การประเมิน (Assessment)

น.อ.หญิง ผศ. ยุวดี เปรมวิชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฝ่ายศึกษา โรงเรียนนายเรือ

คำว่า “**การประเมิน (Assessment)**” เริ่มใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.๑๙๓๘ โดยปรากฏในหนังสือในประเทศสหรัฐอเมริกาชื่อ Explorations in Personality ของ H.Merray ในความหมายที่เป็นการพยายามตีค่าลักษณะบุคคลในส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในสภาวะต่าง ๆ หลังจากนั้นมีการใช้คำว่าการประเมินนี้ในบทความต่าง ๆ ตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ ๒ และเริ่มใช้ประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.๑๙๖๕ โดยประธานาธิบดี จอห์น เอฟ เคเนดี้ ซึ่งในสมัยนั้นประเทศสหรัฐอเมริกามีการทุ่มงบประมาณอย่างมหาศาลในการพัฒนาการศึกษา ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมการใช้ทรัพยากรเงินให้มีประสิทธิภาพ ทุกโครงการของการพัฒนาการศึกษาในสมัยนั้นต้องมีการรายงานการประเมินผลโครงการว่าเงินที่ได้รับไปนำไปก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างไร จึงนับเป็นครั้งแรกที่มีการนำการประเมินมาใช้อย่างจริงจัง

ความหมายของการประเมิน

ความหมายของการประเมินนั้น มีความหมายใกล้เคียง หรือมักใช้ควบคู่ไปกับคำต่าง ๆ ดังนี้

Monitoring หมายถึง การติดตามประเมินผล ดูจากความหมายจะเห็นได้ชัดว่าเป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานอยู่ (On-going) หรืออาจจะเป็นการประเมินเบื้องต้น (Formative) โดยส่วนใหญ่จะเน้นการประเมินที่กระบวนการ (Process) ดำเนินงานเป็นหลัก และมักจะทำเป็นระยะ ๆ (Periodic)

Appraisal หมายถึง การตีค่า ตีราคา เช่น ตีราคาว่าคุ้มทุนหรือไม่ ต้นทุน-ประสิทธิผล หรือต้นทุน-ผลประโยชน์ เป็นอย่างไร ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการประเมินผลทางเศรษฐศาสตร์เสียมากกว่า แต่ก็พบว่ามีบ้างเช่นกันที่ถูกนำมาใช้ทางสังคมศาสตร์ เช่น ผลการทำงานอยู่ในระดับใด ทัศนคติเชิงบวก หรือเชิงลบ อย่างนี้เป็นต้น แต่ก็จะสังเกตว่าเน้นที่การให้ค่าแทนตัวแปรที่เราจะทำการประเมิน

Measurement หรือ การวัดผล หมายถึง กระบวนการเชิงปริมาณในการกำหนดค่าเป็นตัวเลขหรือสัญลักษณ์ ที่มีความหมายแทนคุณลักษณะของสิ่งที่วัดการตีค่าสิ่งของต่าง ๆ ออกมาเป็นค่าตัวเลขอย่างมี*มาตรฐานที่เป็นสากล* เช่น การชั่งน้ำหนัก , การวัดส่วนสูง หรือในทางการศึกษาใช้ การสอบ เป็น

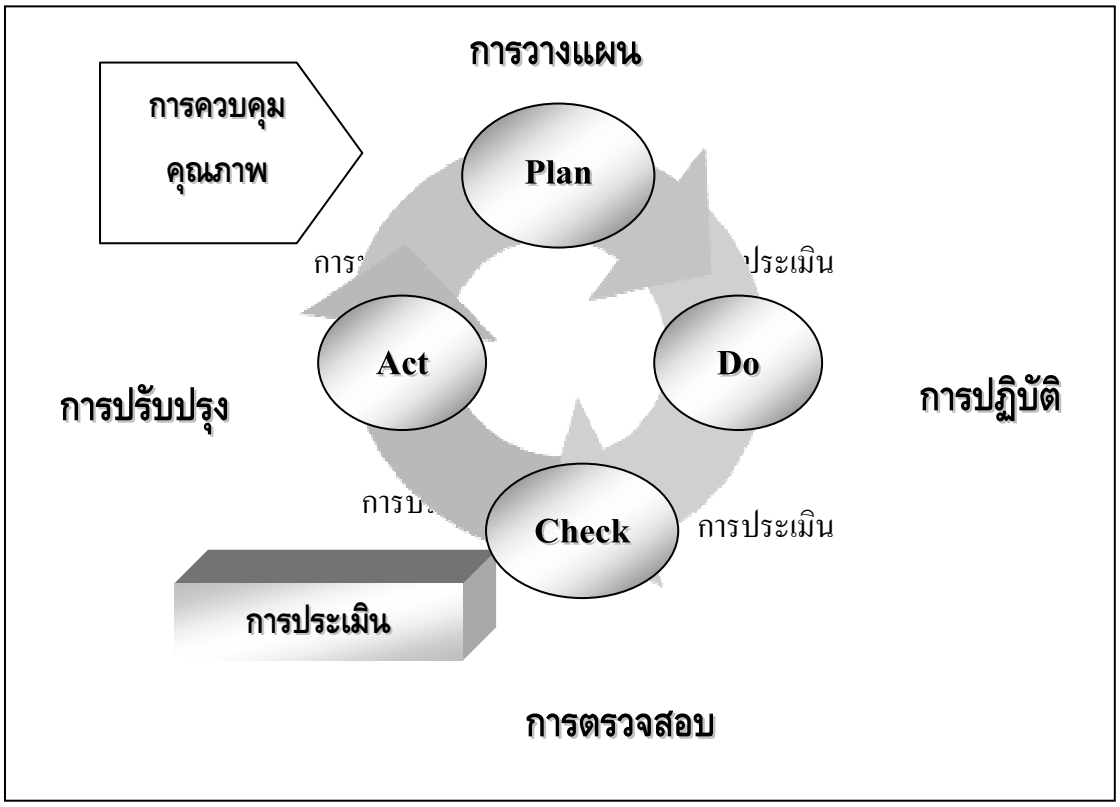
การวัดผลความรู้ของผู้เรียนหลังจากเสร็จสิ้นในระยะหนึ่ง ๆ ไปแล้ว ถือเป็นการวัดผลเพราะเป็นการวัดความรู้ของผู้เรียนให้มีค่าเป็นตัวเลขหรือคะแนน (Score) ซึ่งมีมาตรฐานเพราะวัดโดยข้อสอบซึ่งถือว่าอาจารย์เป็นกำหนดมาตรฐานของข้อสอบเอง

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ตั้งไว้ เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำปีว่าผู้เรียนสอบได้หรือสอบตกเป็นการตัดสินหรือสรุปผลการเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้ว คือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา นำหรือ การให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A ,B ,C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบ แล้วนำมาสรุปเป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษา และ การให้เป็นเกรดเป็นการประเมินผล เป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่*เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน*แล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไปที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ ก็ทำการประเมินผล ก็จะเรียกว่า Evaluation

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่างๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษา*พยายามตีค่าเป็นตัวเลข*ให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่างๆไปด้วย การประเมินโดยทั่วไป จะทำในเวลาใดก็ได้ เช่นก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว คำที่ใช้โดยทั่วไป เช่น การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นต้น การประเมินต่างไปจากการวัดและการประเมินผล เพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสิ่งที่กำลังศึกษา แล้วจึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้มิได้นำมาตัดสินสรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม หรือให้ทราบการ ดี – เลว มาก – น้อย เก่ง – ไม่เก่ง แต่ต้องการตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมากเพราะใช้ระเบียบวิธีทางสถิติมาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการวิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินก้าวหน้าขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

ปัจจุบันกระบวนการดำเนินงานของโครงการต่างๆ นิยมใช้คำย่อเรียกเป็น “ **PDCA**” (Plan-Do-Check-Act) ต้องมีการควบคุมคุณภาพของการดำเนินการทุกขั้นตอนเพื่อให้โครงการนั้นๆ ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจัง การประเมินจึงเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อที่จะให้ได้ทราบข้อมูลย้อนกลับว่าต้องปรับปรุงในขั้นตอนใดของโครงการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนของการตรวจสอบ (Check) จำเป็นต้องมีการประเมินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะจะได้ทราบว่าทั้งโครงการที่ดำเนินการมานี้ต้องปรับปรุงหรือไม่อย่างไร

PDCA

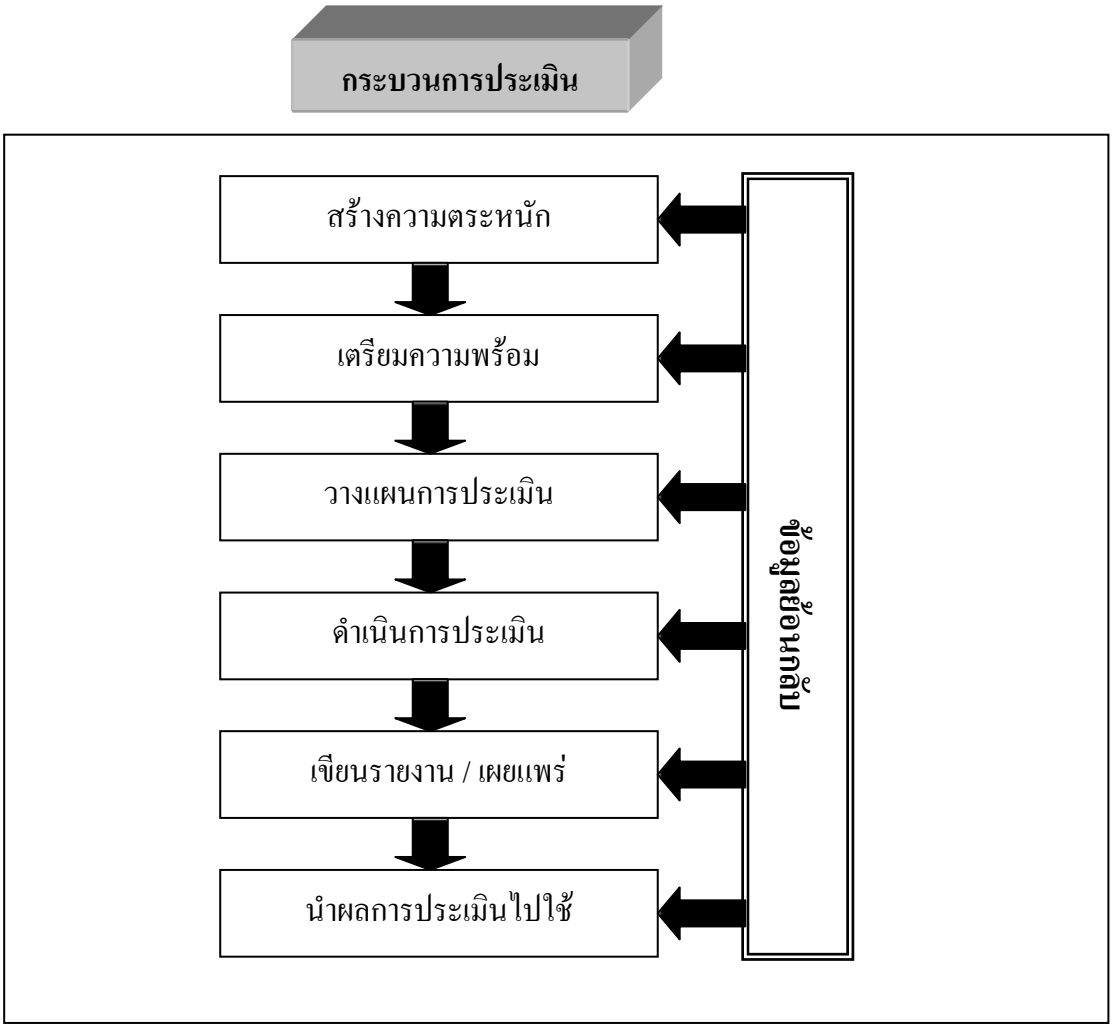


กระบวนการประเมิน

ขั้นตอนที่ ๑ การประชาสัมพันธ์

การประเมินในทุกขั้นตอนของโครงการต่าง ๆถูกมองจากผู้ต้องรับการประเมินหรือผู้ถูกประเมินว่าเป็นการตรวจเพื่อหาข้อผิดพลาดแล้วรายงานความผิดของตน ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง กระบวนการประเมินจึงต้องเริ่มต้นจากการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนัก และเป็นการเตรียมความพร้อมของทุกหน่วยของโครงการให้มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมิน ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับในการประเมินใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด เพราะความเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินออกความคิดเห็นได้เต็มที่และตรงกับความเป็นจริง เช่น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารในมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการตระหนักดีว่าเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงร้านอาหารในมหาวิทยาลัยของตน และผลดีเป็นของตนเองว่าหลังจากประเมินแล้ว จะได้รับการบริการที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันร้านค้าทราบว่าหากปรับปรุงร้านอาหารของตนตามผลของการประเมินก็จะทำให้มีผู้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น จึงเป็นการเต็มใจในการให้ข้อมูลของฝ่ายผู้ประเมิน และฝ่ายผู้รับการ

ประเมินก็เต็มใจรับข้อมูลมาปรับปรุง ผลดีก็เกิดกับโครงการอย่างชัดเจน เป็นต้น จึงนับว่าการสร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมเป็นขั้นตอนแรกของการประเมิน



ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนการประเมิน

ขั้นตอนต่อจากการประชาสัมพันธ์ คือการวางแผนการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

การสร้างเครื่องมือ (Instrument) ในการประเมิน ในการดำเนินการของโครงการใด ๆ ย่อมมีจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆกัน ความสำเร็จของโครงการวัดจากความตรงตามจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการวัดว่าการดำเนินการตรงจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์เพียงใดนั้นต้องมีการกำหนด **ตัวชี้วัด** หรือ **ตัวบ่งชี้** หรือ **ดัชนี (Index)** ที่ตรงกับจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด หรือ ตัวบ่งชี้ หรือ ดัชนี หมายถึงลักษณะที่สำคัญที่สามารถแสดงได้ว่าโครงการได้ดำเนินมาตรงตามวัตถุประสงค์เพียงใด

การกำหนดตัวบ่งชี้ ทำได้โดยการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญในโครงการนั้น ๆ เมื่อศึกษาแล้วจึงกำหนดลักษณะที่คาดว่าจะทำให้โครงการนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขึ้นมาหลายๆลักษณะ หรือเรียกทางสถิติว่าหลายตัวแปร และใช้วิธีการทางสถิติ เรียกว่า “การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)” เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่สำคัญนำมากำหนดเป็นตัวบ่งชี้ขึ้น ในกรณีของวงการศึกษาของประเทศไทย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือ สมศ. ได้มีคณะกรรมการประกอบด้วยอาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆทำหน้าที่ศึกษาและกำหนดตัวบ่งชี้ขึ้น พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ของตัวบ่งชี้เรียกว่า “มาตรฐานตัวบ่งชี้” ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ เช่น

“...มาตรฐานที่ ๖ *มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน* ให้มีจำนวนตัวบ่งชี้ ๙ ตัว ดังนี้

ตัวบ่งชี้	๖.๑	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด
ตัวบ่งชี้	๖.๒	จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
ตัวบ่งชี้	๖.๓	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ
ตัวบ่งชี้	๖.๔	ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
ตัวบ่งชี้	๖.๕	การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (Professional Ethics)
ตัวบ่งชี้	๖.๖	กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเฉพาะการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และประสบการณ์จริง
ตัวบ่งชี้	๖.๗	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ตัวบ่งชี้	๖.๘	ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนานักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
ตัวบ่งชี้	๖.๙	ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สนเทศต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ... ”

โดยตัวบ่งชี้แบ่งได้ ๒ ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ และตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนร้อยละ จำนวนเงินค่าใช้จ่าย จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนอาจารย์ จำนวนชั่วโมงสอน ฯลฯ

ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อผู้บริหาร ระดับอาการของคนไข้ ฯลฯ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพนี้ไม่สามารถหาค่าคุณภาพที่แท้จริงได้จึงต้องมีการกำหนด “ระดับคะแนน (Rating scale)” ให้เป็นค่าตัวแทนของตัวบ่งชี้ประเภทนี้

ทั้งตัวบ่งชี้ และระดับคะแนน จะถูกนำมาสร้างเป็นเครื่องมือการประเมิน อยู่ในรูปแบบฟอร์มการประเมิน หรือแบบสอบถามความคิดเห็น ที่ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วนทุกลักษณะของโครงการที่

กำลังดำเนินการอยู่ มีความชัดเจน มีลักษณะความเป็นเครื่องมือการประเมินหรือเครื่องมือวัดความคิดเห็นที่ดี โดยคุณสมบัติของการเป็นเครื่องมือที่ดีมีดังนี้

๑) มีความถูกต้องหรือเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) คือสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาหรือจุดประสงค์ที่ต้องการได้ครบถ้วน

๒) มีความเชื่อถือได้ (Reliability) คือไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้ง เมื่อไร ที่ไหน ก็ได้ผลอย่างเดิมเสมอ

๓) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น ใช้คำถามเข้าใจง่าย ใช้เวลาตอบน้อย

๔) มีอำนาจจำแนก (Discrimination) คือ มีความแตกต่างกันในแต่ละข้อถาม

ผู้เชี่ยวชาญในโครงการนั้น ๆ เป็นผู้ตรวจสอบคุณสมบัติของการเป็นเครื่องมือที่ดีเครื่องมือการประเมินที่สร้างแล้ว และนำไปทดสอบ (Pre-Test) ในกลุ่มย่อย ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบรายละเอียดในขั้นสุดท้าย เพื่อนำมาแก้ไข ก่อนจะใช้เป็นเครื่องมือการประเมินที่สมบูรณ์ต่อไป

ในขั้นตอนการวางแผนนี้ นอกจากการสร้างเครื่องมือการประเมินแล้ว ต้องมีการกำหนดวิธีการประเมินไปพร้อมๆกัน เพื่อให้สอดคล้องกับเครื่องมือที่สร้างขึ้น เช่น การประเมินประสิทธิภาพของเครื่องจักรในการผลิตสินค้า อาจจะต้องมีตัวบ่งชี้เป็นจำนวนสินค้าที่ผลิตโดยเครื่องจักรนั้นๆ แสดงว่าการประเมินต้องทำขณะกำลังผลิตในวันหนึ่งๆ เป็นต้น หรือการประเมินภาระงานของพนักงานต้องประเมินเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานผ่านไปแล้วระยะเวลาหนึ่ง เป็นต้น ในวิธีการประเมิน จึงมักประกอบด้วย ประเมินเมื่อใด ประเมินอะไร และใครเป็นผู้ประเมิน

ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการประเมิน

การดำเนินการประเมินเปรียบได้กับวิธีการทางสถิติในขั้น เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์หรือตีความหมายข้อมูลนั่นเอง เพราะเมื่อนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือเรียกว่า แบบประเมิน ไปให้ผู้ประเมินกรอกข้อมูลแล้ว ข้อมูลที่ได้จะถูกรวบรวมเรียกข้อมูลที่รวบรวมแล้วว่า “คะแนนการประเมิน” ค่าคะแนนการประเมินที่ได้มาจะถูกนำมาตีความหมายว่า ค่าคะแนนการประเมินแต่ละค่าหมายถึงลักษณะของโครงการนั้น ๆ เป็นอย่างไร การตีความหมายดังกล่าว จึงต้องมีการกำหนด “เกณฑ์การประเมิน (Criteria)” ขึ้น โดยเกณฑ์การประเมินหมายถึง ค่าที่ใช้กำหนดระดับคุณภาพของสิ่งที่ถูกประเมิน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพิจารณาลักษณะของโครงการ เกณฑ์การประเมินกำหนดขึ้นมาเพื่อให้เกิดความชัดเจนและยุติธรรมในการประเมิน และทำให้เห็นทิศทางในการพัฒนาให้โครงการนั้นๆเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำลังถูกประเมิน เกณฑ์การประเมินมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดมากกับตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในตอนสร้างเครื่องมือการประเมิน

ตัวอย่าง ความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์โครงการ-ตัวบ่งชี้-เกณฑ์การประเมิน

โครงการ	ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน
การจัดตั้งหน่วยงานใหม่เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย	ระยะเวลาจัดตั้งหน่วย	จัดตั้งเสร็จก่อนหรือทันเวลาที่กำหนด
	งบประมาณที่ใช้	งบประมาณที่ใช้น้อยกว่าหรือเท่ากับที่กำหนด
	สัดส่วนของหน่วยงานย่อยที่พร้อมดำเนินการ	๑๐๐%
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มากกว่า ๘๐%

เกณฑ์การประเมินแสดงได้หลายลักษณะ โดยเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้เชิงปริมาณจะแสดงตรงตามข้อมูลจริง มีทั้งเมื่อได้ข้อมูลจริงของตัวบ่งชี้เชิงปริมาณแล้ว นำมากำหนดเกณฑ์การประเมินแสดงเป็นค่าคะแนนรวม

เช่น ระดับคุณภาพ ๓ (ดี) หมายถึงได้คะแนนรวมอยู่ระหว่าง ๑๐-๑๕ คะแนน
ระดับคุณภาพ ๒ (พอใช้) ได้คะแนนรวมระหว่าง ๕ – ๙.๙
ระดับคุณภาพ ๑ (ปรับปรุง) ได้คะแนนรวมระหว่าง ๐ – ๔.๙

หรือแสดงเกณฑ์การประเมินในค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ เช่น ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์การเพิ่มผลผลิต ร้อยละหรือสัดส่วนของจำนวนงานในโครงการที่สำเร็จตรงเวลาหรือภายในเวลาที่กำหนด เป็นต้น

แต่เกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ไม่สามารถแสดงจากข้อมูลจริงได้ เช่น ตัวบ่งชี้เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงนิยมแสดงเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพในรูปของค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) หรือ ค่าร้อยละถ่วงน้ำหนัก (Weighted Percent)

การหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean)และค่าร้อยละถ่วงน้ำหนัก (Weighted Percent)

สูตร ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก $M = \frac{\sum_{i=1}^{5} w_i x_i}{\sum_{i=1}^{5} w_i}$

โดย M = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean)

w_i = จำนวนผู้ตอบแต่ละระดับความคิดเห็น

x_i = ค่าคะแนนจาก rating scale ๕, ๔, ๓, ๒, ๑

และถ้าค่าคะแนนจาก Rating scale มีค่าสูงสุดเป็น ๕ จะหาค่าร้อยละถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

สูตร ค่าร้อยละถ่วงน้ำหนัก (Weighted Percent) = $\frac{M}{5}$ x 100

ขั้นตอนที่ ๔ การเขียนรายงานและการเผยแพร่

การประเมินเป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) การเขียนรายงานการประเมินใช้หลักการเขียนเช่นเดียวกับการเขียนรายงานการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญ เช่น ที่มาของการประเมิน วัตถุประสงค์ของการประเมิน ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล เป็นต้น เอกสารรายงานการประเมินจึงมีโครงสร้างเหมือนรายงานการวิจัยทุกประการ ข้อแตกต่างจากงานวิจัยคือ การเผยแพร่งานวิจัยจะมีอยู่ในวงวิชาการที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชานั้น ๆ เพราะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในสาขาวิชานั้น แต่การประเมินเป็นการแสดงภาพรวมของโครงการ หรือแสดงผลทั้งหมดของการดำเนินงานของหน่วยงาน การเผยแพร่รายงานการประเมินจึงสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวางเพราะใช้เพียงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่ซับซ้อนจึงเข้าใจง่าย และโดยทั่วไปผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะมีความสนใจผลของการประเมินของตนเองอย่างมาก อีกประการหนึ่งคือการประเมินต้องถูกกระทำซ้ำๆกันอยู่ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเผยแพร่งานการประเมินจึงสมควรให้ทุกหน่วยของโครงการ หรือองค์กรที่มีการประเมินได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและสร้างความตระหนักในความสำคัญของการประเมิน ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะเกิดความมุ่งมั่นในการประเมินครั้งหน้า และทำให้ผลของการประเมินในครั้งต่อไปมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ ๕ การนำผลการประเมินไปใช้

เนื่องจากการประเมินต้องถูกกระทำซ้ำ ๆ กันอยู่ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ตลอดเวลาที่โครงการหรือหน่วยงาน หรือ องค์กรนั้น ๆ ยังมีอยู่ การประเมินจึงต้องมีการบันทึกผล และนำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานแรก ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) บอกให้ทราบข้อบกพร่องของการปฏิบัติ ให้เกิดการพัฒนาในโครงการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง ผลของการประเมินจึงนำไปใช้ในความหมายเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับ สำหรับใช้เป็นทิศทางในการพัฒนาให้โครงการนั้น ๆ เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการประเมิน

ปัญหาทั่วไปที่เกิดจากการประเมิน และมีผลทำให้กระบวนการประเมินของโครงการใด ๆ มีความน่าเชื่อถือน้อยลง หรือทางสถิติเรียกว่าเกิดข้อผิดพลาด (Error) มักพบในขั้นตอนการดำเนินการประเมิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งเป็นปัญหาเนื่องมาจากผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน พอสรุปได้ ดังนี้

๑. ผู้ประเมินไม่ประเมินหรือประเมินอย่างเสียไม่ได้

๒. ผู้ประเมินมีอคติในด้านต่าง ๆ ได้แก่

๒.๑ Personal Bias ได้แก่ การ Bias ที่มีติดตัวผู้ประเมินมาโดยธรรมชาติ จำแนกประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- Generosity โน้มเอียงที่จะประเมินให้ทุกคนสูง
- Severity โน้มเอียงที่จะประเมินให้ทุกคนต่ำ
- Central Tendency โน้มเอียงที่จะประเมินทุกคนอยู่กลาง ๆ

๒.๒ Halo Effect ได้แก่ การใช้ความรู้สึกชอบพอส่วนตัวของผู้ประเมินต่อผู้ถูกประเมิน ประทับใจคนไหนก็ให้คะแนนสูง ซึ่งเป็นลักษณะธรรมชาติของมนุษย์

๒.๓ Logical Error ได้แก่ การที่ผู้ประเมินคิดว่าผู้ถูกประเมินที่ทำอย่างหนึ่งอย่างใดดีก็น่าจะทำอย่างอื่นดีด้วย จึงประเมินค่าการปฏิบัติงานสูงไปด้วย ซึ่งไม่เป็นความจริงเสมอไป

๒.๔ Contrast Error ได้แก่ การประเมินโดยเทียบผู้ถูกประเมินกับตัวผู้ประเมินเอง หรือเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ เก่งเป็นพิเศษ เป็นต้น

๒.๕ Leniency ได้แก่ การประเมินที่ ผู้ประเมินใจดีประเมินค่าผู้ถูกประเมินสูงกว่าเป็นจริง จากความเมตตา สงสาร เห็นใจ

๒.๖ Proximity Error เรื่องหนึ่งมีผลต่อเรื่องอื่น เช่น ประเมินเรื่องแรกว่าดี เรื่องต่อ ๆ ไปก็สรุปให้ดีตามไปด้วย

๓. ผู้ประเมินจำแนกผู้ถูกประเมินไม่ได้ เพราะผู้ประเมินไม่ใกล้ชิดผู้ถูกประเมินพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน

๔. กรณีที่เป็นการประเมินพฤติกรรมเชิงคุณธรรมต้องใช้เวลาสังเกตที่นานมาก

ทั้งปัญหาและข้อผิดพลาดเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งเปรียบเทียบได้เช่นเดียวกับวิธีการทางสถิติที่ย่อมเกิดข้อผิดพลาดทางสถิติ (Error) ขึ้นทุกครั้งที่มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทฤษฎีสถิตินำข้อผิดพลาดนั้นมาแสดงให้เห็นในรูปของนัยสำคัญ (Significant) แต่การประเมินทำได้เพียงพยายามให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดเหล่านี้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น แบบประเมินจะต้องไม่ยาวมาก หรือ ประเมินเป็นช่วงเพราะถ้าประเมินรวบยอดในช่วงสุดท้ายของการ

ปฏิบัติงาน ผู้ประเมินอาจจำพฤติกรรมผู้ถูกประเมินไม่ได้ เป็นต้น เรียกว่าเป็นการพยายามให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดน้อยที่สุดด้วยการควบคุมทั้งกระบวนการประเมินให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด โดยให้ปรับกระบวนการประเมินให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับแต่ละโครงการนั้น ๆ ซึ่งผลการประเมินจะน่าเชื่อถือเพียงใด ขึ้นกับกระบวนการประเมินของแต่ละโครงการนั้น ๆ ว่าสมบูรณ์เพียงใดนั่นเอง

การประเมินเป็นการ

- **ทำเพื่อระบุมาตรฐานของสิ่งที่ประเมิน**
- **ทำเพื่อพิจารณาว่ามีความแตกต่างระหว่างการปฏิบัติกับมาตรฐานหรือไม่**
- **ทำเพื่อใช้ความแตกต่างที่พบเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงมาตรฐานของสิ่งที่มุ่งประเมิน**

เอกสารอ้างอิง

ชัชพงศ์ วงษ์สุข และ ปรีชา ปลื้มจิต . **เอกสารประกอบการบรรยาย Competency Assessment .** (ออนไลน์) กรุงเทพ ฯ : สำนักจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข . เข้าถึงได้จาก www.kmddc.go.th

สมหวัง พิริยานุวัฒน์ . **รวมบทความการประเมินโครงการ .** กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , ๒๕๔๐.

สามารถ อุฤทธิ์ . **การเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของมาตรวัดเจตคติแบบลิเคอร์ทที่มีข้อความและรูปแบบคำตอบต่างกัน .** (ออนไลน์) กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง . เข้าถึงได้จาก www.thaiedresearch.org

อนุวัติ คูณแก้ว . (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก www.area.obce.go.th.

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน . **การวัดและประเมินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา .** กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์ฟันนี่พับบลิชชิ่ง , ๒๕๓๐.