแผนพัฒนานี้ต้องมีความสอดคล้องกับดัชนีบ่งชี้การปฏิบัติงาน ขั้นที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติและการกำกับติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อดูความก้าวหน้าของงานและประเมินการปฏิบัติงานระหว่างปีการศึกษา ขั้นที่ 3 การประเมินตนเอง สถานศึกษาทำการประเมินตนเอง และสรุปภาพรวมของการประเมินตนเองทั้งหมด และจัดทำรายงานประจำปีเพื่อแจ้งแก่ผู้ปกครอง ขั้นที่ 4 การวางแผน เป้าหมายระยะยาว และจุดมุ่งหมายแต่ละปี สถานศึกษานำข้อมูลจากการประเมินผลและจากปัจจัยอื่น ๆ มาทบทวนปรับแก้ไขเป้าหมายระยะยาว และจัดทำจุดมุ่งหมายแต่ละปี

ระดับพื้นที่ (Territory Level) มีรายละเอียดของการดำเนินงาน ดังนี้

วิธีการ เป็นการตรวจสอบการประกันคุณภาพ โดยทำการตรวจสอบภาพรวมของสถานศึกษา ซึ่งใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล และทัศนะจากบุคลากรของสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน โดยจัดทำเอกสารในการประเมินการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเป็นเครื่องมือประเมิน หลังจากการตรวจสอบจะเขียนเป็นรายงานเกี่ยวกับประเด็นสำคัญของข้อค้นพบในการตรวจสอบ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษา

ผู้ตรวจสอบ เป็นทีมตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการที่มีประสบการณ์ชั้นแนวหน้า และผู้ตรวจสอบทั่วไป

ลักษณะการตรวจสอบ มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือการตรวจสอบเต็มรูป (full inspection) เป็นการตรวจสอบในทุกกลุ่มวิชาและทุกกลุ่มงาน และการตรวจสอบเน้นเฉพาะบางด้าน (focus inspection) จะตรวจสอบเฉพาะกลุ่มวิชาหรืองานตามความต้องการของสถานศึกษา

กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspection Procedures) ในการตรวจสอบมีกระบวนการดำเนินการดังนี้

1. การเตรียมการก่อนการตรวจสอบ โดยแจ้งกำหนดการตรวจสอบให้สถานศึกษา ทราบจัดเตรียมแบบสอบถาม รวบรวมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา วิเคราะห์เอกสารและข้อมูลสารสนเทศ เตรียมการตรวจเยี่ยม พบปะผู้ปกครอง

2. การดำเนินการตรวจสอบ โดยตรวจสอบเอกสารของสถานศึกษาอย่างละเอียด สังเกตบทเรียน และกิจกรรมอื่น ๆ ของสถานศึกษา อภิปรายร่วมกับบุคลากรในสถานศึกษา และชุมชน สุ่มผลงานของนักเรียนเพื่อมาตรวจสอบอย่างละเอียด ให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยวาจา

3. การดำเนินการหลังการตรวจสอบ โดยต้องรายงานถึงข้อค้นพบสำคัญ ๆ ให้กับสถานศึกษาทราบด้วยวาจา จัดทำเอกสารร่างรายงานการตรวจสอบ ให้โอกาสสถานศึกษาชี้แจงประเด็นสำคัญ ๆ จากรายงานการตรวจสอบ สถานศึกษารูปประเด็นการตรวจสอบ และแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ

4. การจัดทำแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา สถานศึกษาปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ

5. การนำผลข้อค้นพบไปใช้ โดยแจ้งให้บุคลากรทราบผลการตรวจสอบ เพื่อให้นำไปประเมินตนเอง จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ระดับสากล (International Level)

เป็นการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจต่อคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ นักการศึกษา จากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจะได้รับเชิญมาให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลไกการตรวจสอบการประกันคุณภาพ และทบทวนการประกันคุณภาพโดยภาพรวม

สำหรับในประเทศฮ่องกง จะมีการตรวจสอบทั้งหมด 3 ระดับ โดยมีระดับของการตรวจสอบโดยระดับพื้นที่การศึกษาด้วย ซึ่งเป็นการตรวจสอบเบื้องต้นก่อนที่จะมีการตรวจสอบโดยระดับสากล (<http://www.info.gov.hk/ed/qai>)

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ระบบการตรวจสอบโรงเรียนและเขตโรงเรียนในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยจะทำการประเมินโรงเรียนอย่างละเอียดทุก 5 ปี เป็นระบบการตรวจสอบโดยทั่วไปและดำเนินการเป็นคณะกรรมการหรือทีมผู้ตรวจสอบ และไม่นิยมจ้างผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอกเพราะไม่รู้บริบทของโรงเรียน และอาจจะเป็นการสร้างความแตกแยกระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้ตรวจการ (Superintendent) จุดมุ่งหมายของกระบวนการตรวจสอบของคณะกรรมการทำเพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษาในการตัดสินใจว่าควรมีการแทรกแซงการช่วยเหลือของรัฐในการพยายามปรับปรุงโรงเรียนหรือไม่ มีรายละเอียดดังนี้ (<http://www.doemass.org/ata/pan>)

(<http://www.doe.mass.edu/mailings>)

คณะกรรมการการตรวจสอบ ประกอบด้วย สมาชิก 3 – 5 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือมีประสบการณ์เป็นนักการศึกษาในระดับ K-12 เป็นผู้บริหารโรงเรียน ผู้ประสานงานหลักสูตร ผู้ประเมินแผนงานของโรงเรียน และนักศึกษามีอาชีพอื่น ๆ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็น

คณะกรรมการ จะไม่ถูกมอบหมายให้ตรวจสอบการทำงานของโรงเรียนในพื้นที่ที่ตนเอง และครอบครัวมีภูมิลำเนาอยู่ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะต้องถูกปฐมนิเทศ 4 ชั่วโมง และต้องเข้าร่วมฝึกเป็นคณะกรรมการตรวจสอบจริง 2 – 3 ครั้ง ก่อนที่จะเข้าตรวจสอบจริง

ขอบเขตของการตรวจสอบ หน้าที่ของคณะกรรมการ คือ แนะนำเจ้าหน้าที่ทางการศึกษาในการสรุปกระบวนการตรวจสอบ โดยมาจากประเด็นคำถามที่ตั้งไว้ 2 คำถามคือ (1) โรงเรียนที่มีการตรวจสอบมีแผนที่เหมาะสม สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้เรียนหรือไม่ (2) สภาพต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็น มาจากการจัดทำแผนการปรับปรุงของโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จหรือไม่

ต้นแบบการตรวจสอบ (panel review protocol)

1. สังเกตโรงเรียนที่จะตรวจสอบ โดยโรงเรียนจะถูกสังเกตเพื่อคัดเลือกอย่างน้อย 4 สัปดาห์และต้องแจ้งผลการสังเกต และพบผู้นำของโรงเรียนเพื่อที่จะประเมินแผนของโรงเรียน และความเป็นไปได้ที่จะนำแผนไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ
2. ขอข้อมูลและหลักฐานประกอบจากโรงเรียนที่จะตรวจสอบ ฝ่ายการศึกษาของโรงเรียนจะต้องมีข้อมูลและหลักฐานชัดเจนเกี่ยวกับโรงเรียนเพื่อนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตรวจสอบของคณะกรรมการ
3. มอบหมายให้คณะกรรมการ ฝ่ายการศึกษาจะแจ้งการมอบหมายให้สมาชิกคณะกรรมการให้คณะกรรมการและโรงเรียนที่จะถูกตรวจสอบ คณะกรรมการได้รับแจ้งข้อมูลเรื่องการมอบหมายก็จะแจ้งฝ่ายว่ามีความสัมพันธ์กับโรงเรียนที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ ถ้ามีก็ต้องเปลี่ยนกรรมการ
4. การนำเสนอข้อมูลและหลักฐานให้ศึกษา โดยก่อนทำการตรวจสอบโรงเรียน ฝ่ายการศึกษาจะต้องทำการปฐมนิเทศสมาชิกของคณะกรรมการ รูปแบบการตรวจสอบ และรายละเอียดของการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการจะทำการศึกษาเอกสาร และระบุคำถามที่จะถามเพื่ออภิปราย
5. การพิจารณาของคณะกรรมการในเรื่องคุณภาพของโรงเรียน และความสำเร็จในความพยายามและแผนการปรับปรุงโรงเรียน อภิปรายกลุ่มเพื่อพิจารณาข้อมูลที่นำเสนอ
6. การตรวจเยี่ยมโรงเรียน โดยคณะกรรมการแต่ละคนจะเยี่ยมเพื่อให้เห็นสภาพจริงของโรงเรียนโดยการสังเกตชั้นเรียน สัมภาษณ์ครู นักเรียนและครูใหญ่ เป็นต้น
7. ประชุมร่วมกับผู้แทนโรงเรียนและเขต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าถึงข้อมูล และประเด็นปัญหา

8. รายงานข้อค้นพบ ประธานจะเขียนคำตัดสิน และบันทึกข้อเท็จจริงที่ค้นพบ ความประทับใจหรือข้อสรุปในการตัดสินของคณะกรรมการที่พบโดยจะเขียนร่างรายงานข้อค้นพบ และแจกให้สมาชิกทุกคนที่ทำการตรวจสอบ สมาชิกจะตรวจสอบในเรื่องของความถูกต้อง และ สะท้อนประสบการณ์ของคณะกรรมการ ประธานจะส่งรายงานที่ปรับปรุงแล้วให้ครูใหญ่เพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าไม่เห็นด้วยก็จะส่งจดหมายที่มีหลักฐานชัดเจนให้สำนักงานการประเมิน การปฏิบัติงานของโรงเรียนตามรายงานครั้งสุดท้ายเพื่อการปรับปรุงต่อไป

วิธีการตรวจสอบ

1. การเตรียมการประชุมกลุ่มคณะกรรมการ และเตรียมตารางการตรวจสอบ ดู ข้อมูลโรงเรียนมาสรุปการตรวจสอบที่พบในเบื้องต้นในประเด็นหลักๆ คณะกรรมการไปพบผู้ตรวจการ เขต ครูใหญ่ สังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเตรียมข้อคำถามและพัฒนาทีม

2. คณะกรรมการเข้าไปโรงเรียนโดยมีการสัมภาษณ์ คณะผู้ตรวจสอบพบครูใหญ่ พบสภาโรงเรียน และพบกับกลุ่มเป้าหมายโดยจัดเป็นกลุ่ม ๆ แต่ละกลุ่มจะถูกจัดให้เหมาะสมให้มี บุคคลที่จะตอบคำถามและแบบสอบถามที่ออกแบบไว้

3. ในวันที่เหลือคณะกรรมการจะใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อค้นพบและเยี่ยมเยียน ชั้นเรียนและพบกับกลุ่มครู

4. ในการเขียนรายงานจะมีการเขียนรายงานฉบับย่อ ๆ ให้โรงเรียนพิจารณา ก่อน ถ้าโรงเรียนต้องการแก้ไขหรือสงสัยในประเด็นไหนก็แจ้งให้คณะกรรมการทราบเพื่อที่ คณะกรรมการจะดำเนินการตรวจสอบก่อน แล้วจึงที่รายงานฉบับจริงต่อไป

ตัวอย่างคำถามหลัก ใช้สังเกตครู สัมภาษณ์แต่ละบุคคลและการทำ Focus Group การสังเกต คณะกรรมการแต่ละคนจะต้องสังเกตอย่างน้อย 2 ห้องเรียนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนแต่ละชั้นของโรงเรียน วัตถุประสงค์ของการสังเกตคือการตัดสินคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และสภาพโดยรวมของโรงเรียน สภาพแวดล้อมดังกล่าวคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดชั้นเรียน ระดับการเตรียมการสอนของครู ระดับความคาดหวังของครูต่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของผู้เรียน เป็นต้น การสัมภาษณ์ครูเป็นรายบุคคล วัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่เห็นหรือประทับใจ ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับแผนของโรงเรียน เป็นต้น การทำ Focus Group โดยทำกับกลุ่มครูที่เป็นเป้าหมายเพื่อตัดสินว่าครูแต่ละคนเป็นความจำเป็นในการเรียนรู้ของผู้เรียนในโรงเรียนและชั้นเรียนหรือไม่ กำหนดความเข้าใจของครูในแผนของโรงเรียน เกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้เรียน เป็นต้น โดยนำทั้ง 3 อย่างมารวมกันและสัมภาษณ์ ครูให้เห็นภาพที่ละเอียดยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าการประเมินในกรณีประเทศนิวซีแลนด์ มีกลไกประเมินผลภายนอก สถาบัน 2 ระดับ คือ สำนักงานประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวง และสำนักงานรับรองคุณภาพ

และมาตรฐานการศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระทรวงการศึกษา ส่วนองค์ประกอบประเมินนอกกระทรวงศึกษา คือ สำนักงานตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา (ERO) ซึ่งจะรายงานผลการตรวจสอบไปที่กระทรวงศึกษา พร้อมทั้งพิมพ์รายงานเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน โดยมีประเด็นของการตรวจสอบและการรายงานผล คือ ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน จริยธรรม ความปลอดภัย สุขภาพ และสภาพแวดล้อมของผู้เรียน หลักสูตร การเรียนการสอน การดำเนินงานของครู การบริหาร และการบริหารการเงิน

สำหรับประเทศอังกฤษ มีองค์ประกอบประเมินผลภายนอกทั้ง 2 ระดับ เช่นเดียวกับประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีองค์การบริหารการศึกษาท้องถิ่น (LEA) และผู้ตรวจการ LEA ทำหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน และมีสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (OFSTED) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระจากกระทรวงศึกษา ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนทุกโรงเรียนในประเทศอังกฤษ โดยมีประเด็นในการตรวจสอบและการรายงานผล 4 ประเด็น คือ คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานการศึกษาของนักเรียน การบริหารจัดการการเงิน และพัฒนาการของผู้เรียนด้านจิตใจ คุณธรรม สังคมและวัฒนธรรม พร้อมทั้งจัดพิมพ์รายงานเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้องเช่นเดียวกัน

สำหรับประเทศฮ่องกง จะแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสถานศึกษา ระดับพื้นที่ และระดับสากล โดยมีประเด็นของการตรวจสอบและการรายงานผล 4 ด้านคือ การบริหารจัดการและองค์กร การสอนและการเรียนรู้ การสนับสนุนผู้เรียนและคุณธรรมจริยธรรม และมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ซึ่งเมื่อแยกระดับสถานศึกษาออกแล้ว ก็จะเหมือนกับทั้งในประเทศนิวซีแลนด์ และประเทศอังกฤษ

จากการศึกษาระบบการประเมินผลของทั้ง 4 ประเทศ จะเห็นว่าการประเมินส่วนใหญ่ประกอบด้วย การเตรียมผู้ประเมิน ระยะเวลาประเมิน การวางแผนการประเมิน การกำหนดประเด็นในการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำรายงาน และการเผยแพร่ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบ	นิวซีแลนด์	อังกฤษ	ฮ่องกง	สหรัฐอเมริกา
1. การเตรียมผู้ประเมิน	✓	✓	✓	✓
2. ระยะเวลาประเมิน	✓			✓
3. การวางแผนการประเมิน	✓	✓	✓	✓
4. การกำหนดประเด็นในการประเมิน	✓	✓	✓	✓
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	✓	✓	✓	✓
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	✓	✓	✓	✓
7. การจัดทำรายงาน	✓	✓	✓	✓
8. การเผยแพร่รายงาน	✓	✓	✓	✓

สำหรับการประเมินของประเทศไทยจะยึดตามแนวทางการประเมินของประเทศนิวซีแลนด์ในเรื่องที่มีระบบการประเมินสถานศึกษาจากระดับกระทรวงเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงการประเมินในระดับพื้นที่หรือท้องถิ่น การประเมินของประเทศไทยจะมีการจัดระบบการประเมินยึดแนวทางประเมินตามของประเทศฮ่องกง ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ สำหรับกรอบในการตรวจสอบและการรายงานผลจะเน้นในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของผู้เรียน การบริหารจัดการ เป็นต้น

จากการสังเคราะห์การประเมินภายในสถานศึกษาภายในประเทศ และต่างประเทศ พบว่าในระบบการประเมินส่วนใหญ่ประกอบด้วย การกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ประเมิน จำนวนผู้ประเมิน โครงสร้างของผู้ประเมิน ผู้มีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ประเมิน การกำหนดช่วงเวลาในการประเมินรวมถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมิน การออกแบบการประเมิน ได้แก่ การกำหนดสิ่งที่ประเมิน วิธีการประเมิน เครื่องมือประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การตัดสินและวิธีการรายงานผลการประเมิน กระบวนการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบปฏิบัติงานประเมินโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยออกแบบระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศตามที่กำหนดและรายงานผลให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ จากการสังเคราะห์การประเมินภายในของสถานศึกษาภายในประเทศและต่างประเทศ สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์ประกอบของระบบการส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในส่วนของ การพัฒนาระบบตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดแนวทางสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และความสำคัญของสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 ความหมายที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ในการกล่าวถึงระบบสารสนเทศ นักวิชาการหรือผู้เขียนต่าง ๆ ได้ให้ความหมายออกมาในแนวทางเดียวกันหรือมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ซึ่งในระบบสารสนเทศจะมีคำว่า ข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งมีความหมายดังนี้

3.1.1 ข้อมูล (Data) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี 2525 ได้ให้คำนิยามไว้ว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ยอมรับว่า เป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความเป็นจริงหรือการคำนวณ O'Brien (1997) และ Kenneth and Jane (2000) ได้ให้ความหมายว่าข้อมูลเป็นสารสนเทศดิบ (raw information) หรือข้อเท็จจริง (fact) ที่ยังไม่ได้จัดกระทำ หรือเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้โดยตรง ใช้เป็นวัตถุดิบของสารสนเทศ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายเพื่อความสอดคล้องกัน ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) ได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่า ข้อมูลคือข้อเท็จจริง

ซึ่งเป็นการบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือกำลังจะเกิดขึ้น ข้อเท็จจริงนี้เป็นอิสระไม่สัมพันธ์กัน และมีจำนวนไม่จำกัด Murdick and Ross (1977) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า โดยปกติ ข้อมูลจะอยู่ในรูปของการจดบันทึกประวัติความเป็นมาแต่ยังมีได้นำมาประมวลผล ส่วน Ritchie, Marshall และ Eardley (1998) ได้ให้ความเห็นว่า ข้อมูลอาจจะเป็นข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ความคิดเห็น การวัด หรือการตัดสินใจคุณค่าที่เกิดจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรก็ได้ เฝ่า อนันต์จิ๋ว (2541) ได้ให้ความหมายว่าข้อมูลคือข้อเท็จจริง อาจเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์ เอกสาร ข่าวสารที่ยังไม่ได้จัดเป็นระบบระเบียบหรือผ่านการวิเคราะห์ประมวลผลซึ่งถือเป็นแหล่งทรัพยากรขององค์กร แต่ยังไม่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้โดยตรง

โดยสรุปแล้ว ข้อมูลหมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นหรือ กำลังจะเกิดขึ้น และได้บันทึกไว้เป็นตัวหนังสือ จำนวน หรือสัญลักษณ์ อย่างอิสระ โดยยังไม่ได้ผ่านกระบวนการจัดกระทำหรือการประมวล หรือจัดเป็นระบบ (เฝ่า อนันต์จิ๋ว, 2541; ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544; O'Brien, 1997; Kenneth and Jane, 2000)

3.1.2 สารสนเทศ (information) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2525 ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศหมายถึง ข่าวสาร โบบอก O'Brien (1997) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศคือ ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง ที่ถูกเปลี่ยนแปลงไป โดยการวิเคราะห์และประเมินผลแล้วจัดระเบียบให้เป็นความรู้ หรือข่าวกรองในลักษณะที่มีความหมายและใช้เป็นเนื้อหาของข้อความที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ Senn (1982) ให้ความหมายว่า สารสนเทศเป็นสิ่งที่แปลมาจากข้อมูล เพื่อให้มีความหมาย แนวคิด หรือข้อสรุปในการติดต่อสื่อสาร ที่มีคุณค่า สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการทราบเรื่องที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลที่ผู้นำไปใช้ อาจไม่ทราบหรือคาดการณ์ล่วงหน้ามาก่อน เมื่อพิจารณาความหมายในวิธีการและการใช้ประโยชน์ของสารสนเทศ มีผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความหมายที่สอดคล้องกัน Martin and other (1991) โดยกล่าวว่าสารสนเทศคือข้อมูลที่ต้องผ่านกระบวนการประมวลหรือจัดการมาแล้ว ให้อยู่ในลักษณะที่จะสื่อสารกับผู้ใช้ให้มีความเข้าใจ ใช้ประโยชน์ได้ง่าย ซึ่งมีประโยชน์คือนำไปใช้ตัดสินใจ ในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันที ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ Ritchie, Marshall และ Eardley (1998) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ คือ ส่วนของข้อมูลทั้งหมดที่มี ซึ่งมีความเหมาะสมและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้และกลุ่มของผู้ใช้ ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า สารสนเทศ เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง แล้วจัดระเบียบให้เป็นความรู้หรือข่าวกรอง ซึ่งเป็นข้ออ้างอิง หรือเป็นพื้นฐานในการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือช่วยในการวินิจฉัยสั่งการได้ทันที เฝ่า อนันต์จิ๋ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศหมายถึง ข้อมูลที่นำมาประมวลจัดเป็นหมวดหมู่ เปรียบเทียบ และวิเคราะห์แล้วสามารถนำไปใช้ได้ หรือนำมาประกอบการพิจารณาอ้างอิงหรือเป็นพื้นฐานในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุปแล้ว สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ที่ผ่านการวิเคราะห์ และประมวลผล เพื่อให้มีความหมาย สามารถสื่อความเข้าใจได้ง่าย และรวบรวมไว้อย่างเป็นระเบียบ พร้อมทั้งจะนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้ทันที (ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544; Martin and other, 1991; O'Brien, 1997)

3.1.3 ระบบสารสนเทศ (information systems) O'Brien (1997) และ Senn (1982) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศสอดคล้องกันว่าเป็น กลุ่มของประชากร กลุ่มของข้อมูล วิธีปฏิบัติในการทำงานด้วยกันเพื่อนำไปสู่สารสนเทศที่มีประโยชน์ ส่วน Davis and Olson (1985) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่าเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศสำหรับจัดส่งให้ผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับ Hick (1993) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสารที่กระทำโดยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ และมีแบบแผนโดยเป็นระบบที่รวบรวม จัดเก็บ ดำเนินการ และรายงานเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร (Kenneth and Jane, 2000) ส่วนปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) ได้พูดถึงระบบสารสนเทศว่าเป็นการรวบรวมคน เครื่องคอมพิวเตอร์ ความคิดและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประมวลข้อมูลให้ออกเป็นสารสนเทศที่ต้องใช้ในองค์กรในทุกระดับของการบริหารจัดการภายในองค์กร

โดยสรุปแล้ว ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูล จัดเก็บ ดำเนินการประมวลผล และเสนอรายงานสำหรับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ (Davis and Olson, 1985; Hick, 1993)

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติ ซึ่งได้แก่ ทันต่อเวลา (timeliness) ตรงต่อความต้องการ (relevant) มีความถูกต้อง (accuracy) มีความสมบูรณ์ (completeness) ความเหมาะสม (appropriateness) กะทัดรัด ยุติธรรม (fair) สะดวก (comfortable) ชัดเจน (clarity) และเป็นตัวเลขหรือภาพ (quantifiability) ซึ่งคุณสมบัติ 4 ประการแรกคือ ทันต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ ถูกต้องและสมบูรณ์ นั้นเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของสารสนเทศ ส่วนคุณสมบัติอื่น ๆ อีก 6 ประการนั้นเป็นส่วนที่เข้ามาเสริมคุณสมบัติ 4 ประการแรก Burch and Grudnitski (1979) กล่าวเพิ่มเติมอีก 4 ข้อคือ เรียกใช้ได้ง่าย (accessibility) มีความยืดหยุ่นใช้ได้หลายสถานการณ์ (flexibility) มีความเหมาะสม (appropriateness) และไม่มีความลำเอียง (free from bias) ส่วน Divcrski and Scheirer (2001) กล่าวว่า นอกจากข้อมูลจะต้องมีความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความคงที่ ทันต่อเวลา ง่ายต่อการเรียกใช้แล้ว ข้อมูลจะต้องมีความตรงอีกด้วย

หลักในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

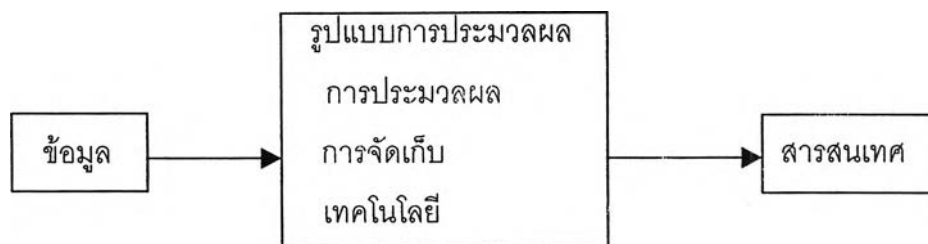
หลักการกว้าง ๆ ในการจัดทำข้อมูลให้พร้อมที่จะทำสารสนเทศโดยที่ยังไม่ต้องคำนึงถึงว่าข้อมูลมีกระบวนการอย่างไรในการจัดกระทำ หลักการอย่างกว้าง ๆ นี้ เรียกว่า การปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูล ซึ่งมี 10 ประการดังนี้ (ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
2. การตรวจสอบข้อมูล หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องความตรงของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลและการบันทึกข้อมูลถูกต้อง
3. การจำแนกข้อมูล หมายถึง การจัดจำแนกข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ซึ่งมีความหมายหรือสามารถนำไปใช้งานได้
4. การจัดเรียงข้อมูล หมายถึง การจัดลำดับข้อมูล ในรูปแบบที่กำหนดไว้
5. การสรุปผลข้อมูล หมายถึง การจัดการสรุปผลข้อมูล การหาผลรวมของข้อมูล
6. การคำนวณผลข้อมูล หมายถึง การคำนวณตามสูตร ทางคณิตศาสตร์
7. การเก็บข้อมูล หมายถึง การเก็บข้อมูลไว้ในที่เก็บ และสามารถเรียกดูได้เมื่อต้องการใช้
8. การเรียกข้อมูล หรือการสอบถามข้อมูล หมายถึง การค้นหาข้อมูล และแสดงข้อมูลที่ค้นหานั้นจากแหล่งที่เก็บข้อมูล
9. การทำสำเนาข้อมูล หมายถึง การผลิตข้อมูลมากกว่า 1 ชุด อาจจะทำลงในสื่อชนิดเดียวกัน หรือต่างชนิดก็ได้
10. การรับส่งข้อมูล หมายถึง การส่งต่อข้อมูลจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง

หลักการของระบบสารสนเทศ (เกรียงศักดิ์ พราวศรี, ภาสกร เกิดอ่อนและคณะ, 2545) ได้กำหนดหลักการในการจัดทำหรือพัฒนาระบบสารสนเทศ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบต่อไปนี้ (1) จะต้องสอดคล้องกับการบริหารของสถานศึกษา (2) จะต้องมีความถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความต้องการใช้งานหรือปัญหา และทันต่อการใช้งาน (3) ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของสารสนเทศ และใช้สารสนเทศเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย และการวางแผนการดำเนินงาน (4) จะต้องเข้าใจง่ายและสะดวกพร้อมที่จะใช้งาน (5) ความสามารถในการเชื่อมโยงสารสนเทศกับปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

องค์ประกอบของสารสนเทศ

องค์ประกอบของสารสนเทศ มี 6 ส่วนย่อย ซึ่งแสดงไว้ในแผนภาพที่ 3 (กรมสามัญศึกษา, 2538)



แผนภาพที่ 3 องค์ประกอบของสารสนเทศ

ที่มา: กรมสามัญศึกษา, 2538: 25

แต่ละส่วนย่อยในแผนภาพอธิบายได้ดังนี้

1. ข้อมูลหรือข้อมูลดิบ เป็นส่วนป้อนเข้า (input) ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลข ข้อความ เสียงและภาพ
2. การประมวลผล เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลแต่ละรายการ จัดระบบข้อมูลเพื่อให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้
3. การจัดเก็บ เป็นวิธีการที่จะเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ สะดวกต่อการนำมาใช้ และสามารถแก้ไข บำรุงปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
4. เทคโนโลยี เป็นส่วนที่ช่วยในการเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลทำให้เกิดการผลิต องค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยี ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น
5. สารสนเทศ เป็นผลผลิต (output) ของระบบ สารสนเทศจะต้องถูกต้องตรงกับความต้องการใช้และทันต่อการใช้งาน

3.2 สารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544 และ Glover and Krottseng (1993) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารว่าหมายถึง การจัดการกระทำข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันให้เป็นระบบ และให้เป็นข้อมูลสรุปเพื่อนำเสนอได้อย่างถูกต้องเหมาะสม Finlay (1989) และ O'Brien (1997) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารว่า เป็นระบบข้อมูลด้านการบริหารที่ทำการปรับปรุง ดัดแปลงไปเป็นกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูงสุดต่อไป ซึ่งเป้าหมายคือ ผลิตข้อมูลข่าวสารที่กลั่นกรองมาจากข้อเท็จจริงที่จำเป็น ทันสมัย และถูกต้องตามความต้องการเฉพาะของผู้บริหาร เนื่องจากระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร เป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการวางแผนโดยถูกออกแบบตามความต้องการเฉพาะของผู้บริหาร ลักษณะข้อมูลต้องมีความถูกต้องตรงกับความต้องการและทันต่อเวลาในการนำข้อมูลไปใช้ซึ่งข้อมูลสามารถนำเสนอได้ในหลายลักษณะเช่น โดยเครื่อง

คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ดังนั้นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารจึงช่วยให้ผู้บริหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า ซึ่งผู้บริหารจะได้ข้อสรุปที่เป็นจริงและถูกต้องจากสารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งระดับสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานอาจจำแนกได้ตามระดับการบริหาร หรือระดับการตัดสินใจเป็นสำคัญ โดยแบ่งระดับสารสนเทศได้ดังนี้ (ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ และ รัชนิกร วัชรวิทยากุล, 2543; Donnelly, Gipson และ Ivancevich, 1987; Parker และ Case, 1993; Kenneth และ Jane, 2000)

1. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic-level manager) หมายถึง ผู้นำองค์กรหรือหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนในการวางแผนการพัฒนา ผู้บริหารระดับนี้จะใช้สารสนเทศไปในกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การวางแผนระยะยาวเพื่อการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดหา ตลอดจนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เหล่านี้

2. ผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงกลวิธี (Tactical-level manager) หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในการจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้สารสนเทศไปในการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแผน

3. ผู้บริหารระดับปฏิบัติงานหรือผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงปฏิบัติการ (Operational-level manager) หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นที่มีความรับผิดชอบในด้านการควบคุมการปฏิบัติการในช่วงระยะเวลาเดือนต่อเดือน และใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารระดับต่างกันมีความต้องการสารสนเทศประกอบการตัดสินใจต่างกัน ผู้บริหารระดับปฏิบัติการต้องการใช้สารสนเทศที่มีรายละเอียดของการทำงานจากแหล่งส่งข้อมูลภายในองค์กร เพื่อประกอบการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ผู้บริหารระดับกลางจะใช้สารสนเทศเพื่อการควบคุมในลักษณะที่เป็นรายละเอียดพอสมควร ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูง หรือนักวางแผนจะใช้สารสนเทศที่เป็นผลรวมของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือที่แสดงแนวโน้มต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับจะแตกต่างกัน ดังแผนภาพที่ 4

3.2.1 ความสำคัญของสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ

ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม ก็ต้องการข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ การตัดสินใจ (decision making) คือ การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (goals) การตัดสินใจที่ดี และรวดเร็วจะส่งผลดีต่อการบริหารงาน การตัดสินใจจะเกิดขึ้นทุกระดับของการ



แผนภาพที่ 4 ลักษณะของสารสนเทศและการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละระดับ
ที่มา: ทศนียวรรณ ศรีประดิษฐ์ และ รัชนิกร วัชรวิทยากุล, 2543: 26

บริหาร ผลของการตัดสินใจจะสะท้อนโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของระบบงานนั้น ๆ ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพคือ สารสนเทศและการรู้จักนำสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ สารสนเทศในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมากเพราะองค์กรมีความจำเป็นต้องแข่งขันให้ทันกับเวลา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่าง ๆ จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ คือ (1) การบริหารมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานเพิ่มขึ้นองค์กรขยายใหญ่ขึ้น ปัญญาภายในและภายนอกองค์กรมีมากขึ้น การเตรียมการขยายตัวขององค์กรในอนาคตเนื่องจากการขยายตัวขององค์กรและภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ระบบที่ออกแบบจะต้องรองรับการขยายตัวทั้งจำนวนบุคลากรและปริมาณงานขององค์กรที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ (2) ความจำเป็นในเรื่องกรอบของเวลา ปัจจุบันผู้บริหารต้องสามารถปฏิบัติงานในกรอบของเวลาที่สั้นลง เพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันต่าง ๆ และการที่สังคมมีการใช้ระบบสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น (3) การพัฒนาทางเทคนิค หรือเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เช่น ใช้เทคนิคทางคอมพิวเตอร์มาช่วยวิเคราะห์ แยกแยะและจัดสรรข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งในปัจจุบันมีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศกันอย่างแพร่หลาย (4) การตระหนักถึงคุณค่าและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมี

ขนาดเล็กลง ราคาถูกลง มีความสามารถมากขึ้น การใช้คอมพิวเตอร์แพร่หลายอย่างรวดเร็ว ระบบสื่อสารมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นจึงเป็นผลที่จะทำให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในการสร้างระบบสารสนเทศ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544)

การที่จะให้ได้สารสนเทศที่ดีนั้นมาจากความพร้อมของข้อมูล ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะชี้ความถูกต้องของการตัดสินใจ ในทางปฏิบัติสิ่งที่เป็นปัญหาต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารโดยทั่วไป คือ การขาดแคลนข้อมูล ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลบิดเบือน จึงทำให้ผู้บริหารต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานของตนมาช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งถ้าไม่เพียงพอโอกาสที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดย่อมเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจะต้องมีการจัดการกับข้อมูลขององค์กรที่ดีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ การผลิตสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงต่อการตัดสินใจที่ผิดพลาด และช่วยเพิ่มความเป็นไปได้หรือความแน่นอนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ได้ตัดสินใจดำเนินการ ดังนั้นการผลิตสารสนเทศจึงควรที่จะต้องเน้นการออกแบบทั้งในด้านคุณภาพ และวิธีการนำเสนอ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544; ปัทม เมธาคุณวุฒิ, 2544; Divorski and Scheier, 2001) ดังนี้คือ (1) คุณภาพของสารสนเทศที่ได้จะต้องเป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพซึ่งมีคุณลักษณะ เช่นมีความถูกต้องเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีความสมบูรณ์ทันเวลา กะทัดรัด ตรงประเด็น เรียกใช้ได้ง่าย ยืดหยุ่นและไม่มี ความลำเอียง เป็นต้น การที่จะได้สารสนเทศที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จะต้องมีการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดีเพื่อที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องของผู้บริหาร (2) การนำเสนอเป็นการช่วยให้สามารถนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ การนำเสนอมีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้ใช้หรือผู้ตัดสินใจ การนำเสนอสารสนเทศควรมีประสิทธิภาพควรอยู่ในรูปแบบที่ใช้ง่าย เข้าใจง่าย ส่วนใหญ่นิยมใช้ภาพกราฟิกเข้ามาช่วยในการนำเสนอ

จะเห็นได้ว่าสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร (Long, 1989) คือ (1) ใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อควบคุมประสิทธิผลให้มากขึ้น (2) การทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (3) ใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผน การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การสั่งการ และการควบคุม

3.2.2 กระบวนการตัดสินใจ

โดยทั่วไปผู้บริหาร ไม่ว่าจะทำการตัดสินใจในเรื่องใดก็ตามจะมีขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซึ่งผลจากการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ได้มีนักวิชาการทางด้านการบริหารได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจไว้หลายแนวทาง และได้นำเสนอพอสังเขปดังต่อไปนี้

Long (1989) ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจไว้ 6 ขั้นตอนคือ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจ ปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวกำหนดความต้องการของผู้บริหาร

(2) พิจารณาข้อจำกัดเพื่อเลือกที่จะตัดสินใจ ปัจจัยบางอย่างเป็นข้อจำกัดตัวเลือกของผู้บริหาร เช่น เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย รวมทั้งมาตรฐานของงาน (3) พิจารณาทางเลือก ปกติควรมีทางเลือก 2 ทางหรือมากกว่า การพิจารณาในขั้นตอนนี้ทำโดยคำนึงถึงข้อจำกัด ในข้อ 2 ด้วย (4) รวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจควรมีหลากหลาย ขึ้นกับความสลับซับซ้อนและขอบเขตของเรื่องที่จะตัดสินใจ ข้อมูลต้องมีความสำคัญสูง มีลำดับของทางเลือก มีความเจาะจงชัดเจน มีผลลัพธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรม มีข้อสรุปที่เป็นข้อดีและข้อเสีย หรือในทางปฏิบัติจะมีลำดับของข้อมูลซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซึ่งในระดับกลยุทธ์จะมีความยากกว่าในระดับปฏิบัติการ (5) ประเมินทางเลือก ผู้ตัดสินใจจะประเมินทางเลือกที่ละทาง และควรตัดสินใจบนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (6) เลือกทางเลือกซึ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ในขั้นตอนนี้ผู้ตัดสินใจควรลำดับทางเลือกไว้ และเลือกทางเลือกที่เป็นที่ยอมรับมากที่สุด ผู้บริหารอาจตั้งทางเลือกไว้ในตำแหน่งที่สูงที่สุด ดังนั้นการตัดสินใจที่ทำโดยกลุ่มจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เกิดจากการประนีประนอมกัน ทั้งนี้การเลือกทางเลือกควรเลือกประเด็นที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด แต่อาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุด

Hoy and Miskel (1993) แบ่งกระบวนการตัดสินใจเป็น 5 ขั้นตอนคือ (1) ตระหนักและระบุปัญหาและเรื่องที่จะตัดสินใจ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ และมีผลต่อแนวทางแก้ปัญหาที่ตามมา แต่มักไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารเท่าที่ควร (2) วิเคราะห์ความยุ่งยากของสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เพื่อต้องการจำแนกปัญหาว่าเป็นปัญหาจริงหรือไม่ (3) กำหนดเกณฑ์เพื่อแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจว่าการแก้ปัญหาระดับไหนจึงอยู่ในระดับที่เพียงพอ (4) พัฒนาแผนหรือกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยผู้บริหารจะต้องกำหนดแผนอยู่บนพื้นฐานความจริง และง่ายต่อการปฏิบัติ (6) วางแผนปฏิบัติเมื่อตัดสินใจแล้ว ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการวางแผนและควบคุมให้มีการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุผล รวมทั้งการประเมินการปฏิบัติงานและผลที่ได้รับ

จากแนวคิดในการตัดสินใจที่อ้างอิงทั้งหมด สรุปเป็นกระบวนการตัดสินใจได้ดังนี้ (1) ยอมรับและกำหนดปัญหา เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก ซึ่งจะต้องทำการรวบรวมข้อมูลและสรุปโดยการศึกษาจากเอกสาร จากการสอบถาม และจากการพิจารณาข้อเท็จจริงด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อความจริงของปัญหา (2) ระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา จะต้องวิเคราะห์ปัญหาว่าเกี่ยวข้องกับอะไร ใครบ้าง ที่ไหน ทำไมจึงเกี่ยวข้อง และเกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด ถ้าเกี่ยวข้องกับหลายคนก็ต้องแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยจะต้องพยายามหาสาเหตุของปัญหาทุกสาเหตุ (3) ตั้งเกณฑ์สำหรับแก้ปัญหา เกณฑ์สำหรับแก้ปัญหาจะช่วยให้ค้นพบทางแก้ไขที่ดี เกณฑ์ที่เหมาะสมจะต้องมีความชัดเจน (4) แสวงหาทางเลือกโดยจัดลำดับความสำคัญของทางเลือก ผู้ตัดสินใจควรใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการค้นหาหลักฐานที่เป็นเหตุเป็นผลกัน

ความเป็นไปได้ และพัฒนาทางเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุดในการแก้ปัญหา (5) ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งที่จะต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความมีประสิทธิภาพและนำไปปฏิบัติได้ โดยจะต้องพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดหรือทางเลือกที่ก่อให้เกิดผลต่อเนื่องเป็นลำดับ (6) นำการตัดสินใจไปปฏิบัติ การตัดสินใจที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ถือว่าการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน ซึ่งระบุเป้าหมายหรือทางเลือกไว้ชัดเจน มีการกำหนดวัด วิธีปฏิบัติ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ บุคลากรที่จำเป็น พร้อมทั้งตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้วย (7) ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรือเป็นไปตามเกณฑ์สู่ความสำเร็จที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานด้วย

3.2.3 ประโยชน์ของสารสนเทศในการตัดสินใจ

สารสนเทศมีประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหารที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านในลักษณะต่าง ๆ กัน กล่าวถึง สารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสรุปได้ดังนี้ (ทักซิณา สวานานนท์, 2530; เสนาะ กลิ่นงาม, 2533) (1) ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และสามารถพยากรณ์อนาคตว่าจะเป็นเช่นไร (2) ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจและวางแผนการทำงานได้เป็นอย่างดี (3) ช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาทางเลือกในการปฏิบัติงานได้หลายทาง และพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดได้ (4) ช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ (5) ช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาปฏิบัติงานได้มากขึ้น เพราะมีสารสนเทศพร้อมอยู่แล้ว การแก้ปัญหาต่าง ๆ ย่อมทำได้ง่ายขึ้น (6) ช่วยในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ต่างระดับได้ดี ระบบสารสนเทศมีมาตรฐานเดียวกันและยังช่วยขจัดความซ้ำซ้อนในการเก็บรวบรวมข้อมูล (7) สามารถใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ หน่วยงาน และบริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ต้องการใช้

3.2.4 ความสำคัญของสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ นั้นจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของชุมชนและสังคม ซึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยในแต่ละขั้นตอนต่างก็ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินงานทั้งสิ้น กรมสามัญศึกษา (2542) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบข้อมูลสารสนเทศในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. ระบบควบคุมคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา การดำเนินการของโรงเรียนจำเป็นต้องมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของโรงเรียน ความต้องการของชุมชน ศักยภาพของสถานศึกษา ตลอดจนแผนการพัฒนา แนวนโยบายและแนวทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจะสามารถกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ศักยภาพของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ และสามารถดำเนินงานพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระบบการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานของสถานศึกษา กระบวนการบริหารจัดการของสถานศึกษาและผลที่เกิดจากการบริหารจัดการ อันได้แก่คุณลักษณะของผู้เรียนจึงจะเอื้อต่อการประเมินภายใน ทั้งที่สถานศึกษาดำเนินการเอง และการดำเนินการจากหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงจุดเด่นและจุดด้อยที่ต้องการพัฒนาของสถานศึกษาอันเป็นผลจากการประเมินภายใน จะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา

3. ระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาจำเป็นต้องมีสารสนเทศทั้งส่วนที่แสดงถึงบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยในการดำเนินงานของสถานศึกษา กระบวนการในการบริหารจัดการสถานศึกษา และผลผลิตคือ คุณลักษณะของผู้เรียน จึงจะช่วยให้การประเมินคุณภาพทั้งระบบของสถานศึกษา เพื่อการรับรองคุณภาพของสถานศึกษาเป็นไปได้โดยสะดวก

ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศสามารถจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (กรมวิชาการ, 2544) ได้ดังนี้

1. ผู้บริหาร ใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การนิเทศ กำกับและติดตาม การประเมินผล และการให้ขวัญและกำลังใจในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพในสถานศึกษา

2. ครู ใช้สารสนเทศในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร จากการสำรวจความสนใจ การตรวจสอบความรู้พื้นฐานของผู้เรียน การจัดหาหลักสูตรและทำแผนการจัดการเรียนรู้

3. นักเรียน ใช้สารสนเทศเพื่อการวางแผนการจัดการเรียนรู้ของตนเองด้วยการสำรวจความสนใจ การตรวจสอบความรู้พื้นฐาน สร้างโอกาสในการมีส่วนร่วมจัดทำหลักสูตรและแผนการเรียนรู้ในสถานศึกษา

4. ชุมชน ใช้สารสนเทศในการร่วมจัดทำหลักสูตร ร่วมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการจัดการเรียนรู้ นิเทศกำกับและติดตาม ประเมินผลการจัดการเรียนรู้ ของสถานศึกษา ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียนเพื่อให้บรรลุความต้องการของท้องถิ่น

5. สถานศึกษา ใช้สารสนเทศในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา ระดับสถานศึกษา จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

6. หน่วยงานการจัดการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา ใช้สารสนเทศของสถานศึกษา ในการตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งใช้ประกอบการ พิจารณาจัดปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ให้แก่สถานศึกษาตามความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของ สถานศึกษา

7. องค์กรภายนอก เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา สามารถ ใช้สารสนเทศในการประเมินและการตัดสินใจรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ

จากความสำคัญของระบบข้อมูลสารสนเทศที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่านอกจากระบบ สารสนเทศจะจำเป็นในงานการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ยังช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอีกด้วย

3.3 ประเภทของการรายงาน

รายงานการประเมินมีความสำคัญเพราะทำให้ผู้อ่านมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ ผู้ประเมินได้จัดทำขึ้น รายงานการประเมินเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดหลังจากที่ผู้ประเมินได้ใช้เวลา มา นานพอสมควร และงานทุกอย่างจะสมบูรณ์เมื่อผู้ประเมินได้เขียนรายงานเสร็จจุดประสงค์ของการ จัดทำรายงานการประเมินเพื่อนำเสนอผลที่ได้จากการประเมินให้ผู้บริหารได้ทราบผลการประเมิน และนำผลการประเมินไปใช้ในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา และแสดงผลให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องหรือสาธารณชนรับทราบความก้าวหน้าของสถานศึกษา รายงานการประเมินมีความ สำคัญดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2544)

1. เป็นการสื่อสารให้ผู้อ่านได้ทราบแนวคิดของผู้ประเมินรายละเอียดการประเมินวิธี การประเมินและข้อค้นพบที่ได้จากการประเมิน

2. ลดความซ้ำซ้อนในการประเมินเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินคนอื่น ๆ หรือ ผู้อ่านที่ประสบปัญหาคล้ายกันได้ใช้ประโยชน์จากข้อค้นพบโดยไม่ต้องเสียเวลาทำซ้ำ นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะที่ผู้ประเมินได้เขียนไว้ในตอนท้ายจะเป็นแนวทางให้ผู้อ่านทำการศึกษาเพิ่มเติมได้

3. เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ประเมิน ผู้บริโภคงานประเมิน ผู้สนใจทางการประเมินตลอดจนผู้ประเมินรุ่นใหม่ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนติดต่อซึ่งกันและกันได้

4. ข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การตัดสินใจหรือพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหาร

5. รายงานการประเมินเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานทางวิชาชีพของการประเมินให้สูงขึ้น เนื่องจากการที่นักวิชาการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารได้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุง พัฒนางาน ซึ่งเป็นการพัฒนาศาสตร์ทางการประเมิน

ในการนำเสนอรายงานผลการประเมิน ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) ได้เสนอแนวทางการเขียนรายงานการประเมินว่าควรพิจารณาถึงกลยุทธ์สำหรับการรายงาน ประเภทของการรายงานและวิธีการนำเสนอรายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์การรายงาน ผู้ประเมินควรมีกกลยุทธ์ในการรายงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (1) รายงานให้ทันเวลา การรายงานได้ทันเวลา ทันเหตุการณ์ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพราะการตัดสินใจที่ดีจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ ผู้ประเมินจะต้องมั่นใจว่าการรายงานนั้นให้สารสนเทศที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ภายใต้สภาวะการณ์ขณะนั้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างความสมบูรณ์ของการประเมินกับการใช้ประโยชน์จากการประเมิน (2) รายงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง บ่อยครั้งที่ผู้ประเมินไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าผู้ตัดสินใจต้องการข้อมูลอะไร ในช่วงเวลาใด การประเมินที่ใช้เวลาดำเนินระยะยาว ควรแบ่งการประเมินออกเป็นตอน ๆ เพื่อที่ผลการประเมินจะได้ออกมาเป็นช่วง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องซึ่งจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ดูชุดการประเมิน และผลการประเมินอยู่ตลอดเวลาอันจะเป็นประโยชน์ต่อความเข้าใจและการใช้ผลการประเมินจากรายงานฉบับสมบูรณ์เมื่อการประเมินได้สิ้นสุดลง (3) เลือกประเภทและรูปแบบที่เหมาะสม ประเภทและรูปแบบการเสนอรายงานย่อมมีความแตกต่างกันไปตามความสนใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่สนใจผลการประเมิน

2. ประเภทของรายงาน ผู้ประเมินควรกำหนดประเภทของรายงานให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยพิจารณาเลือกลักษณะของรายงานในมิติต่าง ๆ ดังนี้ (1) รายงานเป็นข้อเขียนหรือรายงานด้วยวาจา (2) รายงานความก้าวหน้าหรือรายงานผลสรุป (3) รายงานเน้นประเด็นหลักหรือรายงานรายละเอียดเชิงเทคนิค (4) รายงานอย่างเป็นทางการหรือรายงานอย่างไม่เป็นทางการ (5) รายงานเชิงบรรยายหรือรายงานเชิงแนะนำ สมควร บูรมินเหนท์ (2529) ได้แบ่งประเภทของการรายงานตามลักษณะของการนำไปใช้ดังนี้ (1) action report หมายถึง รายงานที่มีจุดมุ่งหมายจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบความต้องการที่จะต้องปรับปรุงหรือให้มีการควบคุมการดำเนินการต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เช่น รายงานที่แสดงจุดบกพร่องการดำเนินงาน หรือแนวโน้มของข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เป็นต้น (2) information report หมายถึง

รายงานที่มีจุดมุ่งหมายจัดทำขึ้นเพื่อแสดงสารสนเทศระดับต้นสำหรับผู้เกี่ยวข้องนำไปวิเคราะห์ และเสนอวิธีการควบคุมต่อไป เมื่อมีการนำเอารายงานแบบที่แสดงสารสนเทศระดับต้นนี้ไปวิเคราะห์เพิ่มเติมอีก โดยนำไปเปรียบเทียบกับรายงานก่อน ๆ ก็จะทำให้ได้ action report เพื่อที่ผู้บริหารจะได้สั่งปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป (3) reference report หมายถึง รายงานที่แสดงข้อมูลการปฏิบัติงานของแต่ละงานย่อยเป็นสารสนเทศระดับพื้นฐาน เพื่อให้หัวหน้างานได้รับทราบผลงานของแต่ละหน่วยงานนั้น เมื่อมีการนำรายงาน reference report มาวิเคราะห์และสรุปเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ ๆ ก็จะได้เป็น informational report (4) feeder report หมายถึง รายงานที่สรุปข้อมูลเบ็ดเตล็ดสำหรับเก็บไปใช้งานร่วมกับข้อมูลหรือรายงานฉบับอื่น ๆ ต่อไป

3. รูปแบบของรายงาน รูปแบบการเขียนรายงานอาจมีระดับของความแตกต่างกัน ตั้งแต่การเขียนอย่างเคร่งครัดตามรูปแบบมาตรฐานทางวิชาชีพจนถึงการเขียนแบบอิสระตามสไตล์ของแต่ละผู้ประเมิน รายงานการประเมินควรใช้รูปแบบการเขียนที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่ควรมีความยืดหยุ่นในสไตล์ได้ตามความเหมาะสม การเขียนในลักษณะที่คำนึงถึงการให้ข้อเขียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อ่านมีความยืดหยุ่นจะช่วยเพิ่มโอกาสในการใช้ผลการประเมิน (Owen & Roger, 1999) ความน่าสนใจในรายงานการประเมินเช่น มีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การใช้ข้อความสรุปเน้นของแต่ละตอน การใช้ข้อความตัวเข้ม การแทรกประโยคพิเศษ 1 บรรทัดที่จะทำให้เข้าใจง่ายและกินใจ เป็นต้น และรูปแบบการนำเสนอต้องมีลักษณะ ดังนี้ (1) มีความถูกต้องตามความเป็นจริง (2) ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความสมบูรณ์ครอบคลุมเพียงพอสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจ (3) ใช้ได้ง่าย มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4) ดึงดูดความสนใจของผู้พบเห็นให้ต้องการรู้ ต้องการนำไปใช้ (5) สามารถจัดเป็นระบบได้ตั้งแต่เริ่มเตรียมการ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล การนำไปใช้ และการปรับแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม (6) สามารถปรับใช้ได้หลายสถานการณ์

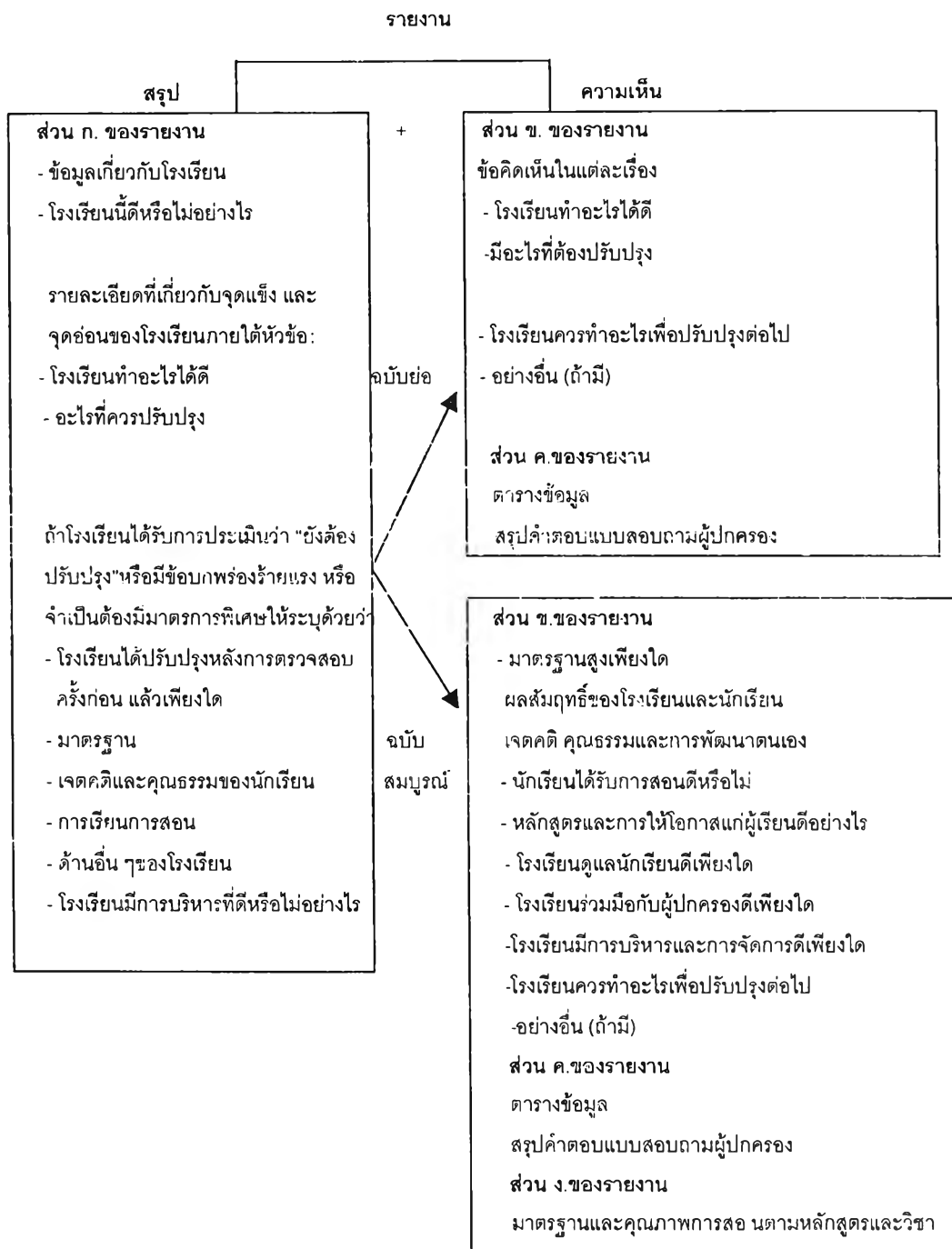
การจัดทำรายงานการประเมินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะจะทำให้ทราบสภาพของการดำเนินงานที่ได้จัดทำมา การจัดทำรายงานนั้นมีหลายรูปแบบและมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไปตามความต้องการการใช้งานของผู้ใช้ เช่น ผู้บริหารใช้สำหรับการตัดสินใจ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ทราบผลการดำเนินงาน เป็นต้น ในการประเมินภายในสถานศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัดนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานก็เพื่อให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลรวมทั้งต้องแจ้งให้สาธารณชนรับทราบถึงผลการประเมินคุณภาพสถานศึกษาด้วย ว่ามีจุดเด่นจุดที่ต้องปรับปรุง และมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป สำหรับแบบการรายงานนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (1) แบบความเรียง (2) แบบกราฟหรือตาราง ในการนำเสนออาจใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือทั้งสองรูปแบบประกอบกันก็ได้แล้ว

แต่ว่านำเสนอรายงานกับใคร (กรมสามัญศึกษา, 2542) การรายงานผลการประเมินโดยหน่วยงานต้นสังกัดโดยกรมสามัญศึกษาได้กำหนดรูปแบบการรายงานผลการประเมินจากการตรวจสอบสถานศึกษาในสังกัด โดยมอบอำนาจให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษา ได้แก่ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด/สำนักงานสามัญศึกษากรุงเทพมหานครเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ และส่งรายงานผลการประเมินมาที่กรมต้นสังกัด โดยมีรูปแบบการเขียนรายงานผลการประเมิน ดังนี้ (กรมสามัญศึกษา, 2544) ตอนที่ 1 ข้อค้นพบที่สำคัญ มีรายละเอียดคือข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโดยจัดอันดับคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์เพื่อพัฒนา ตอนที่ 2 รายละเอียดของผลการประเมิน (1) ข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษา (2) แสดงคุณภาพของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา โดยนำเสนอข้อมูลและผลการดำเนินงานที่แสดงคุณภาพของการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา และบุคคลต่าง ๆ รวมทั้งตรวจสอบร่องรอยจากเอกสาร/หลักฐานที่ยืนยันผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ตามเป้าหมายที่กำหนดในธรรมนูญสถานศึกษาหรือแผนปฏิบัติการประจำปี และสรุปผลการประเมินโดยเปรียบเทียบข้อค้นพบของคณะกรรมการประเมินกับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา พร้อมวิเคราะห์สรุปให้เห็นระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในปีการศึกษานั้นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนา (3) อภิปรายผลโดยเรียงลำดับจากมาตรฐานผลผลิตที่มีผลการประเมินระดับคุณภาพสูงสุดลงมาตามลำดับ เพื่อสะท้อนความสำคัญของผู้เรียน (4) คุณภาพหรือประสิทธิภาพของสถานศึกษา ให้เขียนรายงานคุณภาพอื่น ๆ นอกเหนือจากผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา ที่แสดงถึงคุณภาพประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เช่น คุณภาพนักเรียน การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของครู และบุคลากรของสถานศึกษา เป็นต้น

ในการนำเสนอรายงานการตรวจสอบคุณภาพของประเทศอังกฤษโดย OFSTED เมื่อคณะผู้ประเมินตรวจเยี่ยมสถานศึกษาเสร็จเรียบร้อยแล้วจะจัดทำรายงานของผู้ประเมินเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย ซึ่งมีส่วนประกอบตามแผนภาพที่ 5 (Office for Standards in Education อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง, 2544)

สำหรับการนำเสนอรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากเป็นการรายงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านผลการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศในการส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นรูปแบบการรายงานจะต้องออกแบบให้มีความครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เช่น ข้อมูลประวัติ ความเป็นมาของสถานศึกษา สถานที่ตั้ง สังกัด ขนาด โครงสร้างการบริหาร ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร ชุมชน ผลการประเมินตามมาตรฐานจุดเด่น จุดด้อย แนวทางการปรับปรุงพัฒนา ผลการประเมินในภาพรวมคุณภาพของครู-อาจารย์ คุณภาพของผู้เรียน เป็นต้น ดังนั้นในการจัดทำรายงานการประเมิน

จากการตรวจสอบสถานศึกษา จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานและลักษณะของ
ผู้ใช้งานด้วย



แผนภาพที่ 5 รูปแบบการเขียนรายงานผลการตรวจประเมินภายนอก

ที่มา: Office for Standards in Education อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง, 2544: 26

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ

เพียงอาภา แดงสระน้อย (2544) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา วิธีการวิจัยประกอบด้วย (1) การศึกษาเอกสาร (2) การศึกษาภาคสนาม (3) การสร้างระบบสารสนเทศและเขียนโปรแกรม และ (4) การทดลองใช้ระบบ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนแบ่งออกเป็น 4 หมวดหมู่ ได้แก่ ข้อมูลโรงเรียน ข้อมูลครู ข้อมูลนักเรียน และข้อมูลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนที่พัฒนาใช้โปรแกรม Microsoft Access 2000 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศพบว่า มีประสิทธิภาพทั้งยังได้รายงานที่เป็นประโยชน์ในการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน

กัญญา ปุโรทกานนท์ (2544) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีขั้นตอนของการพัฒนา 4 ขั้นตอนคือ การกำหนดความต้องการของระบบ ออกแบบระบบ ตรวจสอบระบบ พัฒนาและปรับปรุงระบบ ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก และจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบการนำเข้าข้อมูล กระบวนการทำงานและผลลัพธ์หรือรายงานของระบบอยู่ในระดับมาก

ประวดี สุทธิประภา (2543) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนนำร่องสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนำร่องการประกันคุณภาพการศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา 4 ด้านคือ ด้านที่ 1 การวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านที่ 2 การออกแบบระบบสารสนเทศ ด้านที่ 3 การปฏิบัติตามระบบสารสนเทศ และด้านที่ 4 การกำกับ ติดตามและประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านที่ 2 และด้านที่ 4 ส่วนด้านที่ 1 และด้านที่ 3 มีการปฏิบัติในระดับดีมาก และโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานสารสนเทศทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โรงเรียนขนาดกลางมีการปฏิบัติมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดใหญ่มีการปฏิบัติมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินอภิमान

การประเมินอภิमानหรือการประเมินงานประเมิน (meta evaluation) เป็นแนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการประเมินอีกครั้งหนึ่ง การประเมินงานประเมินเป็นการตัดสินคุณภาพของการประเมิน ถ้าการประเมินใดมีคุณภาพการประเมินนั้นต้องประกอบด้วยคุณภาพของการกำหนดคำถามของการประเมิน วิธีการประเมิน และผลการประเมิน การประเมินงานประเมินจึงอาจใช้เป็นกลไกของการควบคุมคุณภาพของการประเมิน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) มีผู้ให้นิยามของการประเมินอภิमान ไว้ดังนี้ Scriven (1969) ได้ให้ความหมายของการประเมินอภิमानว่าเป็นการประเมินงานประเมินหรือผู้ประเมินหรือเป็นการประเมินซ้อนประเมิน เป็นการตัดสินคุณค่าภายนอก และคุณค่าภายในของงานประเมิน Cook and Gruder (1978) ได้นิยามว่าการประเมินอภิमान เป็นการประเมินของการประเมินผลสรุปรวมที่มีการออกแบบการประเมินอย่างเป็นระบบ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม Smith (1978 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) กล่าวว่า การประเมินอภิमान เป็นกลไกอย่างหนึ่งในการควบคุมคุณภาพของการประเมินซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีและวิธีการปฏิบัติทางการประเมิน การประเมินอภิमानอาจนำไปใช้โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้ (1) ประเมินคุณภาพผลกระทบ หรือการใช้ผลการประเมิน (2) ตรวจสอบและรับรองรายงานการประเมิน (3) ควบคุมหรือสะท้อนอคติในการประเมิน (4) ตีคุณค่าหรือประโยชน์ของวิธีการประเมินใหม่ ๆ Stufflebeam (1974 อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2541) เห็นว่าการประเมินอภิमानเป็นกระบวนการกำหนดข้อมูลที่ต้องการการรวบรวมข้อมูล และกระบวนการใช้สารสนเทศเชิงบรรยายและสารสนเทศเชิงคุณค่าเกี่ยวกับอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ จริยธรรม และความถูกต้องทางวิชาการประเมิน เพื่อเป็นแนวทางในการประเมิน และเพื่อรายงานจุดแข็งและจุดอ่อนของงานประเมินต่อสาธารณะ ดังนั้นบทบาทของการประเมินอภิमानจะมี 2 บทบาทคือ การประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้า เพื่อชี้แนวทางตลอดจนการปรับปรุงการประเมิน และบทบาทการประเมินอภิमानสรุป ซึ่งเป็นการเปิดเผยจุดแข็งและจุดอ่อนของงานประเมินต่อสาธารณะโดยมีรายละเอียดดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2541; Stufflebeam, 1981; Gallegos, 1994)

1. การประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้า เป็นการประเมินงานที่มีลักษณะเป็นเชิงสร้างสรรค์ คือ เป็นการวางแผนก่อนปฏิบัติการประเมิน การประเมินเชิงความก้าวหน้าจะช่วยให้นักประเมินตัดสินใจเกี่ยวกับการตัดสินใจว่าจะประเมินอะไร นิยามปัญหาที่จะประเมิน กำหนดผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินหรือลูกค้า กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดข้อสัญญา กำหนดข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดตารางการประเมิน จัดหาทีมนักประเมิน กำหนดงบประมาณ เตรียมข้อสรุป ข้อเสนอแนะและเลือกรูปแบบและวิธีการรายงานผลการประเมิน

2. การประเมินอภิमानเชิงสรุปรวม ถือว่าเป็นบทบาทพื้นฐานของการประเมินอภิमान กล่าวคือ เป็นการแสดงถึงคุณค่ารวมของงานประเมินเป็นบทบาทที่แสดงถึงความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้ของนักประเมินโดยการรายงานให้สาธารณชนทราบถึงความเป็นมาตรฐานของงานประเมิน ผลการประเมินอภิमानเชิงรวมสรุปช่วยให้ผู้ใช้ผลการประเมินตัดสินใจได้ว่าควรจะยอมรับผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากงานประเมินมาน้อยเพียงใด

จากการประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้า และการประเมินอภิमानเชิงสรุปรวม จะเห็นได้ว่า การประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้า หมายถึง การประเมินว่าแผนการประเมิน และการดำเนินการประเมินเป็นไปตามแนวทางมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ถ้าปฏิบัติตามแนวทางก็จะได้ผลการประเมินที่ถูกต้องสมเหตุสมผล การประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้ามีความสำคัญต่อการประเมินอภิमानเชิงสรุปรวม เนื่องจากการประเมินอภิमानเชิงความก้าวหน้าจะทำให้ได้สารสนเทศในการแก้ไขปรับปรุงการประเมินเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการประเมิน และเมื่อประเมินอภิमानเชิงสรุปรวมก็จะพบจุดด้อยของการประเมินน้อยลง ทำให้การประเมินมีคุณภาพมากขึ้น

ประโยชน์ของการประเมินอภิमान

การประเมินอภิमानนอกจะใช้ผลเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน โครงการของผู้ใช้ผลการประเมินแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับบุคลากรที่ใช้ผลการประเมินในประเด็นต่าง ๆ อีกมาก สรุปประโยชน์ของการประเมินอภิमानได้ดังนี้ (Stufflebeam, 1981; Finn, Stevens, Stufflebeam และ Walberg, 1997 อ้างถึงใน อมรรัตน์ พันธงาม, 2543)

1. ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม การประเมินอภิमानทำให้ได้ผลการประเมินซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงที่เป็นการพัฒนาทางการศึกษา และการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการทำการประเมินมากขึ้น เนื่องจากผลการประเมินอภิमानที่ได้จะมีการรายงานให้สาธารณชนทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของการประเมินโครงการ ซึ่งจุดเด่น จุดด้อยดังกล่าวจะเป็นความรู้และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะทำหน้าที่ในการประเมินต่อไป
2. ด้านการศึกษาและปรับโครงสร้าง ผลการประเมินอภิमानจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาในด้านการปรับโครงสร้างทางการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลจากการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความสามารถในการประเมิน และการปรับโครงสร้างทางการศึกษา ทำให้บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ผู้ประเมินสังกัดอยู่
4. ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษาอื่น กระบวนการในการประเมินอภิमान จะต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในกระบวนการประเมินอภิमानจึงก่อให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานด้วย

ดังนั้นในการประเมินอภิमानจะทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อนของวิธีการประเมินภายในของสถานศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อนของผลการประเมินสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถานศึกษา เพื่อให้สารสนเทศที่ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานอีกด้วย

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับแบบตรวจสอบรายการประเมิน

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับแบบตรวจสอบรายการประเมิน

แบบตรวจสอบรายการประเมิน (key evaluation checklist) เป็นวิธีการตรวจสอบที่ใช้กับงานประเมินหลาย ๆ ประเภท ประกอบด้วย ข้อความหรือข้อรายการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการตรวจสอบ ลักษณะของการตอบให้ตอบว่ามีหรือไม่มี ใช่หรือไม่ใช่ ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วแบบตรวจสอบรายการประเมินใช้กับงานหลัก ๆ คือ (1) ใช้สำหรับตรวจสอบแบบตรวจสอบการประเมินที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละสาขา (2) ใช้ในงานประเมินที่แบบตรวจสอบชนิดอื่นทำไม่ได้ (3) ใช้ในการทำการประเมินโปรแกรมหลาย ๆ โปรแกรมเมื่อการจัดลำดับโปรแกรมแตกต่างกันมาก (4) ใช้สำหรับการประเมินงานประเมินหรือการประเมินอภิमान (meta evaluation) Scriven (2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแบบตรวจสอบรายการประเมินหลักโดยใช้สำหรับการประเมินหรือการรายงานซึ่งประกอบด้วยรายการ ซึ่งใช้ตรวจสอบการประเมินตั้งแต่การสำรวจก่อนการประเมินจนถึงการวิเคราะห์ผลขั้นสุดท้ายของการประเมิน รายการดังกล่าวครอบคลุมกระบวนการประเมินที่ผู้ประเมินงานประเมินและผู้ที่เกี่ยวข้องจะทราบถึงความเป็นไปตลอดการประเมินนั้น มีรายการตรวจสอบการประเมิน 15 รายการดังนี้

1. ภูมิหลังและบริบทของการประเมิน เป็นการกล่าวถึงสถานการณ์ในอดีต ร่วมสมัย จนมาถึงปัจจุบันและระบุจุดมุ่งหมายของโครงการ โดยให้ระบุถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นนอกจากลูกค้า ระบุการเปลี่ยนแปลงนโยบายของผู้สนับสนุนเงินทุนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเน้นที่หลักการและเหตุผลที่เป็นทางการ ผลทั่วไปที่จะเกิดขึ้นของการประเมินครั้งก่อน ผลกระทบถ้ามี
2. การบรรยายและคำนิยาม เป็นการให้คำอธิบายที่ถูกต้อง และสมบูรณ์ที่มีรายละเอียดอย่างเพียงพอที่จะระลึกได้ บางทีก็ให้รายละเอียดที่พอที่จะทำซ้ำได้อีก ความหมายของคำทางเทคนิค ได้แก่คำที่ไม่ใช่ศัพท์ที่ผู้อ่านคาดหวัง หรือรู้ความหมาย สังเกตรูปแบบ การเปรียบเทียบ ซึ่งใช้โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. ผู้บริโภค ในที่นี้ประกอบด้วยผู้รับบริการ ผู้ใช้ผลผลิต (ได้แก่ผู้รับผลกระทบโดยตรง) บุคคลเหล่านี้บางครั้งเรียกว่า ลูกค้าแต่เป็นลูกค้าของโครงการไม่ใช่ลูกค้าของการประเมินโดยปกติ จึงดีกว่าสำหรับผู้ประเมินที่จะจำกัดการใช้คำว่า ลูกค้า กับผู้สนับสนุนทางการเงิน ส่วนผู้ที่

ได้รับผลกระทบโดยรวมได้แก่ ครอบครัว ผู้ร่วมงานของผู้รับการประเมิน ซึ่งอาจได้รับผลกระทบเป็นต้น

4. แหล่งทรัพยากร บางครั้งเรียกว่าเป็นการประเมินจุดแข็ง เช่น ทรัพยากรด้านการเงิน กายภาพและสังคมของโครงการ ประชากรที่ได้รับผลกระทบ ตัวอย่างเช่น ความสามารถและความรู้ของคณะทำงาน อาสาสมัคร และผู้สนับสนุนอื่นในด้านโครงการและแหล่งเงินทุนของผู้รับผลกระทบ

5. คุณค่าของการประเมิน โดยการระบุมิติของคุณค่าที่เกี่ยวข้องของการประเมินได้แก่ น้ำหนัก ความสำคัญเชิงสัมพัทธ์และสัมบูรณ์ของมิติมาตรฐานขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และคะแนนต่าง ๆ บนมิติการปฏิบัติงาน ซึ่งในการประเมินนั้นอย่างน้อยที่สุด ควรตรวจสอบคุณค่าดังต่อไปนี้ (1)ความจำเป็นของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการประเมินความต้องการจำเป็น (2) เกณฑ์ความดีจากค่านิยมสิ่งจำเป็น และจากการใช้มาตรฐาน (3) ถูกกฎหมาย (4) ด้านจรรยาบรรณ (5) ความซื่อสัตย์ (6)มาตรฐานด้านอาชีพ (7) มีเหตุผล (8) การออกกฎหมาย (9) ด้านวิทยาศาสตร์ /ด้านเทคนิค (10) การตลาด (11) การตัดสินใจคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ (12) มาตรฐานในประวัติศาสตร์

6. กระบวนการ เป็นการประเมินคุณภาพของทุกสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนที่ผลลัพธ์ที่แท้จริงจะเกิดขึ้นรวมถึงบริบท และการสนับสนุนที่สัมพันธ์กัน เช่น คุณภาพของตัวผู้เรียน การจัดการคุณภาพของงาน กิจกรรม และสิ่งที่เรียกว่า ปัจจัยนำเข้าทั้งหมดก็จะรวมอยู่ในนี้ด้วย

7. ผลลัพธ์ เป็นการประเมินผลกระทบที่ดี และไม่ดีต่อผู้บริโภคทั้งทางตรง และทางอ้อมที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ เป็นผลระยะกลาง ระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งจะต้องมีการระบุและการตัดสินใจผลเหล่านั้น รวมถึงการเชื่อมโยงผลลัพธ์เหล่านั้นกับค่านิยมที่เกี่ยวข้องด้วย

8. ค่าใช้จ่าย ในขั้นตอนของการพัฒนาอาจจะใช้เงินหรือไม่ใช้เงิน เป็นค่าใช้จ่ายโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม การเริ่มต้นรักษา พัฒนาและจบในช่วงระยะเวลา การกำหนดค่าใช้จ่ายเป็นประเด็นที่สำคัญ โดยดูความสามารถที่จะมีเงินเพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายหรือไม่

9. ความสามารถในการสรุปอ้างอิงผลได้ เป็นความตรงภายนอกที่จะสรุปอ้างอิงผลที่ได้กับสถานการณ์อื่น เช่น คณะทำงาน เนื้อหา วัฒนธรรม ผู้รับผลและประเภทอื่น ๆ ได้ การสรุปอ้างอิงผลในเวลาต่อมาเป็นความคงทนและสำคัญเพียงพอที่จะต้องพิจารณาสิ่งนี้

10. การเปรียบเทียบ โดยดูว่าวิธีการอื่นจะได้ประโยชน์ที่เหมือนกันหรือคล้ายกันจากทรัพยากรที่เหมือนกัน หรือไม่ โดยคู่แข่งที่สำคัญ มีทางเลือกที่แข็งแกร่งกว่าหรืออ่อนแอกว่า หรือราคาสูงกว่า อาจมีคุณค่าแก่การเปรียบเทียบ เช่น เพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่ามาก เป็นที่ยอมรับกว้างขวาง จะได้รับรู้ว่าเป็นทางเลือกหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจ

11. ความสำคัญของการประเมินโดยภาพรวม มาจากการประเมินบ่อย ๆ หลาย ๆ ครั้งเป็นการประเมินโดยภาพรวม โดยปกติคือผลกระทบในปัจจุบันและอนาคตต่อความต้องการของผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดด้านจรรยาบรรณและกฎทางการเปรียบเทียบทางเลือกต่าง ๆ แต่โดยปกติควรมีข้อสรุปบางอย่างซึ่งอ้างถึงความต้องการของลูกค้า และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ สำหรับสารสนเทศที่เป็นไปได้ เช่น ค่านิยม เป็นต้น

12. คำแนะนำและคำอธิบาย เป็นส่วนสำคัญของการประเมินที่ดี คำแนะนำย่อย ๆ ได้แก่ คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการ การเลือกและใช้เครื่องมือ เป็นต้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินอย่างมาก

13. ความรับผิดชอบและการพิสูจน์ความถูกต้อง ผู้ประเมินจำนวนไม่มากนักที่มีคุณสมบัติที่จะทำการวิเคราะห์ความถูกต้องทางความรู้ ทรัพยากร จริยธรรม ความแน่นอน เป็นต้น ซึ่งตัวผู้ประเมินควรจะระบุและชี้ประเด็นให้เห็น

14. การรายงานและการส่งเสริม ในการทำรายงานสรุปนั้น ควรทำการตัดสินใจว่ามีหรือไม่มี ควรทำเสนอด้วยวาจาหรือเขียนรายงาน รายงานแบบสั้นหรือแบบยาว เป็นทางการหรือเป็นส่วนตัว จะใช้เทคนิคช่วยหรือไม่ใช้เทคนิคช่วย และรวมถึงความช่วยเหลือหลังจากการรายงาน การนำผลไปเป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องและควรจะให้คำแนะนำการสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์

15. การประเมินอภิमान เป็นการประเมินงานประเมิน โดยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน การใช้อื่น ๆ สามารถได้ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องมาโดย (1) การใช้ผู้ประเมินภายนอกของการประเมิน (2) ประยุกต์ใช้รายการนี้กับการประเมินตนเอง (3) ใช้แบบตรวจสอบรายการประเมินอภิमानพิเศษ (มี 3 - 4 แบบที่หาได้) (4) ทำการประเมินซ้ำและเปรียบเทียบผล (5) ทำการประเมินโดยใช้วิธีการต่างกันและเปรียบเทียบ (6) ประยุกต์ใช้มาตรฐานอาชีพในการประเมิน

5.2 แบบตรวจสอบรายการประเมินอภิमान

Stufflebeam (2000) ได้เสนอแบบตรวจสอบรายการประเมินอภิमानซึ่งแบบตรวจสอบรายการนี้สำหรับการประเมินอภิमानสรุปสุดท้ายจัดดำเนินการตามมาตรฐานการประเมินโครงการของคณะกรรมการร่วม ภายใต้มาตรฐานการประเมิน 4 หมวด แต่ละมาตรฐานใน 30 มาตรฐาน แบบตรวจสอบรายการมีจุดตรวจ 6 จุด ได้มาจากเนื้อหาของมาตรฐานโดยมีข้อเสนอแนะว่าแต่ละมาตรฐานควรจะให้คะแนนในแต่ละจุดตรวจและการตัดสินใจเกี่ยวกับความเพียงพอของการประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยพิจารณาคะแนนการประเมินดังนี้ 0-1 หมายถึงระดับต้องปรับปรุง 2-3 หมายถึง ระดับพอใช้ 4 หมายถึงระดับดี 5 หมายถึง ระดับดีมาก 6 หมายถึง ระดับดีเยี่ยม

ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนมีดังตัวอย่างมาตรฐานด้านความเหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบจรรยาบรรณและจริยธรรม มาตรฐานด้านนี้ประกอบด้วย 8 เกณฑ์ ดังนี้

P1 แนวทางการบริการ

1. การประเมินผลลัพธ์ของโครงการเป็นไปตามเป้าหมายของลูกค้าหรือไม่
2. ช่วยให้แน่ใจว่าโครงการมีความถูกต้อง
3. ส่งเสริมการบริการที่ดีเยี่ยม
4. ระบุจุดแข็งของโครงการที่ต้องสร้าง
5. ระบุจุดอ่อนของโครงการที่ต้องแก้ไข
6. เปิดเผยการปฏิบัติที่อันตราย

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P2 การมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ

1. วัตถุประสงค์และคำถามการประเมิน
2. ผู้ฟัง ผู้อ่าน
3. การตรวจแก้ไข
4. การเสนอรายงาน
5. กระบวนการและรายงานการประเมิน
6. แหล่งข้อมูลการประเมิน

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P3 การปกป้องและเคารพสิทธิของผู้ถูกประเมิน

1. ทำตามกระบวนการที่กำหนดและยึดสิทธิตามกฎหมาย
2. ทำความเข้าใจคุณค่าของผู้มีส่วนร่วม
3. คำนึงถึงความแตกต่าง
4. ทำตามแผน
5. ให้ความสำคัญกับข้อตกลงที่เป็นความลับหรือปกปิด
6. ลดผลการประเมินที่มีอันตราย

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P4 เคารพสิทธิในการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง

1. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนอย่างสม่ำเสมอในลักษณะมือ

อาชีพ

2. ให้ความสำคัญกับสิทธิความเป็นส่วนตัว
3. ให้ความสำคัญกับการกำหนดเวลา

4. วัตถุประสงค์แตกต่างทางด้านค่านิยมและด้านวัฒนธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
5. ให้ความนับถือในการกล่าวถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
6. ไม่ละเลยหรือช่วยปกปิดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P5 การประเมินที่สมบูรณ์และเป็นธรรม

1. ประเมินและรายงานจุดแข็งและจุดอ่อนของโครงการ
2. รายงานผลลัพธ์ที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ
3. เพื่อความเหมาะสม แสดงวิธีการใช้จุดแข็งเพื่อเอาชนะจุดอ่อน
4. กล่าวถึงข้อวิจารณ์ด้านรายงานอย่างเหมาะสม
5. หาความรู้ด้านข้อจำกัดของรายงานขั้นสุดท้าย
6. คาดคะเนและรายงานผลของข้อจำกัดด้านการตัดสินใจโครงการโดยภาพรวม

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P6 เปิดเผยข้อค้นพบอย่างตรงไปตรงมา

1. นิยามผู้อ่านที่มีสิทธิรู้ให้ชัดเจน
2. รายงานความเห็นจุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของผู้สนับสนุนและผู้วิจารณ์
3. รายงานข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่แจ้งให้ทราบอย่างเหมาะสม
4. รายงานข้อค้นพบทั้งหมดในการเขียน
5. การรายงานให้ยึดหลักการตรงไปตรงมา การเปิดเผยและความสมบูรณ์
6. ให้แน่ใจว่ารายงานถึงมือผู้อ่าน

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P7 ความสนใจแก้ปัญหาความขัดแย้งในการประเมินด้วยความเป็นธรรม

1. ระบุความขัดแย้งที่มีในระยะแรกของการประเมิน
2. เพื่อความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ควรเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมิน
3. จัดการรายงานการประเมินสำหรับการตรวจทบทวน
4. ถ้าเป็นไปได้ ควรที่จะเกี่ยวข้องกับผู้บริหารเงินทุนมากกว่าหัวหน้าโครงการ
5. ถ้าเป็นไปได้ ให้ผู้ประเมินภายในเป็นผู้ควบคุม และรายงานแก่ผู้บริหารระดับสูง
6. สร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

P8 ความรับผิดชอบด้านการเงิน

1. กำหนดงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งไว้ล่วงหน้า
2. ใช้งบประมาณให้ยืดหยุ่นพอเพียงเพื่อให้มีการจัดสรรที่เหมาะสม

3. รักษา บันทึกที่ถูกต้องด้านแหล่งเงินทุน และค่าใช้จ่าย การมีผลด้านการบริหาร และผลผลิต

4. รักษา บันทึกส่วนบุคคลที่พอเพียงเกี่ยวกับการจัดสรรงาน และเวลาที่ใช้ในโครงการ

5. ประหยัดในการจ่ายเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการประเมิน

6. เพื่อความเหมาะสม ให้มีการสรุปค่าใช้จ่ายเป็นส่วนหนึ่งของการรายงาน

6 = ระดับดีเยี่ยม 5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 2-3 = ระดับพอใช้ 0-1 = ระดับต้องปรับปรุง

การให้คะแนนการประเมิน สำหรับความเหมาะสม มีดังนี้

จำนวนคะแนนดีเยี่ยม (0-8) -----x 4 = -----

จำนวนคะแนนดีมาก (0-8) -----x 3 = -----

จำนวนคะแนนดี (0-8) -----x 2 = -----

จำนวนคะแนนพอใช้ (0-8) -----x 1 = -----

จำนวนคะแนนต้องปรับปรุง (0-8) -----x 0 = -----

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนนดีเยี่ยม 4 คะแนน

ระดับคะแนนดีมาก 3 คะแนน

ระดับคะแนนดี 2 คะแนน

ระดับคะแนนพอใช้ 1 คะแนน

ระดับคะแนนต้องปรับปรุง 0 คะแนน

กำหนดคะแนนจุดแข็งของการประเมินความเหมาะสม ดังนี้

30-32 คะแนน (94 %) หมายถึง ระดับดีเยี่ยม

22-29 คะแนน (69%) หมายถึง ระดับดีมาก

16-21 คะแนน (50 %) หมายถึง ระดับดี

8-15 คะแนน (25 %) หมายถึง ระดับพอใช้

0-7 คะแนน (0%) หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

5.3 การพัฒนาแบบตรวจสอบรายการเพื่อใช้ในการประเมิน

Stufflebeam (2000) ได้นำเสนอแนวทางการประเมินซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 12 จุดตรวจสอบหลัก ในแต่ละจุดตรวจจะแบ่งออกเป็นแบบตรวจสอบรายการเฉพาะหลายจุด ในเบื้องต้นของแบบตรวจสอบรายการสำหรับพัฒนา แบบตรวจสอบรายการในการประเมินจะมีขั้นตอนของการดำเนินงาน การทดสอบสุดท้ายการพัฒนาแบบตรวจสอบรายการเพื่อใช้ในการประเมินจะช่วยให้

ผู้ประเมินพัฒนา และมีแบบตรวจสอบรายการที่ดีที่จะนำไปใช้สำหรับสนับสนุนการตรวจสอบจุดตรวจสอบหลัก 12 จุด มีดังนี้

1. เน้นที่ภาระหน้าที่ของแบบตรวจสอบรายการ โดย (1) กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่สนใจ (2) กำหนดจุดมุ่งหมายในการใช้แบบตรวจสอบรายการ (3) สะท้อนประสบการณ์และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องโดยตรง (4) ศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง (5) ให้ความสนใจ และสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในขอบเขตของเนื้อหา (6) ต้องมีความชัดเจนและถูกต้องในเรื่องของเกณฑ์ในการทำแบบตรวจสอบรายการ เช่น ตรงประเด็น ครอบคลุม ชัดเจน และเป็นรูปธรรม เป็นต้น

2. จัดทำจุดที่จะต้องตรวจสอบ โดย (1) จัดให้มีคำอธิบายสำหรับจุดที่ต้องมีการตรวจสอบ (2) กำหนดจุดที่ต้องตรวจสอบเริ่มต้นโดยย่อ (3) เพิ่มคำอธิบายในจุดตรวจที่จำเป็น (4) ให้ความหมายสำหรับแต่ละรายการที่อธิบาย

3. จัดประเภทจุดที่ต้องตรวจสอบให้เป็นหมวดหมู่ โดย (1) เขียนคำอธิบายจุดที่ต้องตรวจสอบ และความหมายลงบนกระดาษแข็งขนาด 4 x 6 นิ้ว (2) นำกระดาษแข็งมาจัดเรียงเป็นหมวดหมู่และแยกประเภทไว้ (3) ระบุจุดหลักในการตรวจสอบในแต่ละประเภท

4. กำหนดและเพิ่มเติมรายละเอียดของจุดที่ต้องตรวจสอบ โดย (1) ให้คำจำกัดความประเภทจุดที่ต้องตรวจสอบและแนวคิดหลัก (2) เขียนเหตุผลสำหรับแต่ละประเภทของจุดที่ต้องตรวจสอบ (3) ให้คำเตือนที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้จุดตรวจ (4) ทบทวนจุดที่ต้องตรวจสอบเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา มีความชัดเจนและประหยัด (5) เพิ่มหรือลดจุดที่ต้องตรวจสอบ และเขียนจุดตรวจใหม่ด้วยความเหมาะสม

5. ตัดสินจัดลำดับประเภทของจุดตรวจที่ต้องตรวจสอบ โดย (1) ตัดสินเลือกลำดับประเภทของจุดตรวจที่ต้องตรวจสอบเมื่อพิจารณาแล้วว่ามีผลสำคัญเกี่ยวกับวิธีใช้ของแบบตรวจสอบ (2) เขียนเหตุผลสำหรับลำดับประเภทของจุดที่ต้องตรวจสอบที่เลือกมา (3) จัดลำดับจุดที่ต้องตรวจสอบ

6. ทบทวนเบื้องต้นของแบบตรวจสอบรายการที่ได้มา โดย (1) เตรียมการทบทวนรูปแบบของการตรวจสอบรายการ (2) มีการรับรองจากผู้ใช้ที่มีศักยภาพ (3) สัมภาษณ์ผู้วิเคราะห์หรือนักวิจารณ์เชิงลึกเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับจุดที่ต้องตรวจสอบ (4) จัดประเด็นต่าง ๆ ที่สนใจไว้

7. แก้ไขและปรับปรุงเนื้อหาในแบบตรวจสอบรายการ โดย (1) ตรวจสอบ และตัดสินใจ (2) เรียบเรียงเนื้อหาในแบบตรวจสอบรายการใหม่

8. เขียนเค้าโครงและรูปแบบของแบบตรวจสอบรายการเพื่อการนำไปใช้ โดย (1) ตรวจสอบกับผู้ใช้งานว่าประเภทของจุดที่ต้องตรวจสอบหรือคะแนนที่กำหนดเป็นที่ต้องการหรือไม่ (2) ตรวจสอบกับผู้ใช้งาน เกี่ยวกับความแตกต่างในการให้ค่าน้ำหนักประเภทของจุดที่ต้องตรวจสอบ (3) ตรวจสอบกับผู้ใช้งานว่าจุดที่ต้องตรวจสอบบางจุด มีจุดใดบ้างที่ต้องผ่านคะแนนที่เป็นที่พอใจของ

แบบตรวจสอบรายการทั้งหมด (4) ตรวจสอบกับผู้ใช้สำหรับการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้ของแบบตรวจสอบรายการ (5) จัดรูปแบบของแบบตรวจสอบรายการบนพื้นฐานของการตัดสินใจข้างต้น

9. ประเมินแบบตรวจสอบรายการ โดย (1) ทบทวนแบบตรวจสอบรายการที่ได้มาจากผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญ (2) รับรองหรือรับประกันจากผู้ใช้โดยนำแบบตรวจสอบรายการไปทดลองใช้ (3) ประเมินแบบตรวจสอบว่ามีความถูกต้อง ตรงประเด็น ครอบคลุมเนื้อหา ชัดเจน ความเหมาะสมในการนำไปใช้ ง่ายต่อการนำไปใช้ และมีความยุติธรรมหรือไม่

10. หาข้อสรุปและข้อยุติ โดย (1) พิจารณาอย่างเป็นระบบและทบทวนแบบตรวจสอบตามข้อสรุปที่ได้ (2) พิมพ์แบบตรวจสอบรายการฉบับจริง

11. การประยุกต์ใช้และเผยแพร่ โดย (1) ประยุกต์ใช้แบบตรวจสอบรายการเพื่อใช้งาน (2) จัดทำแบบตรวจสอบรายการเพื่อเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ (3) เชิญชวนให้ผู้ใช้แบบตรวจสอบรายการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้พัฒนาแบบตรวจสอบ

12. ทบทวนตรวจสอบเป็นช่วงๆและปรับปรุงแก้ไขแบบตรวจสอบ โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับเพื่อทบทวนและปรับปรุงแก้ไขแบบตรวจสอบรายการ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม