

การพัฒนากรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

มนีรัตน์ จันทนา^{1*}, จตุพล ยงศรี², สมสรณูก์ วงษ์อยู่น้อย³

^{1,2,3} คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Received: 24 May 2018

Revised: 7 July 2018

Accepted: 9 July 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา 2) พัฒนารอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา และ 3) ศึกษาผลจากการทดลองใช้กรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และการสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา จำนวน 272 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างและแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .932 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ มี 2 องค์ประกอบย่อย 2) สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ มี 2 องค์ประกอบย่อย และ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ มี 1 องค์ประกอบย่อย ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 3.72 ค่า χ^2/df เท่ากับ 0.93 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า GFI เท่ากับ 0.99 ค่า AGFI เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่าโมเดลองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีความสอดคล้องกลมกลืนดี กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะย่อย 24 ตัวบ่งชี้ ผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา พบว่า สมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับดีมากถึงดีเยี่ยม โดยกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ : สมรรถนะ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: maneerat.j@onesqa.or.th

Development of a Competency Framework for Performance Appraisal of Higher Education External Assessors at the Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization)

Maneerat Chantana^{1,*}, Chatupol Yongsorn², Somson Wongyunoi³

^{1,2,3} Faculty of Education, Srinakharinwirot University

Received: 24 May 2018

Revised: 7 July 2018

Accepted: 9 July 2018

ABSTRACT

The aims of this research are (1) to study the components of competencies of higher education external assessors; (2) to develop a competency framework for performance appraisal of higher education external assessors; and (3) to study try-out results of the competency framework for performance appraisal of higher education external assessors. Research informants consisted of 5 experts for interviewing and 9 specialists for focus group discussion; while the research sample consisted of 272 higher education external assessors. The employed research instruments were a semi-structured interview form, and a 5-scale Likert rating questionnaire, with reliability coefficient of .932. The employed statistics for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, and confirmatory factor analysis (CFA).

The research results show that there are three core components of competencies of higher education external assessors: (1) knowledge and understanding competency, with two sub-components; (2) ability and skills competency, with two sub-components; and (3) attributes competency, with one sub-component. Furthermore, the CFA results show that the developed competency framework model correlates with the empirical research evidence ($\chi^2 = 3.72$, $\chi^2/df = 0.93$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.95, and RMSEA = 0.00), which confirms the goodness of fit of the competency framework model for performance appraisal of higher education external assessors at the Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). The developed competency framework for performance appraisal of higher education external

* Corresponding Author; Email: maneerat.j@onesqa.or.th

assessors is composed of three core competencies, with five sub-competencies and 24 indicators. Regarding the try-out results of the developed competency framework for performance appraisal of higher education external assessors, it is found that the overall competencies of higher education external assessors are rated at the very good to excellent levels. Also, it is found that the developed competency framework for performance appraisal of higher education external assessors is appropriate and feasible for implementation at the high to highest levels.

Keywords: Competency, Performance appraisal, Higher education external assessor, Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 49 เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับแต่การประเมินครั้งสุดท้าย ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษามาแล้วสามรอบ รอบแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544-2548 รอบสอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2553 และรอบสาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558 ซึ่งจากการสังเคราะห์รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของทั้งสามรอบ ผลการวิจัยยังคงพบว่า ผู้ประเมินภายนอกมีศักยภาพแตกต่างกัน มาตรฐานของคณะผู้ประเมินภายนอกไม่เท่าเทียมกัน โดยมีข้อเสนอแนะว่า สมศ. ควรต้องดำเนินการตรวจสอบศักยภาพของคณะผู้ประเมินภายนอกและพัฒนาศักยภาพของผู้ประเมินภายนอกให้มีความเป็นมาตรฐานระดับสูงเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Wiratchai & Jetchamnongnuch, 2005; Lapanachokdee et al., 2013; Sawangbun & Erawan, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปฏิรูปแห่งชาติ ที่มีข้อเสนอแนะให้ สมศ. มีมาตรการเข้มข้นในการพัฒนาผู้ประเมินให้มีความรู้ ความสามารถ และจริยธรรม เน้นย้ำในการประเมินเพื่อพัฒนา ซึ่งต้องใช้ผู้ประเมินที่มีความสามารถเสนอแนะประเด็นในการพัฒนาได้ และมีความสามารถในการประเมินผลเป็นสากล เพื่อสนับสนุนการปฏิรูประบบประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาของสภาพปฏิรูปแห่งชาติ ประกอบกับ สมศ. ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะสำหรับผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษา เรื่อง การพัฒนารอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา
2. เพื่อพัฒนารอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา
3. เพื่อศึกษาผลจากการทดลองใช้รอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) ที่ได้นำสมรรถนะมาใช้เพื่อวัดหรือทำนายผลการปฏิบัติงาน อันเป็นลักษณะของบุคคลหรือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบสมรรถนะบุคคลเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ประกอบด้วย ทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ (Visible) และแรงขับภายใน (Motive) คุณลักษณะประจำตัว (Trait) และทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-concept) อันเป็นแก่นของบุคลิกลักษณะ และเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้น (Hidden) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่

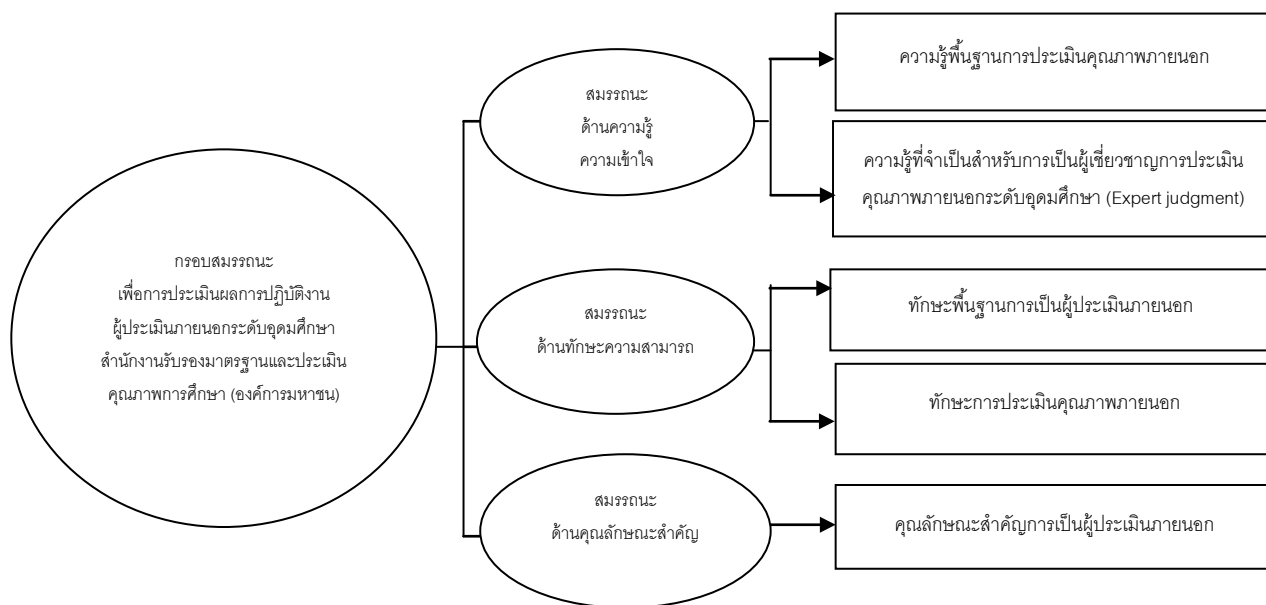
รับผิดชอบในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคคลของ Benjamin Bloom นักจิตวิทยาการศึกษา ที่เรียกว่า Bloom Taxonomy ได้อธิบายกระบวนการเรียนรู้และความสามารถของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มพุทธิพิสัยหรือความรู้ที่เรียกว่า Cognitive Domain กลุ่มที่ 2 กลุ่มจิตพิสัยหรือพฤติกรรมที่เกิดจากด้านจิตใจ ที่เรียกว่า Affective Domain และกลุ่มที่ 3 กลุ่มทักษะพิสัยหรือทักษะการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า Psychomotor Domain

ซึ่งผลจากการวิจัยของ Cheung (2015) พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการประกันคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษา ควรมีชุดของความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพที่จำเป็นในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษา และผลการสังเคราะห์วรรณกรรมของ Nguyen (2016) เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาวิชาชีพของ ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) กรอบสมรรถนะของวิชาชีพด้านการประกันคุณภาพของ The European Association of Quality Assurance Agencies (ENQA) และ Cheung's 2105 (The Competency Framework for External Quality Assurance Practitioners: CFEQAP) ในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพบว่ามีสมรรถนะหลักคล้ายคลึงกัน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ

ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ระดับอุดมศึกษา สมศ. ได้มีการพัฒนากรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งไม่มีการตัดสินผลการประเมินเพื่อให้การรับรอง (Accreditation) โดยให้การประเมินภายนอกเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุถึงเป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดและร่วมรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้น (Accountability) และให้การประเมินคุณภาพภายนอกมีความท้าทายและช่วยกระตุ้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดการส่งเสริมการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาสู่สากลตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา (Empowerment) เพื่อการบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกในการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกที่สอดคล้องตามแนวทางปฏิรูประบบการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่ และการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา สมศ.

ระยะที่ 2 การพัฒนารอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการสร้างกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาที่เหมาะสมกับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่

ระยะที่ 3 การศึกษาผลจากการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา โดยการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาในการปฏิบัติงานประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ของผู้ประเมินภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

2 แห่ง และการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและตัวอย่าง

ระยะที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ได้แก่ ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมินภายนอก กรรมการคณะผู้ประเมินภายนอก และกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอก จำนวน 319 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 175 คน ระยะที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ระยะที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประเมินภายนอกรอบสี่ระดับอุดมศึกษา ในการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 8 คน และ ในการสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ จำนวน 89 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา (2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งผลจากการทดลองใช้ (Try Out) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1984) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .932 (3) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในการพัฒนารอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา (4) แบบประเมินกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา (5) แบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามรายชื่อที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ประธานผู้ทรงคุณวุฒินัดหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ และผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามขั้นตอนและข้อคำถามที่กำหนดโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นอย่างอิสระ

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและแบบสอบถาม พร้อมที่อยู่ในการส่งคืนแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจดหมายทางไปรษณีย์ โดยแนบ

ของติดแสดมป์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนตามกำหนดเวลาเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนตามจำนวนที่กำหนด

ระยะที่ 2 การพัฒนากรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยขอออกหนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามรายชื่อที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ประสานเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ นัดหมายวัน เวลา และสถานที่จัดสนทนากลุ่มพร้อมส่งเอกสารเพื่อการพิจารณาล่วงหน้าก่อนวันประชุม และดำเนินการจัดสนทนากลุ่มตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

ระยะที่ 3 การศึกษาผลจากการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดลองใช้แบบประเมินกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ (1) ขอความอนุเคราะห์จาก สมศ. ในการอนุญาตให้ทดลองใช้แบบประเมินสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติกับผู้ประเมินภายนอกที่ได้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (2) ขอความอนุเคราะห์จากผู้ประเมินภายนอกในการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยส่งเอกสารการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้ประเมินภายนอกเพื่อดำเนินการขั้นตอนและส่งคืนผู้วิจัยตามกำหนดเวลา พร้อมทั้งอยู่ในการส่งคืนแบบประเมินทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจดหมายทางไปรษณีย์ โดยแนบของติดแสดมป์ และติดตามแบบประเมินที่ยังไม่ได้รับคืนตามกำหนดเวลา เพื่อให้ได้กลับคืนครบถ้วน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จาก สมศ. ในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้ประเมินภายนอกรอบสี่ ระดับอุดมศึกษา และขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับผู้เข้าร่วมสัมมนาและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนหลังเสร็จสิ้นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้ประเมินภายนอกรอบสี่ระดับอุดมศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

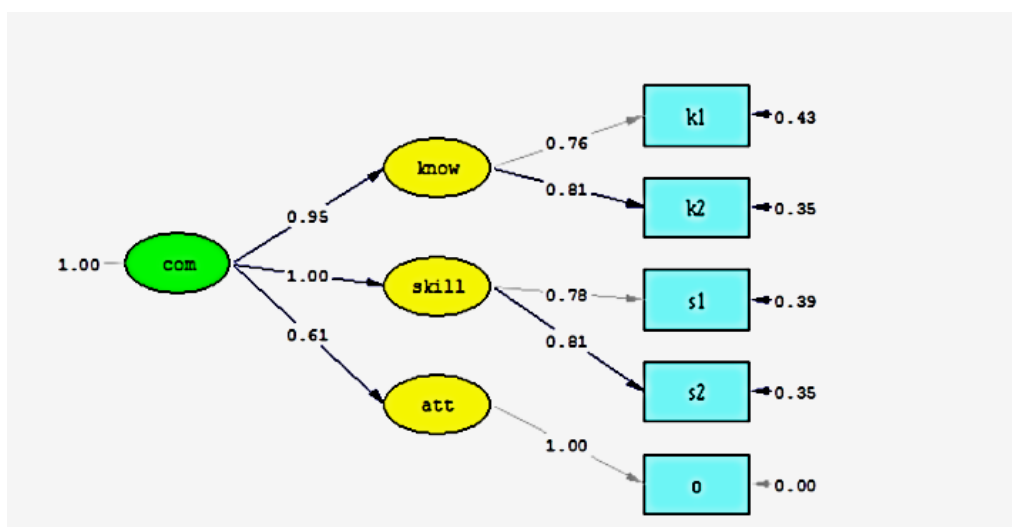
1.1 องค์ประกอบหลักสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ

องค์ประกอบย่อยที่ 1.1 ความรู้พื้นฐานการประเมินคุณภาพภายนอก องค์ประกอบย่อยที่ 1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment)

1.2 องค์ประกอบหลักสมรรถนะด้านทักษะความสามารถ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบย่อยที่ 2.1 ทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ประเมินภายนอก องค์ประกอบย่อยที่ 2.2 ทักษะการประเมินคุณภาพภายนอก

1.3 องค์ประกอบหลักสมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบย่อยที่ 3.1 คุณลักษณะสำคัญการเป็นผู้ประเมินภายนอก

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second-Order Factor Analysis) ของโมเดล องค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีจาก ค่า $\chi^2 = 3.72$ $\chi^2/df = 0.93$ CFI = 1.00 GFI = 0.99 AGFI = 0.95 และ RMSEA = 0.00 แสดงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนดี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลองค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบอันดับที่สองเรียงจากค่ามากไปน้อย ได้ดังนี้ 1.00, 0.95, 0.61 ซึ่งค่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา เกิดจาก องค์ประกอบหลัก 1) ด้านทักษะความสามารถ (Skill) 2) ด้านความรู้ความเข้าใจ (Know) และ 3) ด้านคุณลักษณะ สำคัญ (Att) ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนารอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ซึ่งได้พัฒนาขึ้นจากผลการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาในระยะที่ 1 เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการนำไปใช้เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา พบว่า กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะย่อย 24 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

2.1 สมรรถนะหลักด้านทักษะความสามารถ ประกอบด้วย 2 สมรรถนะย่อย ได้แก่

สมรรถนะย่อยที่ 2.1.1 ทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ประเมินภายนอก มี 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีการทำงานเป็นทีม 2) สามารถสื่อสารได้ชัดเจนเข้าใจ (ทางวาจา การฟังและลายลักษณ์อักษร) 3) ตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณ โดยใช้ข้อมูลหลักฐาน 4) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะย่อยที่ 2.1.2 ทักษะการประเมินคุณภาพภายนอก มี 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) สามารถประชุมภายในเวลาที่กำหนดและบรรลุเป้าหมาย 2) สามารถวิเคราะห์และวินิจฉัยรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา 3) สามารถออกแบบการประเมิน วางแผนการประเมินและการดำเนินการประเมินตามแผน 4) สามารถเก็บข้อมูลหลักฐานด้วยวิธีการที่หลากหลาย 5) สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความข้อมูลจากแหล่งต่างๆ 6) สามารถสรุปและอธิบายผลการประเมินแบบองค์รวม (Holistic) ของสถานศึกษา

โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด คือ ทักษะการประเมินคุณภาพภายนอกมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 รองลงมาคือ ทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ประเมินภายนอกมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ 0.78

2.2 สมรรถนะหลักด้านความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วย 2 สมรรถนะย่อย ได้แก่

สมรรถนะย่อยที่ 2.2.1 ความรู้พื้นฐานการประเมินคุณภาพภายนอก มี 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ นโยบาย แนวคิดและเจตนารมณ์ของการประเมินคุณภาพภายนอก 2) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในและภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 3) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 4) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 5) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก

สมรรถนะย่อยที่ 2.2.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment) มี 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ/หรือ การเรียนการสอน 2) มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศ ด้านสังคม และสถานศึกษา 3) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาที่เข้าประเมิน 4) มีความรอบรู้ในสาขาวิชาการ และ/หรือ วิชาชีพที่ประเมิน 5) มีความรอบรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) เพื่อการชี้แนะ เปรียบเทียบ ชี้นำทิศทางการพัฒนาของสถานศึกษา 6) มีความรอบรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม ความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

โดยองค์ประกอบย่อยที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด คือ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 รองลงมาคือ ความรู้พื้นฐานการประเมินคุณภาพภายนอก มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ 0.76

2.3 สมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะสำคัญ ประกอบด้วย 1 สมรรถนะย่อย คือคุณลักษณะสำคัญการเป็นผู้ประเมินภายนอก มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ใช้ภาษาและอวัจนภาษาที่เป็นมิตร (Amicable) 2) รับผิดชอบ สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงเวลามีความเป็นมืออาชีพ (Professional) 3) โปร่งใส เป็นกลาง มีจรรยาบรรณ (Code of Ethic) ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

3. ผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาดังนี้

3.1 ผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา พบว่า สมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน โดยอยู่ในระดับดีมากถึงดีเยี่ยม ($\bar{X}$ = 1.67-3.00) จากค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 3 คะแนน

3.2 กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาทุกตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.11-4.74) และมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.79-4.54) โดยสมรรถนะย่อยด้านคุณลักษณะสำคัญการเป็นผู้ประเมินภายนอกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = .065)

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าองค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 3 ด้าน คือ สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามองค์ประกอบสมรรถนะหลักที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1.1 องค์ประกอบหลักที่ 1 สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 1.00 ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบย่อยที่ 2.1 ทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ประเมินภายนอก องค์ประกอบย่อยที่ 2.2 ทักษะการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ เนื่องจากทักษะความสามารถเป็นสิ่งที่ผู้ประเมินภายนอกต้องเรียนรู้ ผึกฝน สะสมประสบการณ์ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะตน ดังนั้น ทักษะความสามารถของผู้ประเมินภายนอกจึงเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ ที่สามารถทำการประเมินคุณภาพภายนอกได้ตรงประเด็น ด้วยวิธีการประเมินที่มีคุณภาพเพื่อได้ข้อค้นพบที่มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่มีการกำหนดระยะเวลาการตรวจเยี่ยมไว้หลายรูปแบบ ได้แก่ 1) Non-visit ไม่มีการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม 2) Partial visit ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม 1-2 วัน และ 3) Full visit ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม 3 วัน โดยก่อนการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยม ผู้ประเมินภายนอกต้องวิเคราะห์ผลจากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (Pre-analysis) ในเบื้องต้นก่อนการกำหนดรูปแบบการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ดังนั้น ผู้ประเมินจึงต้องมีทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ประเมินภายนอกและทักษะทางการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดี สามารถวางแผนการประเมินคุณภาพภายนอกได้อย่างเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผลการ

ประเมินมีความเชื่อถือได้ มีความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน และสามารถสะท้อนผลการประเมินในภาพรวมของสถานศึกษาได้อย่างถูกต้อง ดังที่ Buosonte (2007) กล่าวว่า ผู้ประเมินต้องสามารถทำการศึกษาอย่างเป็นระบบสามารถใช้เทคนิคการประเมินที่เหมาะสมและเป็นมาตรฐาน สามารถทำการประเมินตามวัตถุประสงค์การประเมินด้วยวิธีการต่างๆ และนำเสนอผลการประเมินเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้ผลการประเมินอย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Prado (2016) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอกในบริบทของเอเชียของ Accrediting Agency of Chartered Colleges and Universities in the Philippines (AACUP) ที่พบว่า ผู้ประเมิน ควรมีทักษะ 8 ประการ ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการบริหาร ทักษะองค์กร ความสามารถในการเป็นผู้นำ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะความน่าเชื่อถือ ทักษะการสื่อสาร และทักษะในการตรวจสอบ

1.2 องค์ประกอบหลักที่ 2 สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นอันดับที่สองเท่ากับ 0.95 ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบย่อยที่ 1 ความรู้พื้นฐานการประเมินคุณภาพภายนอก องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอก สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment) ทั้งนี้ เนื่องจากความรู้ความเข้าใจเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น หากผู้ประเมินภายนอกมีความรู้ดี จึงย่อมทำให้ทักษะหรือการปฏิบัติดีด้วย ผู้ประเมินภายนอกจึงต้องมีความรู้พื้นฐานการประเมินคุณภาพภายนอกและ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment) เพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องตรงตามบริบทของสถานศึกษา ดังที่ Phromphan (2011) กล่าวว่า สมรรถนะด้านความรู้มีความสำคัญในการเป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นกรอบผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท สำหรับการประเมินค่า และนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน ความรู้จึงเป็นฐานสำคัญของการแสดงออกทางทักษะ (Skill) และการแสดงทางคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะหลักของวิชาชีพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ The European Association of Quality Assurance Agencies (ENQA) (2016) ที่ได้สังเคราะห์กรอบสมรรถนะหลัก ด้านความรู้ ได้แก่ 1) ความรู้ด้านการอุดมศึกษา 2) การประกันคุณภาพของชาติ 3) มิติระหว่างประเทศของการประกันคุณภาพและการยกระดับคุณภาพ

1.3 องค์ประกอบหลักที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.61 ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ คุณลักษณะสำคัญการเป็นผู้ประเมินภายนอก ทั้งนี้ เนื่องจากคุณลักษณะของบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินภายนอกจึงต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดย สมศ. ได้กำหนดคุณลักษณะสำคัญไว้ในจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอกเพื่อสร้างความตระหนักและเป็นแนวทางในการกำกับและควบคุมตนเองของผู้ประเมินภายนอกเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. ปฏิบัติหน้าที่อย่างผู้มีความรู้ความสามารถพึงกระทำ และรักษารายบรรณที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อมุ่งให้การประเมินคุณภาพภายนอกก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และมั่นใจได้ว่าผลการประเมินคุณภาพภายนอกมีประโยชน์ ยุติธรรม น่าเชื่อถือ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือด้านต่าง ๆ ในการให้ความสนใจ การยอมรับผลการประเมิน และการใช้ผลการประเมินให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Nguyen (2016) เรื่อง An Exploration the Competency Framework for External Quality Assurance Practitioners ที่พบว่า ความเป็นมืออาชีพของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการประกันคุณภาพ คือ จรรยาบรรณและทัศนคติแบบมืออาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นความรับผิดชอบ (Responsibility) ความซื่อสัตย์ สุจริต (Honesty) ความเป็นอิสระ (Autonomy) การรับผิดชอบ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) และความมุ่งมั่น (Commitment)

ผลจากการวิจัย ที่พบว่าองค์ประกอบสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 3 ด้าน คือ สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะด้านทักษะความสามารถ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะผู้ประเมินภายนอก (Sujiva et al., 2018) ที่พบว่า สมรรถนะหลักสำหรับผู้ประเมินภายนอก มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความรอบรู้ พื้นฐานที่จำเป็น ทักษะความสามารถที่จำเป็น และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2. จากผลการพัฒนากรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ที่ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ สมรรถนะย่อย 5 สมรรถนะ และตัวบ่งชี้พฤติกรรม 24 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับสมรรถนะผู้ประเมินขององค์กรการประเมินทางการศึกษา ดังนี้

2.1 สมรรถนะหลักด้านความรู้ความเข้าใจ มี 2 สมรรถนะย่อย 11 ตัวบ่งชี้ สอดคล้องกับการกำหนดการรับรองสมรรถนะผู้ประเมินตามการปฏิบัติงานของ The International Accreditation Forum (IAF) (2012) ที่ได้กำหนดการรับรองสมรรถนะด้านความรู้ของผู้ประเมินตามการปฏิบัติงานในภารกิจต่างๆ ตามขั้นตอนการประเมินไว้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การวางแผนกิจกรรมการประเมิน 2) การดำเนินการตรวจสอบเอกสาร 3) การตรวจประเมิน 4) การดำเนินการหลังการตรวจเยี่ยมและรายงานการประเมิน 5) การพัฒนาความสามารถระดับมืออาชีพ (ความรู้ ทักษะ และความสามารถ)

2.2 สมรรถนะหลักด้านทักษะความสามารถ มี 2 สมรรถนะย่อย 10 ตัวบ่งชี้ สอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะระดับสูงในการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินของ The Canadian Evaluation Society (CES) (2010) ซึ่งได้กำหนดทักษะทั่วไปมุ่งเน้นไปที่ทักษะบุคคลในด้านการปฏิบัติระหว่างบุคคล (Interpersonal Practice) เช่น การสื่อสาร (ทักษะการเขียนและเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา และทักษะการฟัง) การเจรจาความขัดแย้ง (ทักษะการเจรจาต่อรองและทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง) การทำงานร่วมกัน (ทักษะการประสานงาน และการทำงานเป็นทีม ทักษะการทำงานส่วนบุคคล (ตนเองและทีม) และทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม และประเด็นของความหลากหลายและวัฒนธรรม โดยทักษะทางวิชาชีพมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญทางการประเมินผลในด้านเทคนิคการปฏิบัติ (Technical Practice) เช่น การออกแบบข้อมูล การวิเคราะห์ การตีความ และการรายงาน

2.3 สมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะสำคัญ มี 1 สมรรถนะย่อย 4 ตัวบ่งชี้ สอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะผู้ประเมินของ Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET) (2016) ด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional) ได้แก่ 1) บ่งบอกถึงลักษณะความเป็นมืออาชีพและการกระทำ 2) มุ่งมั่นสร้างสรรค์และเพิ่มมูลค่าให้กับกระบวนการประเมิน 3) เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สูงและมีมาตรฐานทางจริยธรรม 4) เป็นตัวแทนของ ABET และสังคม ความรับผิดชอบต่อทางด้านเทคนิค การฝึกเป็นมืออาชีพ 5) ให้ข้อสังเกตเพื่อกระตุ้นการสร้างสรรค์

นวัตกรรมและส่งเสริมความพยายามให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 6) แสดงความเคารพต่อองค์กรและบุคลากรของสถาบันการศึกษา 7) ยึดถือจรรยาบรรณของ ABET ในการดำเนินการทุกครั้ง

3. จากผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

3.1 ผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา 2 คณะ พบว่า สมรรถนะผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา มีความแตกต่างกันโดยอยู่ในระดับดีมาก ถึงดีเยี่ยม ($\bar{X} = 1.67-3.00$) จากค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 3 คะแนน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการรับสมัครและคัดเลือก ผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา จะพิจารณาจากกรอบคุณสมบัติที่กำหนดอย่างกว้างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ได้เข้ามามีร่วมเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. จึงทำให้สมรรถนะ ผู้ประเมินภายนอก มีความแตกต่างกัน และเนื่องมาจากผู้ประเมินภายนอกทั้งสองคณะเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถสูงจึงทำให้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากและดีเยี่ยม

3.2 ผลการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ในภาพรวมพบว่า กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11-4.74$) และมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79-4.54$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในการพัฒนารอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการโดยการศึกษาด้วยวิธีการที่หลากหลายและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ทำให้ได้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก รอบสี่ระดับอุดมศึกษาที่สามารถนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบย่อย และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น สมศ. จึงควรนำ องค์ประกอบดังกล่าวไปใช้กำหนดเป็นสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา และนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ตามระบบ QC 100 (Quality Control 100) ผ่านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. (Automated QA)

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบหลักของสมรรถนะผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ด้านทักษะความสามารถมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านคุณลักษณะสำคัญ ตามลำดับ ดังนั้น สมศ. จึงควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกและพัฒนาผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ในสมรรถนะด้านทักษะความสามารถมากที่สุด โดยควรกำหนดรูปแบบการพัฒนาผู้ประเมินภายนอก ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ตามหัวข้อสมรรถนะเพื่อเผยแพร่ องค์ความรู้ทางเว็บไซต์ สมศ. และเปิดช่องทางให้ผู้ประเมินภายนอกสามารถเข้าไปศึกษาเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กับผู้ประเมินอื่นได้ผ่านระบบออนไลน์ การจัดให้ผู้ประเมินใหม่ได้ร่วมคณะผู้ประเมินที่มีผู้ประเมินเดิมซึ่งมีความเชี่ยวชาญ เพื่อการฝึกฝนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง หรือ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ เพื่อสนองตอบความต้องการจำเป็นของผู้ประเมินภายนอกแต่ละคน และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้ สมศ. เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

1.3 จากผลการศึกษาที่พบว่ากรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะย่อย 24 ตัวบ่งชี้ ดังนั้น สมศ. จึงควรนำกรอบสมรรถนะดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมคนเก่งคนดีให้ได้รับการชื่นชมยกย่อง สร้างเกียรติภูมิและความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. เป็นการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ประเมินภายนอกอื่นได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้คนเก่งคนดีเข้ามาเป็นผู้ประเมินภายนอก และให้การเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. เป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ อันจะส่งผลให้ สมศ. พัฒนาสู่องค์การความเป็นเลิศ และทำให้การประเมินคุณภาพภายนอกได้รับความเชื่อมั่นเชื่อถือจากผู้รับการประเมิน สถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 จากผลการศึกษาที่พบว่ากรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะย่อย 24 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบย่อยด้านทักษะความสามารถที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด คือ ทักษะการประเมินคุณภาพภายนอก และองค์ประกอบย่อยด้านความรู้ความเข้าใจที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด คือ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา (Expert Judgment) ดังนั้น สมศ. จึงควรนำกรอบสมรรถนะดังกล่าวไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะ สำหรับผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) การทดสอบ และประเมินตนเองผ่านระบบออนไลน์ การจัดฝึกอบรม การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประเมินภายนอกสามารถเลือกใช้ช่องทางการพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ ตามความต้องการ และความสนใจ

1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่ากรอบสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา มีความสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกขององค์การประเมินทางการศึกษา ประเทศต่างๆ ดังนั้น สมศ. จึงอาจทำข้อตกลงความร่วมมือในการพัฒนาผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาร่วมกันกับองค์กรอื่น เพื่อเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพในการประเมินคุณภาพภายนอกของ ผู้ประเมินภายนอกให้มีมาตรฐานเทียบเคียงได้ในระดับนานาชาติ

1.6 จากผลการวิจัยที่พบว่าสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา สมศ. มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอกด้านการอาชีวศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น สมศ. จึงควรนำสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาที่ได้จากผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นสมรรถนะหลักของผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.

1.7 ผลการทดลองใช้กรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา ที่พบว่า ตัวบ่งชี้สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม ความก้าวหน้าการ

เปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น สมศ. จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ประเมินภายนอกรอบสี่ในเรื่องดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยนี้มุ่งศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงาน (Functional Competency) ตามบทบาทหน้าที่ในคณะผู้ประเมินภายนอก ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการคณะผู้ประเมิน และกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมิน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในคณะผู้ประเมินภายนอก

2.2 ควรนำผลจากการวิจัยนี้ไปวิจัยและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมอิงสมรรถนะระดับพื้นฐานสำหรับผู้ประเมินใหม่ และหลักสูตรฝึกอบรมอิงสมรรถนะระดับสูงสำหรับผู้ประเมินที่มีความประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ เพื่อการพัฒนาต่อยอดงานวิจัยนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2.3 เนื่องจากงานวิจัยนี้อยู่ระหว่างเริ่มต้นของการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยกระบวนการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกยังไม่สิ้นสุดกระบวนการประเมิน การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการนำผลการประเมินกรอบสมรรถนะเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาไปศึกษาเปรียบเทียบกับผลการประเมินรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกและคุณภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- Accreditation Board for Engineering and Technology. (2016). *Competency Model for Program Evaluators*. Retrieved October 8, 2016, from: <https://bit.ly/2jKxoeE>
- Buosonte, R. (2007). *Direction and Assessment Area*. 2nd ed. Bangkok: V. Print. (in Thai)
- Cheung, J.C.M. (2015). Professionalism, profession and quality assurance practitioners in external quality assurance agencies in higher education. *Quality in Higher Education*, 21(2), 151-170.
- Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Lapanachokdee, W. and et al. (2013). *Research Report on Synthesis of External Quality Assessment for Second Round (2006-2010) Higher education*. Bangkok: Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (in Thai)
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence Rather Than for "Intelligence". *American Psychologist*, 28(1): 1-14.

- Nguyen, H.C. (2016). An Exploration of the Competency Framework for External Quality Assurance Practitioners. *The Proceedings of 11th European Quality Assurance Forum*, 17–19 November 2016 Ljubljana, Slovenia. Retrieved March 31, 2018, from <https://bit.ly/2I2LmqH>
- Phromphan, S. (2011). *Dissected competencies for development*. Bangkok: Punyachon. (in Thai)
- Prado, N. I. (2016). The ideal accreditor of the Accrediting Agency of Chartered Colleges and Universities in the Philippines (AACUP): commendable practices, challenges and rewards. *The Proceeding of the Asia-Pacific Quality Network (APQN) and Annual General Meeting 2016*, Natadola, Fiji.
- Sawangbun,T. and Erawan,W. (2014). *Research Report on Synthesis of Third-Party External Quality Assessment (2011-2015) Half-cycle period Higher education*. Bangkok: Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (in Thai)
- Spencer, L.M., and Spencer, S.M. (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley.
- Sujiva, S.; Na songkhla, j. and Panjamawat, T. (2018). *Research to develop models and methods for developing external assessors competencies*. Bangkok: Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (in Thai)
- The Canadian Evaluation Society. (2010). *Competencies for Canadian Evaluation Practice*. Retrieved October 4, 2015, from <https://bit.ly/1PUncY>
- The European Association for Quality Assurance in Higher Education. (2016). *ENQA Quality Assurance Professional Competencies Framework*. Retrieved May 7, 2018, from <https://bit.ly/2EwgeJp>
- The International Accreditation Forum. (2012). *Validation Report Job Task Analysis (JTA Accreditation Body Assessor*. Retrieved May 1, 2018, from <https://bit.ly/2FWlgjf>
- Wiratchai, N. and Jetchamnongnuch, W. (2005). *Research Report on Synthesis of External Quality Assessment Report for Higher Education*. Bangkok: Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (in Thai)