

ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา: แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติและคุณภาพ Education Quality Assessors: Best Practices for Upholding Honor and Quality

ปิยะณัฐ พรหมสาร^{1*}
Piyanat Promsarn^{1*}

บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนนั้น หลีกเลียงไม่ได้ที่จะต้องได้รับการสะท้อนกระบวนการที่ปฏิบัติอยู่รวมทั้งผลการดำเนินการที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างพื้นฐานของการพัฒนากำลังคนของประเทศและการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้า สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง กระบวนการคุณภาพที่จะนำสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนนอกจากวัฒนธรรมคุณภาพคุณภาพในการนำหน่วยงาน การสนับสนุนของบุคลากรในระดับปฏิบัติการแล้ว คุณภาพของผู้ตรวจประเมินก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่จะค้ำยันระบบคุณภาพขององค์กร ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนใหญ่ยังคงมีกระบวนการที่ผู้ตรวจประเมินเป็นผู้ตรวจสอบกระบวนการและผลการดำเนินการของหน่วยงานทั้งในรูปแบบพิสูจน์ สอบทวนความจริง (Verify) หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจน (Clarify) ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานรับตรวจ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Executive) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) บุคลากร (Workforce) คู่ความร่วมมือ (Partners) นิสิต/ นักศึกษา (Student) ศิษย์เก่า (Alumni) หรือผู้ให้บริการ (Employers) เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของกระบวนการตรวจประเมินแล้ว นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินและบริบทของสถานศึกษา ผู้ตรวจประเมินยังต้องมีทักษะและการปฏิสัมพันธ์ที่สำคัญทั้งในทักษะตนเอง (Personal skills) ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) และแนวปฏิบัติเพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติและคุณภาพ เช่น การหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อนและการหาประโยชน์เพื่อส่วนตน การปกปิด รักษา และทำลายข้อมูล รูปแบบการสัมภาษณ์ที่ควรปฏิบัติ การรักษาเวลา การแต่งกาย หรือการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ผู้ตรวจประเมินต้องฝึกฝนผ่านประสบการณ์ จนเกิดเป็นทักษะเฉพาะบุคคลแสดงถึงความยึดมั่นในจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่จำเป็นของผู้ตรวจประเมินที่ดีได้

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตรวจประเมิน ทักษะ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

Abstract

Developing an organization towards sustainable excellence inevitably requires reflection on current processes and past performance in order to make improvements. Educational institutions, in particular, play a crucial role in strengthening the foundation of human development in the country and driving Thailand towards progress. All educational institutions are required to have an educational quality assurance system and to continuously implement processes that will lead to sustainable excellence and quality beyond the culture of quality. The quality of organizational leadership and support from staff at the operational level are also important aspects of promoting quality. Furthermore, the quality of the assessors is an important part of ensuring the organization's quality system. Generally, the quality assurance system in education still involves evaluators verifying or clarifying information that needs to be interacted with by the organization being assessed. This includes

¹ กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73170

¹ Division of Quality Development, Office of the President, Mahidol University, Nakhon Pathom, 73170

*Corresponding author: e-mail: piyanat.pro@mahidol.edu

Received: February 2, 2023, Accepted: April 29, 2023, Published: January 14, 2024



interviewing executives, stakeholders, the workforce, partners, students, alumni, or employers to ensure the accuracy of the assessment process. For the maximum efficiency of the assessment process, in addition to understanding the criteria for assessment and the context of the educational institution, the assessors must also possess important skills and interactions in terms of personal skills, interpersonal skills, and practices that maintain honor and quality. These include avoiding conflicts of interest and seeking personal gain, concealment, maintaining and destroying interview data according to proper protocols, time management, appropriate attire, and teamwork skills. These are sciences and arts that assessors must learn through experience, and the development of individual skills demonstrates a commitment to ethics and the practices required of good assessors.

Keywords: educational quality assurance, assessor, skills, ethics and code of conduct

บทนำ

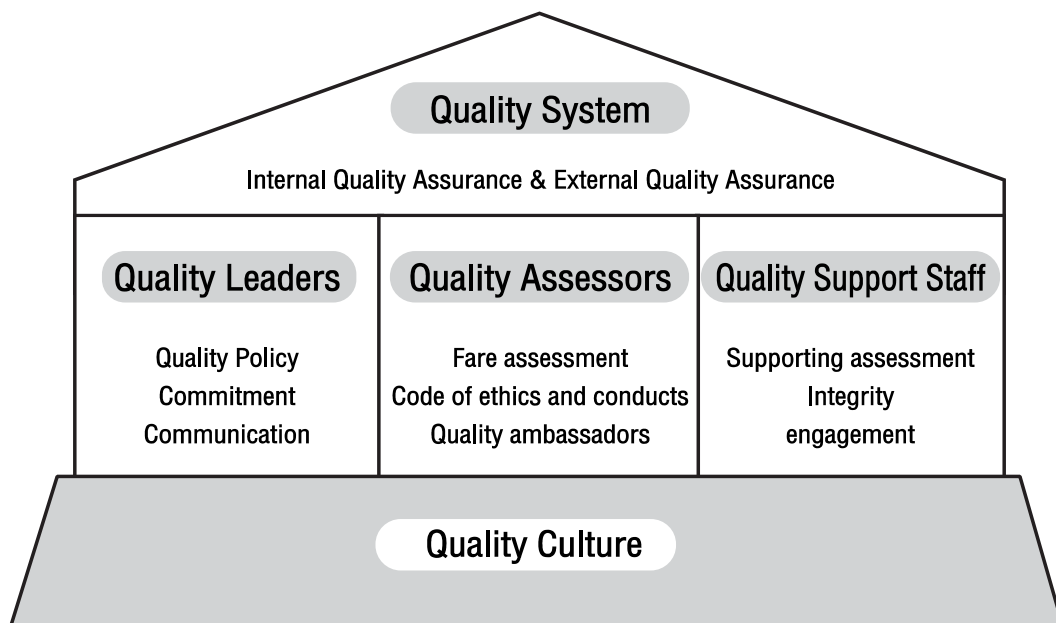
การประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) เป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาทุกระดับ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา โดยสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2561) ได้ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการซึ่งระบบที่เลือกใช้อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้นหรือเป็นระบบเป็นที่ยอมรับในระดับสากล อาทิ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence, EdPEX) ระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตรเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (The ASEAN University Network-Quality Assurance, AUN-QA)

มหาวิทยาลัยมหิดลมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็น 1 ใน 100 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของโลก โดยมีพันธกิจสร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์ นวัตกรรมบนพื้นฐานของคุณธรรม เพื่อสังคมไทยและประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ จึงได้นำเกณฑ์และระบบการรับรองคุณภาพระดับสากลมาใช้ในการบริหาร การประกันคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตร โดยในปีงบประมาณ 2554 ได้เริ่มนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence, EdPEX) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award, TQA) มาใช้ในระดับสถาบันและส่วนงาน และยังนำระบบการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับหลักสูตรเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (The ASEAN University Network-Quality Assurance, AUN-QA) และเกณฑ์คุณภาพระดับสากลอื่นมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร นับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 เป็นต้นมา นอกจากเหนือการปฏิบัติตามกฎหมายแล้ว การดำเนินการดังกล่าวยังส่งผลให้มหาวิทยาลัยพัฒนาสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพระดับโลก (World Class) (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2566) โดยมหาวิทยาลัยมหิดลได้รับรางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ” (Thailand Quality Class, TQC) ประจำปี 2562 และ 2564 รางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านบุคลากร” (Thailand Quality Class Plus : People) ประจำปี 2565 และ 5 ส่วนงาน 1 บริษัทในกำกับได้รับรางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ” (Thailand Quality Class : TQC) รางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านการปฏิบัติการ” (Thailand Quality Class Plus: Operation) รางวัล “การบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม” (Thailand Quality Class Plus : Innovation) และหลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพมากกว่า 53 หลักสูตร ใน 11 มาตรฐานระดับสากล

ตลอดระยะเวลา 11 ปี ทีมมหาวิทยาลัยมหิดลได้ผลิตผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งมีมากกว่า 663 คนเพื่อทำหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานและหลักสูตร ค้นหาจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) สะท้อนโดยให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) ผ่านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพิสูจน์ สอบทวนความจริง (Verify) หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น (Clarify) (National Institute of Standards and Technology, 2022) เช่นการประชุมร่วมกันของทีมผู้ตรวจประเมินเพื่อหาฉันทามติ (Consensus Review) การสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Executive) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) บุคลากร (Workforce) คู่ความร่วมมือ (Partners) นิสิต/นักศึกษา (Student) ศิษย์เก่า (Alumni) หรือผู้จ้างงาน (Employers) การพิจารณาเอกสารเพิ่มเติมหรือการตรวจเยี่ยมสถานที่ในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site visit review) จากการดำเนินการตลอดระยะเวลาดังกล่าวและการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินบริบทหน่วยงานรับตรวจและทักษะที่สำคัญต่อตนเองแล้ว (ปภาวี และ พนิดา, 2561; อัญมณี และ บุญอนันต์, 2565) ผู้ตรวจประเมินควรมีทักษะและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ (skills you need, 2023) เพื่อประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจประเมินจึงทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง บทความนี้จะกล่าวถึงทักษะผู้ตรวจประเมินในอนาคต การปฏิบัติตนที่ดีในการทำหน้าที่ ทั้งการทำงานเป็นทีม การปกป้องรักษาความลับและทำลายข้อมูล การสัมภาษณ์ การรักษาเวลา การร้องขอเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม การแต่งกาย เพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน หลักสูตรเพื่อการคงคุณภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การตรวจประเมินเพื่อระบบคุณภาพของหน่วยงาน

สมภพ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า 5 กระบวนการคุณภาพที่จะนำพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน (5 Q for Success) นั้น นอกจากวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ซึ่งเป็นรากฐานที่ทุกหน่วยงานควรสร้างและต้องมีแล้ว ยังมีเสาหลักที่จะขับเคลื่อนระบบคุณภาพของหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ 1) คุณภาพในการนำหน่วยงาน (Quality Leaders) 2) คุณภาพของผู้ตรวจประเมิน (Quality Assessors) 3) คุณภาพและการสนับสนุนของบุคลากรในระดับปฏิบัติการ (Quality Support Staff) ซึ่งนับเป็นส่วนสำคัญที่จะค้ำยันระบบคุณภาพ (Quality System) ของหน่วยงานเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 5 Q for Success (สมภพ, 2563)

ผู้ตรวจประเมิน (Assessor) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินกระบวนการในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ตามกรอบหรือเกณฑ์ (Vesterinen, 2023) เพื่อค้นหาจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) ต่างจากผู้ตรวจติดตาม (Auditor) ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการตามข้อกำหนดของเกณฑ์ (Flinchbaugh, 2013; Vesterinen, 2023) โดยทั้งผู้ตรวจประเมินและผู้ตรวจติดตามยังคงปฏิบัติหน้าที่ผ่านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพิสูจน์ สอบทวนความจริง (Verify) หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น (Clarify) ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization, ISO) ได้บัญญัติแนวปฏิบัติของผู้ตรวจติดตาม (Principles of auditing) (International Organization for Standardization, 2018) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ 1) ความซื่อตรง (Integrity) การปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นกลาง และตระหนักในผลของการตัดสินใจ 2) รายงานผลตามความเป็นจริงและถูกต้อง (Fair presentation) การรายงานผลต้องถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน ทันเวลา ไม่มีการเสริมแต่งไปจากที่ตรวจพบตามหลักฐาน 3) ความเป็นมืออาชีพ (Due professional care) ปฏิบัติหน้าที่อย่างมั่นคงและเป็นกัลยาณมิตรต่อทุกคนในกระบวนการตรวจประเมิน 4) การรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความลับของข้อมูล 5) ความเป็นอิสระ (Independence) ความเป็นอิสระจากผู้บริหาร ทั้งทางนิตินัยและพฤตินัย หรืองานที่รับผิดชอบ ไม่ลำเอียงหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และ 6) ปฏิบัติหน้าที่ตรวจพิจารณาบนพื้นฐานของหลักฐาน (Evidence-based approach) ซึ่งนอกเหนือจากหลักการตรวจประเมินและการตรวจสอบแล้ว ยังสามารถขยายความในประเด็นที่สำคัญที่มักพบในการตรวจประเมินซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ดังหัวข้อต่อไปนี้

หน้าที่ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาหรือในบทความนี้ใช้ “ผู้ตรวจประเมิน” มีหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยงานหรือหลักสูตรรับตรวจตามที่ได้รับมอบหมาย สามารถแบ่งหน้าที่ออกตามช่วงของการตรวจประเมิน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2566; ASEAN University Network, 2014) ได้ดังนี้

1. การตรวจประเมินขั้นที่ 1 การพิจารณาโดยเอกเทศ (Independent Review) ผู้ตรวจประเมินแต่ละคนศึกษาข้อมูลจากรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR) ตามวิธีการตรวจประเมินตามของละมาตรฐาน หรือกระบวนการหลักและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร (Key Factor Review) ด้วยการพิจารณาจากเอกสารอ้างอิงของหน่วยงานและหลักสูตรรับตรวจ

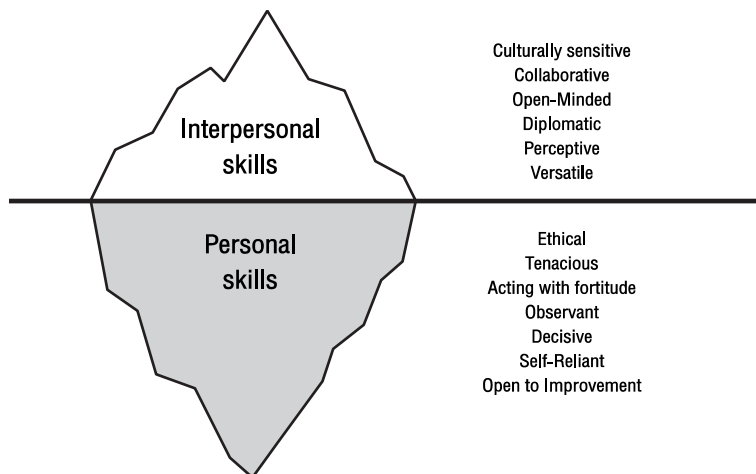
2. การตรวจประเมินขั้นที่ 2 การประชุมร่วมกันของทีมผู้ตรวจประเมินเพื่อหาฉันทามติ (Consensus Review) เป็นการพิจารณาผลจากการประเมินขั้นที่ 1 ร่วมกัน เพื่อจัดทำเอกสารป้อนกลับในจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) รวมทั้งการจัดทำกำหนดการตรวจประเมินพื้นที่จริง หรือแผนการประเมินและรายการตรวจสอบ (Site Visit Agenda) การพิจารณาเพื่อพิสูจน์ สอบทวนความจริง (Verify) หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น (Clarify)

3. การตรวจประเมินขั้นที่ 3 การตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review) ขั้นตอนนี้จะเป็นการพิสูจน์ สอบทวนความจริงหรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้นผ่านการสัมภาษณ์ การร้องขอเอกสารเพิ่มเติม และเมื่อกระบวนการทั้ง 3 ขั้นตอนเสร็จสิ้นแล้ว ทีมผู้ตรวจประเมินจะจัดทำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) ของหน่วยงานและหลักสูตรรับตรวจ

นอกเหนือจากหน้าที่ผู้ตรวจประเมินที่ต้องปฏิบัติดังเช่นกระบวนการทั้ง 3 แล้ว ใน 1 ทีมผู้ตรวจประเมินยังมีผู้ทำหน้าที่ประธานหรือหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน (Chief Assessor, Lead Assessor) โดยมีหน้าที่เพิ่มเติมขึ้น เช่น การพิจารณาชี้ขาดในกระบวนการหาฉันทามติ (Consensus Review) การกล่าวเปิดการตรวจประเมินและการนำสัมภาษณ์ การพิจารณาจัดเตรียม กลั่นกรองและสรุปเนื้อหาบนข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการควบคุมเวลาและกระบวนการตรวจประเมินให้อยู่ในกรอบของเกณฑ์ เป็นต้น

ทักษะผู้ตรวจประเมินในอุดมคติ

ผู้ตรวจประเมินนับเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการสะท้อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับตรวจ กล่าวคือ เป็นผู้ที่ได้รับ ความเชื่อใจและความมั่นใจที่จะค้นหาจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) เพื่อเสริมให้หน่วยงานคงไว้และดียิ่งขึ้น ค้นหาโอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) เพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน



ภาพที่ 2 ทักษะในอุดมคติที่ผู้ตรวจประเมินพึงมี

ผู้ตรวจประเมินควรเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เข้าใจและมีความรู้ในการบริหาร กระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา มีจิตใจเป็นอาสาสมัคร เข้าใจในเกณฑ์การประเมินและบริบทขององค์กร (สมภพ, 2564; ศิริลักษณ์, 2564; ASEAN University Network, 2014) นอกจากนี้ผู้ตรวจประเมินยังควรมีพฤติกรรมส่วนบุคคล (Personal behaviour) (International Organization for Standardization, 2018) ซึ่งสามารถจำแนกทักษะที่ผู้ตรวจประเมิน ออกเป็น 2 ทักษะตามผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ทักษะตนเอง (Personal skills) เช่น มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ยุติธรรม จริงใจ ซื่อสัตย์และรอบคอบ (Ethical) มีความแน่วแน่มุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ (Tenacious) ทำหน้าที่ด้วยความเข้มแข็งและความรับผิดชอบ แม้ว่าการกระทำเหล่านี้อาจไม่เป็นที่นิยมเสมอไป และบางครั้งอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้า (Acting with fortitude) ช่างสังเกตสภาพแวดล้อมและสิ่งรอบตัวตลอดเวลา (Observant) ตัดสินใจที่เด็ดขาด มีข้อสรุปได้ทันกาลโดยมีเหตุผลเชิงตรรกะและการวิเคราะห์ (Decisive) เชื่อมั่นในตนเอง สามารถทำหน้าที่และทำงานได้อย่างอิสระในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (Self-Reliant) และเต็มใจที่จะเรียนรู้จากสถานการณ์ต่าง ๆ และมุ่งมั่นเพื่อให้ได้ผลการตรวจสอบที่ดีขึ้น (Open to Improvement) ซึ่งแม้ว่าทักษะทักษะเพื่อตนเอง จะเป็นทักษะที่ไม่ต้องเผยแพร่ให้ผู้ได้รับทราบคล้ายกันกับฐานของภูเขาน้ำแข็ง แต่ยังคงเป็นทักษะที่สำคัญในการเป็นรากฐานเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน

2. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) นอกเหนือจากทักษะที่ผู้ตรวจประเมินจะต้องพัฒนาตนเองที่สำคัญแล้ว ยังมีทักษะจำเป็นที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น เช่น การให้ความสำคัญและเคารพกับวัฒนธรรม ค่านิยม สภาพแวดล้อม ประเพณีและบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานรับตรวจ (Culturally sensitive) การให้เกียรติและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้ตรวจประเมินในทีม เลขานุการการตรวจประเมิน และผู้รับการสัมภาษณ์ (Collaborative) ใจกว้างรับฟัง ยินดีที่จะพิจารณาแนวคิดหรือมุมมองอื่น (Open-Minded) ไหวพริบในการติดต่อ เจรจาต่อรองและการสื่อสารกับบุคคลอื่น (Diplomatic) การรับรู้ เข้าใจและตระหนักและสามารถเข้าใจสถานการณ์ (Perceptive) และการปรับตัวได้ง่าย พร้อมทั้งจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (Versatile) ซึ่งทักษะระหว่างบุคคลหรือต่อผู้อื่นนี้เปรียบเหมือนยอดภูเขาน้ำแข็งที่ต้องแสดงให้เห็นอยู่เสมอ

การหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อนและประโยชน์เพื่อส่วนตน

หลีกเลี่ยงการมีผลประโยชน์ทับซ้อน ความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน (Conflict of Interest) (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2563; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2558) หลีกเลี่ยงการมีสถานการณ์ที่อาจมีผลประโยชน์ ขัดแย้ง หรืออาจขัดแย้งต่อวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน และไม่ควรใช้การทำหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินในการสนองประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์อื่นใดเป็นพิเศษ อาทิ การตรวจประเมินหน่วยงานที่ตนเองสนใจวิธีการดำเนินการอยู่เป็นการส่วนตัว หลีกเลี่ยงเป็นผู้ตรวจประเมินหน่วยงานที่ตนเองเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เป็นคณะกรรมการบริหาร เป็นอาจารย์ผู้สอน เป็นผู้ได้รับการอุปการะหรือทุนการศึกษาหรือวิจัย สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้บริหารในหน่วยงานดังกล่าว หรือหลีกเลี่ยงการรับของหรือสิ่งตอบแทนที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจประเมิน การหลีกเลี่ยงในกรณีดังกล่าวเพื่อป้องกันการให้ความคิดเห็นในทิศทางที่ผู้ตรวจประเมินจะได้รับผลประโยชน์ซึ่งอาจเป็นความคิดเห็นเชิงลบหรือเชิงบวกอันจะส่งผลต่อผลการตรวจประเมินต่อความเที่ยงตรงและเกียรติภูมิของกระบวนการตรวจประเมิน และอาจส่งผลต่อการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานดังกล่าว

การปกปิด รักษาความลับและทำลายข้อมูล

หน่วยงานรับตรวจประเมินให้สิทธิ์และเกียรติผู้ตรวจประเมินในการเข้าถึงข้อมูลทั้งในส่วนของรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR) เอกสารอ้างอิง รายงานการประชุม และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบเอกสารพิมพ์ผลหรือในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตรวจประเมินพึงระลึกละเอียดว่าข้อมูลที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงดังกล่าวเป็น “ข้อมูลชั้นความลับ” ของหน่วยงาน ผู้ตรวจประเมินต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดรวมทั้งการแลกเปลี่ยน วิจารณ์ วิเคราะห์ ถกเถียง ข้อมูลกับบุคคลภายนอก หรือผู้ตรวจประเมินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ผู้ตรวจประเมินในทีมตรวจประเมินได้รับมอบหมายให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ทั้งทางโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งไม่ติดต่อเป็นการส่วนตัวกับหน่วยงานหลังการตรวจประเมินเสร็จสิ้นในประเด็นการตรวจประเมิน (กรมยุทธศึกษาทหารเรือ, 2556; ASEAN University Network, 2014; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2566) ซึ่งการปกปิดนี้หมายรวมถึงการปกปิดข้อมูลการแสดงความคิดเห็นในกระบวนการประชุมร่วมกันของทีมผู้ตรวจประเมินเพื่อหาฉันทมติ หรือข้อมูลอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของผู้ตรวจประเมินอื่นในทีมด้วย

นอกเหนือจากการรักษาความลับของข้อมูลในระหว่างกระบวนการตรวจประเมินแล้ว ผู้ตรวจประเมินต้องไม่นำเอกสารรายงานประเมินตนเอง เอกสารอ้างอิง รายงานการประชุม และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานออกนอกสถานที่ตั้ง รวมทั้งต้องไม่ทำสำเนาเอกสารไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร การถ่ายสำเนาเอกสารหรือการถ่ายภาพสถานที่ อุปกรณ์เพื่อใช้ในประโยชน์ส่วนตนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน หรือไม่นำข้อมูลของหน่วยงานรับตรวจไปดัดแปลงหรือไปใช้หลังจากการตรวจประเมิน

หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมินในหน่วยงานรับตรวจแล้ว ผู้ตรวจประเมินจะต้องส่งคืนรายงานการประเมินตนเอง หรือเอกสารอ้างอิงหรือเอกสารประกอบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานรับตรวจรวมทั้งจะต้องทำลายข้อมูลที่ได้นบันทึกไว้ทั้งหมดเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมินเพื่อป้องกันการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใด

การสัมภาษณ์

นอกเหนือจากการพิจารณาข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเองและเอกสารอ้างอิง ทักษะการสื่อสารหรือการตั้งคำถามโดยการสัมภาษณ์ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน (The University of Law, 2022) คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับเป็นผลลัพธ์ที่มาจากวิธีการถามคำถามของผู้ตรวจประเมิน (Royal Institution of Chartered Surveyors, 2019) ทั้งนี้ การตรวจประเมินอาจสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องใน

กระบวนการนั้น ๆ เพื่อพิสูจน์ สอบทวนความจริงหรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น โดยมีข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ตรวจประเมินเพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริงในการสัมภาษณ์ อันได้แก่

1. ผู้รับการสัมภาษณ์อาจเกิดอาการกลัวหรือประหม่า ซึ่งจะสังเกตเห็นริมฝีปาก มือที่สั่นเวลาหยิบจับหรือเปิดเอกสาร หรือการพูดติดขัด ทั้งนี้เป็นเรื่องปกติสำหรับผู้ที่ไม่เคยรับการสัมภาษณ์โดยเฉพาะบุคลากรระดับปฏิบัติการหรือบุคลากรใหม่ ผู้ตรวจประเมินควรสร้างบรรยากาศการตรวจประเมินให้เป็นกันเอง เริ่มต้นด้วยคำถามที่มั่นใจว่าผู้รับการสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้แน่นอน ควรให้เวลาที่มีมากพอแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ และเริ่มเกิดความคุ้นเคย บางครั้งอาจต้องใช้คำถามนำเข้าช่วยบ้างตามความเหมาะสมก่อนพิจารณาถามคำถามหลัก

2. ข้อคำถามควรเป็นข้อคำถามที่ได้จัดเตรียมไว้บน “เอกสารที่รวบรวมประเด็นข้อสงสัย (Site Visit Issue Worksheet)” ซึ่งได้จากการประชุมทีมผู้ตรวจประเมิน (Consensus Review) โดยข้อคำถามดังกล่าวควรสะท้อนกับระดับคะแนนที่ให้ เน้นปัจจัยที่มีความสำคัญกับหน่วยงานและเป็นสิ่งที่มีนัยสำคัญต่อจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) ที่ใช้ในการยืนยันข้อคิดเห็นในแต่ละข้อที่พิจารณา โดยผู้ตรวจประเมินอาจมอบหมายประเด็นที่จะถามให้กับผู้ตรวจประเมินที่เหมาะสม ซึ่งประเด็นและคำถามที่เลือกใช้ในการยืนยันข้อมูลดังกล่าวจะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและข้อคำถามนี้ถือเป็นความลับที่ผู้ถูกสัมภาษณ์และหน่วยงานไม่ควรล่วงรู้

3. หลีกเลี่ยงข้อคำถามสำหรับบุคลากรที่ต้องใช้ความรู้ลึกประกอบการตอบคำถาม นอกจากจะได้ข้อมูลที่อาจคลาดเคลื่อนและไม่สามารถนำมาเป็นข้อมูลได้แล้ว ยังอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในหน่วยงานได้ เช่น ผู้บริหารทำงานดีหรือไม่ อยากได้หัวหน้าใหม่หรือไม่ อยากฝากอะไรไปถึงทีมบริหารบ้าง แต่ควรใช้ข้อคำถามกว้าง ๆ แต่อยู่ในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถาม

4. เพื่อป้องกันผู้ถูกสัมภาษณ์อึดอัดใจในการให้ข้อมูลเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ควรให้ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานสัมภาษณ์ในเวลาเดียวกัน ควรแยกการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ช่วงและในแต่ละช่วงควรสัมภาษณ์ผู้ที่มีอายุงานหรืออายุตัวที่น้อยกว่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องเนื่องตามลำดับ เพราะหากสัมภาษณ์ผู้ที่อาวุโสกว่าแล้ว ผู้ที่มีอายุงานหรืออายุตัวที่น้อยกว่า มักไม่กล้าที่จะให้ความคิดเห็นหากความคิดเห็นนั้นไม่ได้เป็นความคิดเห็นสนับสนุนของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ก่อนหน้า

5. ในกรณีที่สัมภาษณ์รวมแบบกลุ่ม มักจะมีผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องตอบแทนอยู่เสมอซึ่งคำตอบที่ได้อาจเป็นข้อมูลที่เท็จเนื่องจากผู้ที่ตอบมักไม่ใช่ผู้ที่ปฏิบัติเอง ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินควรขอร้องให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องงดแสดงความคิดเห็นด้วยท่าทีที่สุภาพ หากยังไม่ได้ผลอาจแจ้งเลขานุการการตรวจประเมินหรือผู้ประสานงานหน่วยงานรับตรวจเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไปและเพื่อป้องกันปัญหานี้ผู้ตรวจประเมินควรแจ้งกรณีดังกล่าวในช่วงพิธีการเปิดการตรวจประเมินก่อนกระบวนการสัมภาษณ์เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

6. ควรจัดจังหวะอย่างสุภาพหากคิดว่าผู้รับการสัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ให้ใช้คำถามใหม่หรืออธิบายให้ทราบว่คำถามที่ผู้ตรวจประเมินถามหมายถึงอะไรและผู้ตรวจประเมินต้องการอะไรจากคำถามนั้น ควรสรุปประเด็นเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าความเข้าใจของผู้ตรวจประเมินและผู้รับการสัมภาษณ์ตรงกัน (อุดมศักดิ์, 2566)

8. รับฟังข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อคิดเห็นในทุกประเด็น หรือนัยหนึ่งต้องรับฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็นกลับ ไม่ควรแย้งข้อมูลหรือยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อคิดเห็นดี หรือไม่ดี ถูกต้องหรือควรดำเนินการอย่างไร หรือการยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น นอกจากจะไม่ได้รับข้อมูลที่แท้จริงแล้ว ยังอาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกระบวนการประเมิน ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการสัมภาษณ์นี้เป็นเพียงกระบวนการพิสูจน์ สอบทวนความจริง หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้นจากข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารรายงานประเมินตนเองเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการตัดสินว่าข้อมูลหรือกระบวนการดังกล่าวดีหรือไม่ดี จึงควรหลีกเลี่ยงการสัมภาษณ์ในรูปแบบดังกล่าว

9. เป็นเรื่องปกติที่ผู้รับการสัมภาษณ์รู้สึกว่ตนเองเป็นผู้ที่รู้มากกว่า อาจรู้มากกว่าทั้งในเรื่องงานและเรื่องการตรวจประเมิน เช่น ในกลุ่มผู้บริหารหน่วยงานซึ่งอาจแสดงท่าทียกตนข่มท่านหรือแสดงความไม่เชื่อถือผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินมีวิสัยทัศน์อ่อนกว่ามาก ควรใช้ท่าทีอ่อนน้อม ใช้คำถามปลายเปิดแสดง

ความชื่นชมในการดำเนินหน่วยงานที่ดำเนินอยู่ สร้างบรรยากาศให้เป็นลักษณะร่วมกันค้นหาข้อบกพร่องของระบบเพื่อสร้างโอกาสพัฒนาซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งได้มาก

10. ไม่ถ่ายภาพผู้ถูกสัมภาษณ์ในกระบวนการตรวจประเมินในทุกกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อกรย้อนกลับข้อมูลกรณีที่ผลการประเมินไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของผู้ถูกสัมภาษณ์

11. ควรตั้งใจและรับฟังผู้ถูกสัมภาษณ์ในขณะที่ให้ข้อมูลอยู่เสมอ ไม่ควรก้มดูโทรศัพท์มือถือหรือใช้โทรศัพท์พูดคุยระหว่างการสัมภาษณ์ ในกรณีฉุกเฉินควรแจ้งขออนุญาตปลีกตัวออกจากห้องสัมภาษณ์เพื่อใช้งานโทรศัพท์นอกห้องดังกล่าว

การสัมภาษณ์นี้เป็นเพียงการกระบวนการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลที่แสดงบนรายงานการประเมินตนเองเพื่อให้ชัดเจนขึ้นเท่านั้น หากกระบวนการสัมภาษณ์ดังกล่าวไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการสัมภาษณ์ เช่น ไม่ยอมสนทนาด้วย ไม่ให้ความร่วมมือในการแสดงหลักฐาน ทำตัวยุ่งตลอดเวลา แกล้งตอบคำถามวกไปวนมา พยายามถ่วงเวลา ออกนอกห้องสัมภาษณ์เพื่อรับโทรศัพท์ในระยะเวลานาน หรือบรรยากาศโดยรวมหรือผู้ถูกสัมภาษณ์มีโอกาสที่จะได้ความคิดเห็นเชิงลบอย่างรุนแรง ผู้ตรวจประเมินสามารถแก้ไขสถานการณ์โดยทำที่ที่สุภาพ ใจเย็น และเป็นมิตร พยายามอธิบายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการตรวจประเมิน หากไม่ได้ผล ผู้ตรวจประเมินควรหลีกเลี่ยงการสัมภาษณ์ในช่วงและกลุ่มบุคคลดังกล่าวโดยแจ้งผู้ประสานงานหน่วยงานหรือเลขานุการการตรวจประเมิน

การรักษาเวลา

ผู้ตรวจประเมินพึงรักษาเวลาและดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามกำหนดการตรวจประเมิน (Site Visit Agenda) ที่ได้วางไว้ ไม่ควรพิจารณาว่าใช้เวลาเพิ่มเติมได้โดยพิจารณาเพียงแค่วิद्यูที่อาจไม่มีภาระงานที่มากเป็นปัจจัยเดียว เช่น กระบวนการสัมภาษณ์นิสิต/ นักศึกษา ศิษย์เก่า ซึ่งไม่ควรพิจารณาใช้เวลาเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเพียงกลุ่มเดียว ทั้งนี้ หากเห็นว่าควรมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในบางประเด็นนอกเหนือจากกำหนดการเดิมแล้ว ผู้ตรวจประเมินอาจแจ้งความประสงค์เพื่อสอบถามความสมัครใจทั้งหน่วยงานรับตรวจ ผู้ถูกสัมภาษณ์ และทีมผู้ตรวจประเมินร่วมกันโดยให้เป็นกิจกรรมท้ายกำหนดการในวันนั้น

กรณีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการได้ที่ได้แจ้งไว้ ผู้ตรวจประเมินอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนกำหนดการโดยอาจพิจารณาเพิ่มเติมจากเอกสารหรือการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือบุคลากรท่านอื่นทดแทน และการใช้เวลาในการสัมภาษณ์ควรมีผู้รักษาเวลา (Timekeeper) ซึ่งอาจเป็นผู้ตรวจประเมินคนใดคนหนึ่งหรือเลขานุการการตรวจประเมิน ทำหน้าที่เตือนการใช้เวลาในการสัมภาษณ์เพื่อให้เป็นไปตามกำหนดการ หรือในกรณีที่ผู้ตรวจประเมินอาจใช้เวลาว่างเลยในช่วงใด ๆ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แล้ว ต้องรีบแจ้งหน่วยงานรับตรวจเพื่อพิจารณาเลื่อนกำหนดการออกไปจากเดิมซึ่งไม่ควรกระชั้นชิด

การแต่งกาย

การแต่งกายนับเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน จากการศึกษาของ Kurihara และคณะ (2014) พบว่าเครื่องแต่งกายเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อมั่นในแพทย์และส่วนใหญ่มิทัศนคติที่ดีกับการแต่งกายที่เป็นทางการ อีกทั้งยังพบว่าผู้ป่วยเต็มใจที่จะให้ข้อมูลกับแพทย์ที่แต่งกายแบบมืออาชีพมากกว่าและการแต่งกายของแพทย์หญิงมีความสำคัญต่อผู้ป่วยมากกว่าการแต่งกายของแพทย์ชาย (Rehman, 2005)

โดยทั่วไปแล้ว ผู้ตรวจประเมินควรแต่งกายด้วยชุดระดับทางการ (Business professional attire) เช่น ชุดสูท สวมเบลเซอร์ สวมกางเกงหรือกระโปรงเข้าชุด หรือเครื่องแบบปฏิบัติงานในกรณีที่อยู่ในองค์กรที่มีระเบียบโดยเฉพาะ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าปิดนิ้วเท้าสีสุภาพ สิ่งสำคัญคือ ต้องรักษารูปลักษณ์ที่สะอาดควรหลีกเลี่ยงการสวมใส่เสื้อผ้าที่ไม่เป็นทางการหรือเปิดเผยเกินไป โดยรวมแล้วการแต่งกายควรสะท้อนถึงระดับความเป็นมืออาชีพและความเคารพต่อหน่วยงานรับตรวจและบทบาทของผู้ตรวจประเมิน

การทำงานเป็นทีม

ผู้ตรวจประเมินต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้ตรวจประเมินอื่นในทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการตรวจประเมิน เช่น กระบวนการประชุมร่วมกันของทีมผู้ตรวจประเมินเพื่อหาฉันทมติ (Consensus Review) เพื่อหาข้อสรุปในจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for Improvement) การพิจารณาคะแนนคะแนนการประเมิน หรือการให้ปรึกษาร่วมกัน ทักษะที่สำคัญในกระบวนการฉันทมติ (Seeds for change, 2020) ที่ผู้ตรวจประเมินพึงมี ได้แก่

1. รับฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) เมื่อผู้ตรวจประเมินท่านอื่นร่วมด้วยทั้งความคิดเห็นสนับสนุนหรือโต้แย้ง โดยตอบรับด้วยความเป็นกัลยาณมิตร ปราศจากอคติโดยไม่เลือกกว่าผู้แสดงความคิดเห็นนั้นจะมีหน้าที่ในทีม คุณวุฒิหรือวัยวุฒิที่แตกต่างอย่างไร (National Institute of Standards and Technology, 2016)

2. สรุปความคิดเห็น (Summarizing) เป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากความคิดเห็นที่ได้แสดงออกเป็นการสรุปที่กระชับและถูกต้อง สามารถช่วยให้ทีมผู้ตรวจประเมินตัดสินใจได้อย่างแท้จริง

3. สังเคราะห์ข้อคิดเห็น (Synthesis) การรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่างและการค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างความคิดเห็นทั้งหมดเพื่อสร้างข้อคิดเห็นที่ทุกคนสนับสนุนและมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญของฉันทมติ

การแสดงความคิดเห็นสนับสนุนหรือโต้แย้งนั้นควรอยู่บนพื้นฐานในกรอบของเกณฑ์การประเมินและบริบทของหน่วยงานนอกเหนือจากกลุ่มบุคคลดังกล่าวข้างต้นที่ต้องพึงปฏิบัติด้วยความเป็นกัลยาณมิตรแล้ว เลขาธิการการตรวจประเมิน ผู้ประสานงานหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ควบคุมและอำนวยความสะดวกให้กระบวนการตรวจประเมินให้อยู่ในกรอบ นโยบายของสถาบันต้นสังกัด กฎหมายและกฎระเบียบ ก็นับเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องพึงปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ตรวจประเมินคนอื่น ๆ แม้คุณวุฒิ วัยวุฒิ หรือสถานะในการตรวจประเมินจะแตกต่างจากผู้ตรวจประเมินก็ยังคงปฏิบัติอย่างให้เกียรติในการทำหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การร้องขอเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม

ผู้ตรวจประเมินสามารถร้องขอเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติมในช่วงก่อนการตรวจประเมินพื้นที่จริงหรือระหว่างการตรวจประเมินพื้นที่จริงได้ โดยการขอเอกสารดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาข้อมูลขององค์กรและไม่ร้องขอเอกสารกระชั้นชิดมากเกินไป อีกทั้งพึงระวังการขอเอกสารในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อันจะนำมาสู่การระงับตัวบุคคลได้

บทสรุป

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นการตรวจสอบการบริหารองค์กรและหลักสูตรในระบบการศึกษาที่มีใช้เพื่อรางวัลเป็นจุดมุ่งหมายหลักซึ่งยังคงใช้ “คน” เป็นผู้วินิจฉัยให้คุณหรือให้โทษอยู่นั้น นอกจากองค์ความรู้ในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา การฝึกตนตามหลักการตรวจประเมินและการตรวจสอบหรือกระบวนการทำงานและบริบทของหน่วยงานรับตรวจที่จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจและฝึกประเมินแล้ว สิ่งสำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน คือ ศิลปะในการค้นหาข้อมูลความจริงทั้งในเอกสารและกับคนด้วยกันที่ผู้ตรวจประเมินต้องฝึกปฏิบัติอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างประโยชน์และโทษที่เกิดจากการได้ข้อมูลดังกล่าวในทุกมิติ เช่น การหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อนและประโยชน์เพื่อส่วนตน การปกปิดรักษาและทำลายข้อมูล การสัมภาษณ์ การรักษาเวลา การทำงานเป็นทีม หรือแม้กระทั่งการแต่งกาย แนวปฏิบัติที่ใดกล่าวไว้ทั้งหมดข้างต้นนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาพึงปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการตรวจประเมินเพื่อข้อมูลป้อนกลับของหน่วยงานรับตรวจที่มีคุณภาพ ตรงประเด็น ชัดเจน และยังเป็นการให้เกียรติหน่วยงานรับตรวจ บุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้ตรวจประเมิน ผู้ตรวจประเมินอื่น อันจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและยังปรารถนาให้พัฒนาเป็นวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ซึ่งเป็นฐานรากที่สำคัญขององค์กรและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในบุคลากรทุกกลุ่มอย่างไม่หยุดนิ่ง

แม้ผู้ตรวจประเมินได้เตรียมตัวและฝึกปฏิบัติมาแล้วบ่อยครั้งเป็นอย่างดี หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบปัญหาที่ผู้ตรวจประเมินคาดไม่ถึงในขณะตรวจประเมินพื้นที่จริงหรือการสัมภาษณ์ที่อาจารย์บ่นกระบวนการพิสูจน์ สอบสวนความจริง หรือการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น แต่สิ่งที่ผู้ตรวจประเมินควรคำนึงอยู่เสมอ คือ การเฝ้าระวัง เตือนและปรับปรุงตัวเองในเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคลให้อยู่ในจรรยาบรรณและแนวที่ควรปฏิบัติ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ตรวจประเมินที่ดี กิจกรรมการตรวจประเมินเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยทักษะโดยการฝึกฝนผ่านประสบการณ์ หลังเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจประเมินทุกครั้งแล้วควรกลับมาคิดและพิจารณาข้อบกพร่อง ทำการแก้ไขปรับปรุงในการตรวจประเมินครั้งต่อไป เพราะความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจประเมินย่อมส่งผลต่อทัศนคติ ความร่วมมือ และระบบการประกันคุณภาพในหน่วยงาน อันจะส่งผลต่อการอ้างอิงซึ่งเกียรติและคุณภาพในระบบประกันคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมยุทธศึกษาทหารเรือ กองทัพเรือ. 2555. คู่มือและเทคนิค การตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา (รอบสาม พ.ศ. 2555-2559) สำหรับ สถานศึกษาซึ่งจัดการศึกษาเป็นภาค ในส่วนการศึกษาที่สองและส่วนการศึกษาที่สูงของ กองทัพเรือ (ระดับต่ำกว่าปริญญา) พ.ศ. 2556. กองประกันคุณภาพการศึกษา. นครปฐม. 253 หน้า.
- ปภาวี โคนสันติยะ และพินิตา มารู้เรื่อง. 2561. การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกด้านการอาชีวศึกษา. หน้า 66-73. ใน: การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 56. 30 มกราคม ถึง 2 กุมภาพันธ์ 2561. กรุงเทพมหานคร.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2562. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา. [Online]. Available: http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0054.PDF. (สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2565).
- ศิริลักษณ์ เกียวข้อง 2564. การตรวจประเมินผลลัพธ์. [Online]. Available: https://op.mahidol.ac.th/qd/int/document/2021/qd20210324_5.pdf. (สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2565).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2566.กระบวนการตรวจประเมินและตัดสินรางวัล. [Online]. Available: <https://www.tqa.or.th/th/applicantกระบวนการตรวจประเมินและตัดสินรางวัล>. (สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2566).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2566.ความเป็นมารางวัลคุณภาพแห่งชาติ. [Online]. Available: <https://www.tqa.or.th/th/tqa-award/background/>. (สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2566).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2566.จรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมิน. [Online]. Available: <https://www.tqa.or.th/th/assessor/จรรยาบรรณ>. (สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566).
- สมภพ ประธานธรรมาภิบาล. 2563. การดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. [Online]. Available: https://op.mahidol.ac.th/qd/int/document/2020/qd20200515_1.pdf. (สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566).
- สมภพ ประธานธรรมาภิบาล. 2564. MU EdPEX Assessor Training # 9. [Online]. Available: https://op.mahidol.ac.th/qd/int/document/2021/qd20210324_1.pdf. (สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566).
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2563. ผลประโยชน์ทับซ้อน. [Online]. Available: https://research.psru.ac.th/files/download/res_762_14-10-2563.pdf. (สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2565).
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2554. คู่มือผู้ประเมินเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. 2554-2558). กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร. 63 หน้า.
- สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. 2561. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการนำมาตรฐานการอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ พ.ศ.2561. กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษา. [Online]. Available: <http://www.bhes.mua.go.th/>. (สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2565).
- อัญมณี วัฒนรัตน์ และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. 2566. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกในศตวรรษที่ 21 ที่สนับสนุนต่อประสิทธิภาพการประเมินตามการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 22(2): 7-19.
- อุดมศักดิ์ สันธิฐิวงศ์. 2566. ปัญหาของกระบวนการตรวจประเมิน: ผู้ตรวจประเมิน. [Online]. Available: <https://www.isotoyou.com/index.php/article/177-audit-problem.html>. (สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2566).
- ASEAN University Network. 2014. Guidelines for AUN Quality Assessment and Assessors Version No. 2.0. AUN Secretariat. Bangkok. 47 pages.

- Flinchbaugh, J. 2013. What's the different between audit and assessment?. [Online]. Available: <https://www.jflinch.com/whats-the-different-between-audit-and-assessment/>. (Retrieved March 21, 2023).
- International Organization for Standardization. 2018. INTERNATIONAL STANDARD ISO19011: Guidelines for auditing management systems. ISO copyright office. Switzerland. 46 pages.
- Kurihara, H., Maeno, T., and T. Maeno. 2014. Importance of physicians' attire: factors influencing the impression it makes on patients, a cross-sectional study. *Asia Pacific family medicine*. 13(2): 1-7. DOI: 10.1186/1447-056X-13-2.
- National Institute of Standards and Technology. 2016. 2016 Step-by-Step Instructions for CONSENSUS REVIEW. [Online]. Available: https://www.nist.gov/system/files/documents/baldrige/examiners/resource_center/2016_Step-by-Step_for_Consensus_Review.pdf. (Retrieved March 21, 2023).
- National Institute of Standards and Technology. 2022. Site Visit Review. [Online]. Available: <https://www.nist.gov/baldrige/examiner-resources/site-visit-review>. (Retrieved March 22, 2022).
- Rehman, S.U., Nietert, P.J., Cope, D.W. and A.O. Kilpatrick. 2005. What to wear today? Effect of doctor's attire on the trust and confidence of patients. *The American journal of medicine*. 118(11): 1279-1286. DOI: 10.1016/j.amjmed.2005.04.026.
- Royal Institution of Chartered Surveyors. 2019. Academic Assessment Assessor guide. RICS, Parliament Square. London. 21 pages.
- Seeds for change. 2020. Introduction to consensus decision making. [Online]. Available: <https://www.seedsforchange.org.uk/shortconsensus.pdf>. (Retrieved March 21, 2023).
- Skillsyouneed. 2023. Interpersonal Skills. [Online]. Available: <https://www.skillsyouneed.com/interpersonal-skills.html>. (Retrieved January 31, 2023).
- Skillsyouneed. 2023. Personal Skills. [Online]. Available: <https://www.skillsyouneed.com/personal-skills.html>. (Retrieved January 31, 2023).
- The University of Law. 2022. External Auditor. [Online]. Available: <https://www.law.ac.uk/employability/career-finder/externalauditor/#:~:text=Communication%20skills%20are%20needed%20to,time%20for%20the%20company%20AGM>. (Retrieved January 31, 2023).
- Vesterinen, A. 2023. The Difference of Audits, Inspections, Assessments, And Checks. [Online]. Available: <https://blog.falcony.io/en/audits-inspections-assessments-checks-difference>. (Retrieved March 21, 2023).