

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาภาพลักษณ์ผู้ประเมินภายนอกตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวัง ในทัศนะของบุคลากรในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ.2540
2. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
5. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกและผู้ประเมินภายนอก
6. รูปแบบกลยาดมิตระประเมินคุณภาพภายนอก
7. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (2540, หน้า 25) กล่าวถึงการประกันคุณภาพและการประเมินภายนอกไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ดังนี้

มาตรา 81 รัฐต้องจัดการศึกษาอบรม และสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความตามทัศนะของบุคลากรในสถานศึกษา เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครองในระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปวิทยาการต่างๆ เร่งรัดพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครูและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมของชาติ และได้กำหนดสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย เกี่ยวกับการศึกษา ให้บุคคลย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดไว้ชัดเจนถึงความมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพ

การศึกษา ในหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีการประกันคุณภาพในสถานศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาโดยสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกๆ 5 ปี ทั้งนี้การประเมินคุณภาพนอกระบบแรกสำหรับสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินการภายใน 6 ปี นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติมีผลบังคับใช้คือ ภายในเดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2548

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (2542, หน้า 24) ได้กำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวด 6 ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย และหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน

และประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่
ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่
กำหนดให้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการ
ปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด
หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อ
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการ
ปรับปรุงแก้ไข

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เห็นในกระจกเงา ภาพที่ผ่านจากกล้องส่อง หรือภาพที่อยู่ใน
ความนึกคิด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2530, หน้า 616) และยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ
ภาพลักษณ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

มานิต รัตนสุวรรณ (2527, หน้า 20) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความประทับใจในสิ่ง
ที่เรารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือคนใดคนหนึ่ง หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้

ประจวบ อินอ๊อด (2532, หน้า 96) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ ดังนี้

1. พลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม
2. เจตคติของบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบันหรือเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นกรณีบุคคล
หรือสถาบันใดๆ ก็ได้
3. ความคาดหวังของบุคคลต่อบุคคล กรณีหรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่งซึ่งจะ
สอดคล้องกับความเชื่อความรู้สึกของคนที่มีอยู่
4. สิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณีบุคคล หรือสถาบัน
5. คุณค่าเพิ่ม หรือความนิยมที่มีต่อสถาบัน บุคคล หรือกรณีเรื่องราวใดๆ (Psychological
Value Added)

วิจิตร อวระกุล (2534, หน้า 149) ได้ให้ความหมายภาพลักษณ์ไว้ว่า เป็นภาพของสถาบัน
หน่วยงาน บริษัทห้างร้าน หรือบุคคลที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนเราว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ
ไม่เชื่อถือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรือเฉยๆ อยู่ตรงกลาง ไม่ดี ไม่เลว ถ้าความเห็นของคนส่วนมาก
เป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลางก็ต้องรีบเร่ง
สร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้นหากภาพลักษณ์ตกต่ำลงจะพาให้การดำเนินงานของสถาบันนั้น

ล้มเหลวได้

วีรัช อภิรัตน์กุล (2535, หน้า 76) ได้สรุปความหมายของภาพลักษณ์ไว้ว่า หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเราอาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) ฯลฯ และภาพเหล่านี้ อาจจะเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้น กล่าวคือ บุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ หรือสิ่งใด สิ่งหนึ่งสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเรา หรืออาจเป็นภาพที่เรานึกสร้างเองก็ได้

โรบินสัน และบาร์โลว์ (Robinson and Barlow, 1959, p. 22) ได้อธิบายความหมายว่า ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ภาพในใจดังกล่าว อาจจะได้มาจากทั้งประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์ทางอ้อมของเขาเอง เช่น ได้พบประสบมาด้วยตนเอง หรือได้ยินได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น เพื่อนฝูง ญาติมิตร หรือ กิตติศัพท์เล่าลือต่างๆ นานา เป็นต้น

เลสลี (Lesly, 1971, p. 4) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีชื่อเสียง กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ความประทับใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล กลุ่มบุคคล ซึ่งความประทับใจนี้ มีรากฐานมาจากผลกระทบระหว่างบุคคลกับสิ่งนั้น

แอนเดอสตัน และรูบิน (Anderson and Rubin, 1986, pp. 53-54) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด โดยองค์กรก็เปรียบเสมือนคนซึ่งย่อมมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

ดังนั้นจากความหมายของภาพลักษณ์ในข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) หรือสถาบัน (Institution) เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบุคคล อาจมีความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่แต่ละบุคคลได้ประสบมา

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

มรกต ไสละบาท (2529, หน้า 29-30) ได้แยกองค์ประกอบของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ส่วน แต่ในทางความเป็นจริง การพยายามแยกภาพลักษณ์ออกเป็นส่วนๆ จากกันอย่างเด็ดขาดนั้นเป็นไปได้ เพราะองค์ประกอบทั้งสี่ส่วนที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ และขึ้นต่อกันและกัน คือ

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นเป็นสื่อการรับรู้ (Cues) ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่างๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยผ่านการรับรู้นี้ แต่การรับรู้ก็มีได้เป็นอิสระแยกจากกระบวนการ "คิด" ของบุคคล และก็ไม่ใช่กระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนการคิด

แต่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการคิดในประเด็นนี้ บางคนโต้แย้งว่า เราจะเห็นก่อนแล้วจึงให้ความหมาย (Define) แต่บางคนว่าเราจะให้ความหมายก่อน แล้วจึงเห็นสิ่งนั้น เราจึงจะระลึกได้เสมอถึงความพร้อมพลัน (Simultaneity) ของการรับรู้กับกระบวนการทางความรู้สึกนึกคิดอื่นๆ แทนที่จะไปสนใจกับการค้นหาว่าสิ่งใดมาก่อน มาหลัง

ความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ นั้น ไม่ค่อยจะครอบคลุมถึงรายละเอียดทั้งหมดของสิ่งนั้น แต่เรามักจะรับรู้วัตถุนั้นๆ ในแง่ของ "ประเภทของสิ่งนั้น" คุณสมบัติทั่วไปมากกว่าคุณสมบัติเฉพาะที่โดดเด่น

2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณะที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภทความแตกต่างของสิ่งต่างๆ อันได้จากการสังเกตโดยตรง

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Conative Component) เป็นภาพลักษณะเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือเจตนา ที่จะป็นแนวทางปฏิบัติได้ต่อสิ่งเรานั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

ประเภทของภาพลักษณะ

วิรัช อภิรตินกุล (2535, หน้า 81-82) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณะออกเป็นประเภทสำคัญ 4 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณะของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัท หรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณะดังกล่าวนี้จะหมายรวมไปถึง ด้านการบริหารหรือจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมไปถึงสินค้า (Product) และบริการ (Service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้นคำว่า ภาพลักษณะของบริษัทจึงมีความหมายค่อนข้างกว้าง และยังหมายรวมถึงหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการ และสินค้า หรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณะของสถาบันหรือองค์การ (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์การเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย จึงมีความหมายที่ค่อนข้างลบ

3. ภาพลักษณะของสินค้าหรือบริการ (Product/Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือการบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์การหรือบริษัท

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใด ยี่ห้อหนึ่ง หรือตรา (Brand) ตราใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trade Mark) เครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง

กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์

กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ และการสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จ เกอริกอร์และวิชแมน (Gregory and Wiechmann, 1991, pp. 12-13) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. การสร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วยอันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
 2. ปรับปรุงองค์การในเรื่องการจัดการทั้งหมด
 3. การวางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์
 4. การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
 5. การสร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น
 6. การจัดการเข้าไปช่วยเหลือเมื่อมีสถานการณ์ที่วิกฤต
 7. ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในเดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน
- การสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จ มีหลัก 6 ประการ คือ

1. การรับรู้ ศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์ โดยการกล่าวถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเชื่อความจริงนั้น
2. ทิศทาง การสร้างภาพลักษณ์จะถูกกำหนดโดยผู้บริหาร เพราะเป็นผู้เข้าใจหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน สามารถทำให้ภาพลักษณ์อยู่ในทิศทางที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการสร้างงาน
3. รู้จักตัวเอง หน่วยงานควรทราบภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร ควรมีการวิจัยก่อน ระหว่าง และหลังจากการวางโครงการ
4. จุดเน้น ต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไร ยิ่งเข้าใจลูกค้าดีขึ้นเท่าไร จะทำให้หน่วยงานสามารถมีอิทธิพลต่อการยอมรับของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น
5. การสร้างสรรค์ ในการสร้างภาพลักษณ์ให้ศึกษาความต้องการของลูกค้า และตัดเข้าไปสู่จุดนั้น
6. ความคงเส้นคงวาในการสร้างภาพลักษณ์ มักจะควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

ภาพลักษณ์องค์การจึงมีความสำคัญ สามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์การ หน่วยงาน สถาบันนั้นๆ มีความเจริญก้าวหน้าได้

หลักสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Favorable) ให้แก่หน่วยงาน องค์การ และสถาบัน (วิรัช อภิรัตน์กุล, 2535, หน้า 83-85) ควรยึดถือหลักดังต่อไปนี้

1. ค้นหาถึงจุดดีและจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน อันเป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาช่องทางและการวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหานี้อาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชน เป้าหมาย รวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัยเข้าประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

2. วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ ที่องค์การสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เช่น อาจถามตนเองดูว่า สถาบันอะไร ทำอะไร จุดยืน (Standpoint) ของสถาบันคืออะไร อยู่ที่ไหน และหน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด หรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิด ท่าที ต่อหน่วยงานสถาบันของเราอย่างไรบ้าง เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาประกอบการวางแผนเพื่อการดำเนินงานขั้นต่อไป

3. คิดหัวข้อ (Themes) ต่างๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ก็คือ เนื้อหา ข่าวสาร (Message) ที่เราจะใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน หัวข้อเหล่านี้ อาจใช้เป็นคำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้นๆ ที่กินความ และชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งสำคัญก็คือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจและมีอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่เรต้องการ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจจะสำคัญยิ่ง เพราะเราจะต้องไม่ลืมว่าเราต้องแข่งขันกับข่าวสาร และหัวข้อของหน่วยงานสถาบันอื่นๆ อีกด้วย ถ้าหากเราทำให้ประชาชนสนใจได้แล้ว เราก็จะสามารถสื่อสารความเข้าใจในหัวข้อนั้นให้ประชาชนได้ โดยไม่ยากนัก การใช้หัวข้อและคำขวัญหรือหัวข้อความสั้นๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน ปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง เช่น สถาบันทางการเงินหรือธนาคารต่างๆ มักจะเน้นหัวข้อหรือคำขวัญในการสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันให้เป็นไปในทางมั่นคง ปลอดภัย หรือบริการดี ยอดเยี่ยม อาทิเช่น "มั่นคงด้วยรากฐาน บริการด้วยน้ำใจ" "บริการทุกระดับประทับใจ" "รับใช้ประชาชน" หรือเน้นภาพลักษณ์ด้านความเป็นมิตรไมตรีและความห่วงใย เช่น "เพื่อนคู่คิดมิตรคู่ใจ" "เอื้ออาทรพี่น้องไทย" เป็นต้น

4. ใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจใช้สื่อมวลชนต่างๆ เข้าช่วยประกอบ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น รวมทั้งการใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Advertising) สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จุลสาร ไปสเตอร์ แผ่นปลิว แผ่นพับ เป็นต้น

การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร คนทั่วไปส่วนมากมักคิดว่า การสร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานสถาบันเป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบของฝ่ายประชาสัมพันธ์ซึ่งก็มีส่วนถูกอยู่บ้าง แต่โดยแท้จริงแล้ว การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร ซึ่งจะต้องให้ความร่วมมือด้วยดี เพราะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน หน่วยงาน สถาบันจะไม่มีวันทำสำเร็จได้เลย ถ้าหากปราศจากความร่วมมือจากบรรดาสมาชิกขององค์กรพนักงานเจ้าหน้าที่คนงานทุกคน ซึ่งบุคคลเหล่านี้เขาย่อมต้องติดต่อกับประชาชน และมีบทบาทในการที่จะสร้างความประทับใจหรือภาพลักษณ์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นต่อความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของประชาชนผู้มาติดต่อกับงานด้วยกับองค์กร

อาจมีบางคนสงสัยว่า ทำไมองค์กรจึงต้องมุ่งหวังพะวงกับการสร้างภาพลักษณ์อย่างมากมาย ทำไมจึงต้องวุ่นวายกับการประชาสัมพันธ์ด้วยการเผยแพร่สิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าใจคำตอบก็คือ องค์กรทุกแห่งจะประสบความสำเร็จได้ย่อมต้องอาศัยการมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตน เช่น ธุรกิจธนาคารก็ต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านฐานะความมั่นคงทางการเงิน เป็นที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่ดีประทับใจแก่ลูกค้า เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแม้จะเรียกชื่อในภาษาไทยกันไปต่างๆ นานาหลายชื่อ เช่น ภาพลักษณ์ จินตภาพ หรือแม้แต่คำว่า “ภาพพจน์” เป็นคำพ้องก็ตามที่ยังคงหมายถึงภาพในใจที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานองค์กรสถาบันอันเกี่ยวเนื่องมาจาก ชื่อเสียงเกียรติคุณ ศักดิ์ศรี และพฤติกรรมกระทำของหน่วยงานองค์กรสถาบันเอง

ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ กล่าวคือ อาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็ได้ ฉะนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ การประชาสัมพันธ์จะมีบทบาทอย่างมาก ในการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ที่ดีมีประสิทธิภาพยังช่วยส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรสถาบันให้ดำรงยั่งยืนถาวรต่อไปได้ ซึ่งทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ เข้าประกอบด้วย

การเกิดและการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์

เสรี วงศ์มณฑา (2527, หน้า 49-50) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้สึกที่เราสร้างขึ้นเอง (Subjective Knowledge) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้มีภาพลักษณ์นั้น มนุษย์เราเกิดมารับรู้ข่าวสารต่างๆ เรื่อยมา พร้อมทั้งมีวิวัฒนาการคือเมื่อเราโตขึ้นมา เราจะเริ่มแยกได้ว่า อะไรเป็นอะไร มีความรู้สึกต่อสิ่งนั้น จุดนี้เองเราได้สร้างภาพลักษณ์ขึ้นเรา ซึ่งภาพลักษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ในกรณีที่มีข้อมูลใหม่ๆ เข้ามา ซึ่งอาจจะแสดงออกใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ คงสภาพเดิมไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึงว่า ข้อมูลดังกล่าว ไม่กระทบภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ จึงไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ความรู้ และพฤติกรรมของเรา

2. ภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ เปลี่ยนแปลงไปตามวิถีหรือครรลองของชีวิต ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปกติธรรมดา

3. ภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ เปลี่ยนแปลงไปมากมายอย่างเห็นได้ชัด เช่น ผู้ร้ายกลับใจ เพราะได้รับคำสั่งสอนใหม่ เข้าใจโลกใหม่ มีทัศนคติใหม่ต่อโลก เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ย่อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตามมาด้วย การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์จึงดูเป็น สิ่งที่ยากกว่าการสร้างภาพลักษณ์ขึ้นมาใหม่ แต่มิใช่ว่าไม่มีทางจะแก้ภาพลักษณ์ที่เสียไปให้ได้ แต่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่ถูกต้อง แบบค่อยเป็นค่อยไปเช่น เดียวกันการสร้างภาพลักษณ์ที่จำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลในการแนะนำมาตรฐานในการประเมินคุณค่าให้กับเขาด้วย เพราะเราต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ภาพลักษณ์นั้นเป็นข้อเท็จจริงและมีคุณค่ารวมกันอยู่ ซึ่งทั้งสองสิ่งเหล่านี้เป็นหัวใจในการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลได้

ความสำคัญและประโยชน์ของภาพลักษณ์

ได้มีนักวิชาการเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของภาพลักษณ์ ไว้ดังนี้

ชวนะ ภวการันท์ (2527, หน้า 56) ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนภาพของตัวเอง นับว่าเป็นคำจำกัดความทั้งสิ้น แต่ให้ความหมายดี เนื่องจากพฤติกรรมของคนเราต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น

เสรี วงศ์มณฑา (2527, หน้า 49) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมอยู่ ทำให้คนเราได้เตรียมตัวว่าควรจะทำปฏิบัติตนอย่างไร และถ้าหากจะสรุปว่า ภาพลักษณ์เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์หรือขององค์การ ก็คงไม่ผิดนัก เพราะภาพลักษณ์เป็นส่วนหนึ่งของการเจริญเติบโตของจิตใญ่มนุษย์ เมื่อภาพลักษณ์มีต่อโลกขยายใหญ่ขึ้น จิตใจของมนุษย์ก็เจริญเติบโตขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้เองผู้สร้างภาพลักษณ์ก็คือ ต้องการให้ภาพลักษณ์นั้นเจริญงอกงามไปในทางที่จะไปกำหนดพฤติกรรมมหาชน อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์การของตน เพราะฉะนั้นงานสร้างภาพลักษณ์จึงต้องเกี่ยวโยงไปถึงความเข้าใจสภาวะทางจิตวิทยาของมหาชน และเข้าใจอิทธิพลของกลุ่มที่มีมหาชนเหล่านั้นเป็นสมาชิกอีกด้วย

ภาพลักษณ์มีความสำคัญดำเนินกิจการของทุกหน่วยงาน องค์การ สถาบัน เป็นอย่างมาก ถ้าหากหน่วยงานหรือองค์การ สถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใส

ศรัทธา ให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงาน และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานนั้น แต่ถ้าหากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ หน่วยงาน สถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนมีความระแวงสงสัยและไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ ทำให้หน่วยงานนั้นๆ ประสบอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และถ้าหากไม่มีการแก้ไขภาพลักษณ์ให้ดีขึ้นแล้ว หน่วยงานนั้นๆ ย่อมไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในที่สุด

ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์การ สถาบันต่างๆ จึงพยายามแข่งขันกันในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานของตน

เบอร์มีย์ (Bermays, 1961, p.128) กล่าวว่า หน่วยงานหรือองค์การใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทิศทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงาน องค์การนั้นย่อมไม่ได้รับการเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัยหรือเกลียดชัง รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ดีภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน ที่มีต่อหน่วยงาน องค์การย่อมสวยงามสดงดงาม เกิดความเชื่อถือศรัทธาไว้วางใจ

ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ หรือสถาบันในสังคม ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสาธารณกุศล ทางด้านช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่กิจการต่างๆ ได้เป็นอย่างดีหรืออาจจะดีกว่าที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ปราศจากความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งมีความประทับใจขึ้นในจิตใจของกลุ่มชนที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาภาพลักษณ์ของนักวิชาการต่างๆ สรุปเข้าสู่ภาพลักษณ์ของผู้ประเมินภายนอก คือ การรับรู้ ความรู้สึก ปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีต่อผู้ประเมินภายนอก จากประสบการณ์ที่ผู้ประเมินภายนอกได้มาประเมินสถานศึกษานั้นๆ โดยมีทั้งในทางบวกและทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้มีนักวิชาการให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

กรมสามัญศึกษา (2540, หน้า 61) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ คือ กระบวนการ ยกมาตรฐานของสิ่งที่ประกันให้เข้าสู่มาตรฐานคุณภาพ เมื่อสิ่งนั้นยังไม่เข้ามาตรฐานหรือยกระดับของมาตรฐานคุณภาพให้สูงขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541, หน้า 4) ให้ความหมายไว้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าโรงเรียนเอกชนมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการ นโยบาย และ

จุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐและโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน

อิสระ เสียงเพราะดี (ม.ป.ป, หน้า 221) ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจ (พึงพอใจ ประทับใจ) ต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกค้านักเรียน สามารถสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดได้

ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์ (2542, หน้า 52) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนโยบายของการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาที่มุ่งเน้นให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพของเด็กเหล่านั้นได้อย่างเต็มศักยภาพของเขาเหล่านั้นได้อย่างแท้จริง โดยอาศัยกลไกทางการเรียนการสอนและใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้ และระดับคุณภาพทางการศึกษาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (Stakeholders) เข้ามามีบทบาทในการกำหนด และร่วมกันจัดการศึกษาให้บังเกิดผลที่ต้องการ

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, หน้า 152) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (External School Review) การประเมินประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน (Accreditation) และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education)

สมชาย วรกิจเกษมกุล (2543, หน้า 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมาตรการหนึ่งที่ทำให้การรับรองและเกิดความเชื่อมั่นได้ว่าการจัดการศึกษาในสถานศึกษา มีคุณภาพ และผู้จบการศึกษามีการศึกษาตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของผู้เรียนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมนั้น ๆ

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544, หน้า 35) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบการศึกษา ที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคมและชุมชน โดยยึดหลักการการศึกษา 3 ประการ คือ การกระจายอำนาจ (Decentrallization) การมีส่วนร่วม (Participation) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

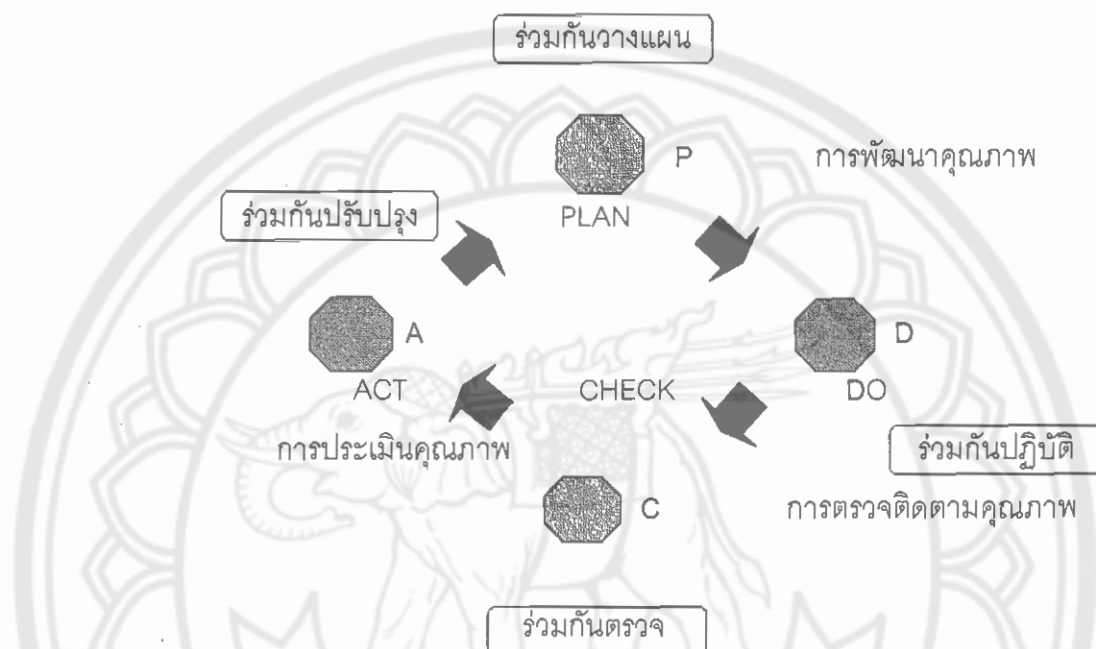
จากคำกล่าวของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผน ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมาตรฐานสำหรับการประเมินภายนอก โดยผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริม และเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย
 - 1.1 การกำหนดมาตรฐาน ด้านผลผลิต บัณฑิตและกระบวนการ
 - 1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาบัณฑิตทางการศึกษาต่างๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษา และการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย
 - 2.1 การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา และการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา (Internal Audit)
 - 2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (External Audit)
 - 2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention)
3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย
 - 3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (External School Review)
 - 3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (Accreditation)
 - 3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพสถานศึกษา (Total Quality Education)

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ จะมีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกัน กระบวนการตรวจสอบ หรือแทรกแซงคุณภาพการศึกษา สามารถดำเนินการทั้งในระหว่างกิจกรรมการควบคุมคุณภาพการศึกษา และในกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 แสดงวงจรคุณภาพของ เดมมิง

แนวคิดหลักการบริหาร

การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ

หลักการและกระบวนการการบริหาร เป็นสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องมีกระบวนการวางแผน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพ

สถานศึกษาจัดการศึกษาให้ดีมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้น เปรียบเหมือนการสร้างบ้าน โดยคนในบ้านต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการสร้างบ้านนั้นเพื่อประโยชน์อะไร แล้วจึงออกแบบแปลนให้เหมาะสม จากนั้นจึงลงมือวางรากฐานและดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน ในระหว่างก่อสร้างก็ต้องตรวจสอบว่าตรงกับแบบแปลน วัสดุที่ใช้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีความมั่นคงเพียงใด ระบบน้ำไฟเป็นอย่างไร ถ้าพบสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่องก็

ปรับปรุงแก้ไขได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมา มีความแข็งแรง สวยงาม มั่นคง ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้านเพียงแต่การสร้างบ้านนั้น ต้องใช้สถาปนิก ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วก็เสร็จเลย ไม่ต้องทำต่อ แต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือ ครูและผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคลากรภายในจะต้องร่วมกัน พัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดี และจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูใน สถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณสมบัติเป็นอย่างไร และถ้าจะให้เด็กมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ก็ต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางแผน (Plan) ว่าจะต้องทำ อย่างเป็นขั้นตอนแล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดย ร่วมกันทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายใน สถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการ บันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงาน นั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็น สำคัญ

แนวคิดการทำงานที่เป็นระบบเช่นนี้จะช่วยสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายใน สถานศึกษา เกิดความรู้สึกว่าเป็นงานปกติ เป็นกรรมของตนเองและประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้ สถานศึกษามีฐานข้อมูลที่มั่นคงเป็นจริง พร้อมเสมอต่อการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตาม หลักการบริหาร

ถ้าพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุมและ การตรวจสอบคุณภาพ กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกัน วางแผน (P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (D) ร่วมกันตรวจสอบ (C) และร่วมกันปรับปรุง (A)

การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพ คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ ตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และ ดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมาย และมาตรฐานการศึกษา ส่วน การตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา เมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงาน ในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตาม และประเมินคุณภาพเพื่อให้ความช่วยเหลือในการ



ปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีความภูมิใจ เกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่
เสมอ

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามแนวคิดข้างต้น
ได้แก่

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา
ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิด หรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดย
เป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อหนึ่ง ต้องทำให้การประกันคุณภาพ
การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่
เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผน
พัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจนทำตามแผน ตรวจสอบประเมินและพัฒนาปรับปรุง
อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงาน
ต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตาม ประเมินผล พัฒนาปรับปรุง
ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มี
คุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคมและประเทศชาติ

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก

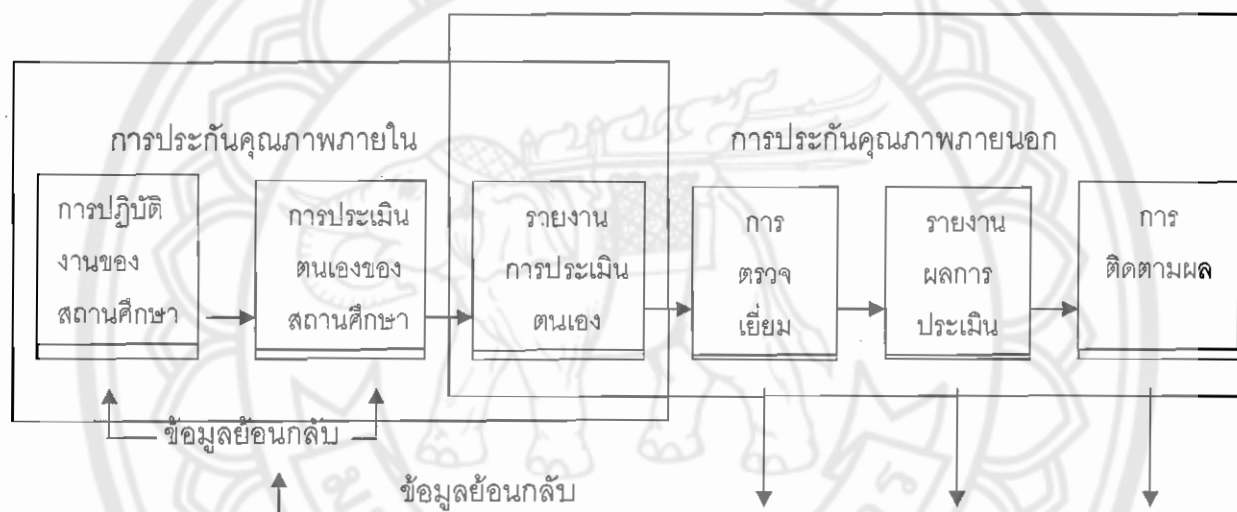
การประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก จะต้องทำให้เป็นเรื่องเดียวกันเรื่อง
ที่จะประเมินก็เป็นเรื่องเดียวกันหมด ทั้งในเรื่องกระบวนการและเรื่องผลงานเพียงแต่ว่าการประเมินผล
ภายในนั้นทำโดยคนภายในเอง สถานศึกษาและหน่วยงานที่กำกับดูแลเป็นผู้ประเมินเอง และถือว่า
เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

“การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาดำเนินการประเมินตนเอง พัฒนาและปรับปรุง
ตนเองและเก็บรายงานการประเมินตนเองเป็นหลักฐาน เมื่อผู้ประเมินจากภายนอกเข้าไปตรวจเยี่ยม
ก็จะขอดูรายงานนั้น โดยสถานศึกษาไม่ต้องสร้างรายงานอะไรขึ้นมาใหม่อีก”

“การประเมินคุณภาพภายนอก ประกอบด้วยการตรวจเยี่ยมและการติดตามผลการพัฒนา
ของสถานศึกษา ในการตรวจเยี่ยมนี้ ผู้ประเมินภายนอกจะเข้าไปดูผลการดำเนินงานที่สถานศึกษา
ทำไว้แล้วในการประเมินตนเอง”

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน และเป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษา เพื่อการประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การดำเนินงานแก่สถานศึกษา และทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพภายนอกจึงมีความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายใน ดังแสดงในภาพ 2

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากภาพ 2 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสถานศึกษามีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี (Self - Assessment Report: SAR) รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อ สมศ. เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ดังนั้น การประเมินภายนอกจึงเน้นการประเมินตามสภาพเป็นจริงของข้อมูล เป็นงานที่ยืนยันผลของการประเมินภายในที่ทำโดยสถานศึกษาเองว่า การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกและผู้ประเมินภายนอก

ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพ คือ การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับ การรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ผู้ประเมินภายนอกหรือคณบดีโรงเรียนมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้ง กับการประเมินคุณภาพภายนอก จะนำไปสู่การเข้าถึงคุณภาพการศึกษาด้วยความเป็นกลาง เพื่อ สร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างแท้จริง (สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545, หน้า 3-20)

หลักการของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐาน ทางการศึกษาและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป ซึ่งรูปแบบและวิธีการดำเนินการจะเป็นไป ตามที่กำหนดในระเบียบของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพของสถานศึกษา (องค์การมหาชน)

การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คะแนน – ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence – Base) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมาย และหลักการการศึกษา ของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถ กำหนดเป้าหมายเฉพาะ และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและ ผู้เรียน
4. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริม และประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ และควบคุม
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจาก ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษา และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น - จุดด้อยของสถานศึกษา เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา
3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด
4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ และประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอก มีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน และพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

ประการที่ 2 เพิ่มความมั่นใจ และคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษาว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุขเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ประการที่ 3 สถานศึกษา และหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผน และดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

ประการที่ 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพ และมาตรฐานของสถานศึกษาทุกระดับทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีภารกิจหลักตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา คือ พัฒนาระบบ มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมิน

ภายนอก ให้การรับรองผู้ประเมินคุณภาพภายนอก กำกับดูแลการประเมินคุณภาพภายนอก และจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปี เพื่อเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาระบบและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทำการพัฒนาระบบการประเมินภายนอก โดยมีการพัฒนาคู่มือการดำเนินงานที่แสดงขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินงานของผู้ประเมิน ตลอดจนเกณฑ์และวิธีการในการประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ทั้งนี้มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่จะใช้ในการประเมินเพื่อให้การดำเนินงาน ในการประเมินภายนอกมีมาตรฐานและเชื่อถือได้มีการพัฒนาให้ตอบสนองจุดมุ่งหมาย และหลักการในการจัดการศึกษาไทยตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยมีการประชุมระดมความคิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว โดยการพัฒนากลยุทธ์การประเมินคุณภาพการศึกษาสำหรับการประเมินภายนอกมีหลักการ ดังนี้

1. ในรอบแรกของการประเมินภายนอก (พ.ศ. 2544 – 2548) เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินภายนอกมีเพียงชุดเดียวสำหรับการประเมินสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกแห่ง ทุกสังกัด ทุกขนาด และทุกเขตพื้นที่
2. การเข้าไปประเมินสถานศึกษาในรอบแรกจะเป็นการยืนยันสภาพการดำเนินงานตามข้อมูลหรือร่องรอย หลักฐานที่สถานศึกษาจัดเก็บด้วยวิธีการที่สถานศึกษากำหนดขึ้น และร่องรอยหรือข้อมูลที่ผู้ประเมินภายนอกเก็บเพิ่มเติม โดยจะไม่มี การตัดสินคุณภาพของสถานศึกษา ในลักษณะสรุปรวมว่าผ่าน หรือไม่ผ่าน รับรองหรือไม่รับรอง แต่จะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษาตามมาตรฐานแต่ละตัว โดยหลักการนี้ การประเมินสถานศึกษา จึงมิได้เน้นการเปรียบเทียบการดำเนินงานระหว่างมาตรฐานการศึกษากันเองภายในสถานศึกษานั้นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไข จุดอ่อน จุดแข็งของตนเองให้ดีขึ้น
3. การประเมินภายนอกจะเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์และเป็นกัลยาณมิตร มิใช่การจับผิดการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้บริหาร ผลการประเมินภายนอกจะนำไปใช้เป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางส่งเสริม หรือสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานทั่วกัน มิได้มีเป้าหมายหลัก เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาให้คุณให้โทษแก่ผู้เกี่ยวข้อง

มิติที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพและเกณฑ์การตัดสิน

การประเมินภายนอก เน้นการให้ข้อมูลกลับที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสถานศึกษา ดังนั้นการจัดระบบคุณภาพสถานศึกษาจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงาน มิติที่ใช้ในการจัดคุณภาพจำแนกออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความตระหนักถึงความสำคัญ (Awareness) ของการพัฒนาการศึกษาให้ได้มาตรฐาน ความเข้าใจในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและมีจิตใจที่อยากพัฒนาให้ดีขึ้น
2. ความพยายาม (Attempt) มีร่องรอยความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพ การดำเนินงานของสถานศึกษาดีขึ้น
3. การบรรลุผลตามเกณฑ์ (Achievement) ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดมิติดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดคุณภาพของสถานศึกษา โดยเกณฑ์การตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติงานในแต่ละระดับมีลักษณะ ดังนี้

ระดับ 3 (ดี) ผลการประเมินได้มาตรฐานคุณภาพในระดับดี (Achievement ได้ตามเกณฑ์ระดับดี)

ระดับ 2 (ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ) ผลการประเมินได้มาตรฐานคุณภาพระดับผ่านหรือได้ผลต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แต่มีร่องรอยความพยายาม (Achievement ผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำแต่ไม่ถึงระดับดี หรือ Achievement ไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำแต่มีร่องรอยของ Attempt และ Awareness)

ระดับ 1 (ควรปรับปรุง) ผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ (Achievement ไม่ผ่านเกณฑ์และไม่มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมิน เพื่อให้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมมาเป็นผู้ประเมิน

นอกจากนี้ได้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมิน เพื่อให้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมมาเป็นผู้ประเมิน

ความหมายของผู้ประเมินภายนอก

ผู้ประเมินภายนอก หมายถึง บุคคลทั้งที่เป็นนักวิชาการ วิชาชีพหรือผู้ปกครอง/ผู้แทนชุมชน ที่มีคุณสมบัติตามที่ สมศ. กำหนดซึ่งผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา

คุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกอย่างสร้างสรรค์เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญหรือคุณวุฒิ พร้อมทั้งบุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสมของผู้ประเมินภายนอก สมศ. จึงกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้น และคุณสมบัติเฉพาะสำหรับผู้ที่จะได้รับการรับรองและแต่งตั้งเป็นผู้ประเมินภายนอก ดังนี้

คุณสมบัติเบื้องต้น

1. อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี
2. วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จในอาชีพเป็นที่ยอมรับ
3. ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 15 (3) และ (4) ของ พ.ร.ฎ. คือ
 - 3.1 เป็นผู้มียกยัดหรือจิตบกพร่องอันเป็นเหตุให้เป็นผู้หย่อนสมรรถภาพในการเป็นผู้ประเมินภายนอก
 - 3.2 เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
 - 3.3 อยู่ในระหว่างลงโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
 - 3.4 เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ
 - 3.5 ในกรณีของผู้ที่เคยรับราชการต้องไม่เคยได้รับโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง
4. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมุ่งหมาย หลักการ แนวการจัดการศึกษา การจัดการระบบการเรียนรู้ ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. มีความรู้และมีทักษะด้านการประเมินผล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุป และให้ข้อเสนอแนะ และการเขียนรายงาน
6. มีทักษะในการสื่อสารด้วยวาจา
7. มีทักษะในการวิเคราะห์ มีความรอบคอบ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
8. มีบุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อย
9. มีเจตคติที่ดีต่อสถานศึกษา เป็นกัลยาณมิตร มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความสามารถในการประสานงาน

คุณสมบัติเฉพาะ

1. สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกของสำนักงาน และผ่านการทดสอบและการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่ สมศ. กำหนด และได้รับการรับรองให้เป็นผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ.
2. มีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่ สมศ. กำหนด

ประเภทของผู้ประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้เริ่มกระบวนการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอก โดยระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมี 3 ประเภทด้วยกัน คือ ประเภทที่ 1 นิติบุคคล หมายถึง ผู้ที่ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น และกระบวนการในการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกประเภทที่ 1 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีคณะกรรมการพิจารณาแล้วดำเนินการสอบคัดเลือกเข้ารับการอบรม ผู้ที่จะผ่านการอบรมและได้รับการรับรองจาก สมศ. ต้องผ่านเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. เข้าอบรมเต็มเวลา 7 วัน
2. สอบได้คะแนนตามหลักสูตรการอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60
3. สามารถนำเสนอผลการประเมินและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สถานศึกษาอย่างเหมาะสม
4. สามารถทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ดี
5. สามารถประเมินสถานศึกษาได้ตรงสภาพจริง/ทำรายงานประเมินผลตามรูปแบบที่

กำหนด

ประเภทที่ 2 ประเภทคณะบุคคล อยู่ในระหว่างการพิจารณาระบบ คุณสมบัติและเกณฑ์ในการคัดเลือก

ประเภทที่ 3 สถาบันอุดมศึกษา เป็นผู้ประเมินที่มีจากสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะครุศาสตร์ / ศึกษาศาสตร์ทั่วประเทศ ที่ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ.

จรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก

ผู้ประเมินภายนอกต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดจรรยาบรรณหลัก ต่อไปนี้

1. มีความเที่ยงตรง เป็นกลาง โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ รายงานสิ่งที่ค้นพบตามความเป็นจริงอย่างชัดเจน มีเหตุผล มีหลักฐานสนับสนุนและมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยอมให้อิทธิพลใดเบี่ยงเบนผลการประเมินให้ผิดไปจากความเป็นจริง การรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้ง ถือเป็นกรรายงานเท็จด้วย
2. ต้องไม่ประพฤติให้เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตนหรือแก่ชื่อเสียงของสำนักงาน
3. รักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลและสถานศึกษาที่ได้รับระหว่างการตรวจเยี่ยม และการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างเคร่งครัด

4. ไม่รับและไม่เรียกร้องในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา เช่น ไม่รับอามิสสินจ้าง รางวัล ของขวัญ ของกำนัล การต้อนรับ การรับรอง และการอำนวยความสะดวกจากสถานศึกษาที่เกินความจำเป็น

5. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเองหรือผู้อื่นไม่ว่าโดยทางตรง หรือทางอ้อมโดยใช้ข้อมูลใดๆ ซึ่งสำนักงานยังไม่ได้เผยแพร่ต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อสำนักงาน

6. ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักงานกำหนด

7. ผู้ประเมินภายนอกต้องไม่นำบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าไปในสถานศึกษาที่ทำการประเมิน

8. ผู้ประเมินต้องไม่เป็นที่ปรึกษาหรือวิทยากรให้กับสถานศึกษา เนื่องจากอาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก

ในการประเมินคุณภาพภายนอก ผู้ประเมินภายนอกจะต้องปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดถือบทบาทในลักษณะ "เพื่อนร่วมวิชาชีพ" และเป็น "กัลยาณมิตร" กับสถานศึกษา และชุมชนที่ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้จากกันและกัน หน้าที่สำคัญของคณะผู้ประเมินภายนอก มีดังนี้

1. ตรวจสอบเยี่ยมสถานศึกษา สร้างความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อพัฒนาคุณภาพ ให้กับบุคลากรของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. รวบรวมข้อมูล และตรวจสอบหลักฐานข้อมูลเพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามที่สถานศึกษาได้รายงานไว้ในรายงานการประเมินตนเองและตามหลักฐานที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ไม่ได้อยู่ในรายงานการประเมินตนเอง

3. ตรวจสอบกระบวนการ และวิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการได้มาซึ่งข้อมูลรวมทั้งหลักฐานที่ระบุในรายงานการประเมินตนเองมีความเหมาะสม ครบคลุม และน่าเชื่อถือเพียงใด

4. ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบเคียงกับเป้าหมาย/แผนพัฒนาของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาที่ สมศ. กำหนดเพื่อการประเมินภายนอก รวมทั้งตรวจสอบเป้าหมาย/แผนพัฒนาที่สถานศึกษาจะดำเนินการต่อไป เพื่อดูความสอดคล้องกับผลการประเมิน

5. ประมวล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานประเมินภายนอก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพให้มีความดียิ่งขึ้น

6. รายงานผลการประเมินคุณภาพสถานศึกษาต่อ สมศ. ผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการประเมินเป็นอย่างมาก จึงต้องให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม แล้วให้การฝึกอบรมและให้การรับรอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกและให้การรับรองหน่วยฝึกอบรม

คัดเลือกและให้การรับรองหน่วยฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก โดย สมศ. กำหนดหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรมแล้วจัดหาหน่วยงานที่ต้องการรับฝึกอบรมบุคคล เพื่อทำหน้าที่ประเมินภายนอก ซึ่งต้องเป็นหน่วยงานที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะ หรือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพองค์กร และต้องมีคณะวิทยากรที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ สมศ. กำหนด รวมทั้งแสดงความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกได้ครบถ้วนตามเงื่อนไขข้อตกลงตามสัญญาของ สมศ. และผ่านการประเมินจากคณะกรรมการ จึงให้การรับรองเป็นหน่วยฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 หน่วยงานประเมินภายนอกส่งรายชื่อบุคคลเพื่อรับการฝึกอบรม

หน่วยงานประเมินภายนอกส่งรายชื่อบุคคลเพื่อรับการฝึกอบรมหน่วยงานที่ต้องการทำหน้าที่ประเมินภายนอกต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยเฉพาะ ทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ สมศ. กำหนด แล้วส่งเข้ารับการคัดเลือกจาก สมศ. หากผ่านการคัดเลือกจะได้รับการอบรมให้หน่วยงานฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกตามหลักสูตรที่ สมศ. กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 การฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินภายนอก

การฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินภายนอก หน่วยงานฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกจะทำการฝึกอบรมบุคคลที่ สมศ. คัดเลือกไว้ ตามหลักสูตรที่ สมศ. กำหนดซึ่งครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยในระหว่างฝึกอบรมจะมีกรรมการของ สมศ. ไปสังเกตการณ์และมีการประเมินผลผู้เข้ารับการอบรมเป็นระยะ ซึ่งอาจใช้การทดสอบทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติและเมื่อจบการอบรมจะต้องได้รับการประเมินผลขั้นสุดท้ายด้วย

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

การให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก โดย สมศ. จะให้การรับรองผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ และผ่านการประเมินผลของ สมศ. เป็นผู้ประเมินภายนอก ซึ่งการรับรองเป็นผู้ประเมินภายนอกมีอายุ 3 ปี นับตั้งแต่ให้การรับรอง

ขั้นตอนที่ 6 การคัดเลือกสถานศึกษา

สมศ. พิจารณาข้อมูลสถานศึกษาและดำเนินการคัดเลือกในแต่ละปี แล้วแจ้งให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมที่จะรับการประเมินคุณภาพภายนอก และจัดส่งสรุปรายงานการประเมินตนเองย้อนหลัง 5 ปี ให้ สมศ. แต่ในระยะแรกนี้ หากสถานศึกษายังไม่มีรายงานการประเมินตนเอง ก็ให้กรอกข้อมูลตามประเด็นที่ สมศ. กำหนดแล้วส่งให้ สมศ. การคัดเลือกสถานศึกษาเพื่อประเมินภายนอกในระยะแรก อาจพิจารณาจากสถานศึกษาที่มีความพร้อม หรือประสานงานให้หน่วยงานต้นสังกัดเสนอรายชื่อสถานศึกษา รวมทั้งสถานศึกษาสมัครใจเข้ารับการประเมินเอง แต่ สมศ. ก็ต้องคำนึงถึงความครอบคลุมของสภาพและบริบทของสถานศึกษา เพื่อให้สามารถรายงานผลการประเมินการจัดการศึกษาในภาพรวมได้

ขั้นตอนที่ 7 การจัดคณะผู้ประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกในสถานศึกษาแต่ละแห่ง สมศ. จะคัดเลือกและให้การรับรองหน่วยงานประเมินภายนอก ซึ่งหน่วยงานนั้นต้องมีคณะผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจาก สมศ. เพียงพออย่างน้อย 3 คน รวมทั้งแสดงความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินสถานศึกษาได้ครบถ้วนตามเงื่อนไขข้อตกลงตามสัญญาของ สมศ. ทั้งนี้หน่วยงานประเมินภายนอกต้องจัดคณะผู้ประเมินภายนอกซึ่งได้รับการรับรองจาก สมศ. และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการประเมินสถานศึกษานั้นๆ ซึ่งแต่ละคณะจะต้องเลือกผู้ประเมินภายนอกในคณะของตนเอง จำนวน 1 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานจำนวนผู้ประเมินภายนอกขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา ดังนี้

- 1) สถานศึกษาขนาดเล็ก (นักเรียนไม่เกิน 300 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก
จำนวน 3 – 5 คน
- 2) สถานศึกษาขนาดกลาง (นักเรียน 301 – 1,000 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก
จำนวน 4 – 6 คน
- 3) สถานศึกษาขนาดใหญ่ (นักเรียนเกิน 1,000 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก
จำนวน 5 – 8 คน

ขั้นตอนที่ 8 การประเมินสถานศึกษา

คณะผู้ประเมินที่ได้รับการมอบหมายจาก สมศ. ให้ทำการประเมินสถานศึกษานัดวันและเวลาที่แน่นอนในการไปตรวจเยี่ยมกับสถานศึกษาก่อนทำสัญญา กระบวนการและขั้นตอนในการประเมินสถานศึกษาของผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ก่อนการตรวจเยี่ยม ระหว่างการตรวจเยี่ยม และหลังการตรวจเยี่ยม

ขั้นตอนที่ 9 การติดตามการดำเนินงานของผู้ประเมินภายนอก

ในระหว่างที่ผู้ประเมินดำเนินการประเมินสถานศึกษา สมศ. จะต้องทำหน้าที่ในการกำกับดูแลคุณภาพการดำเนินงานของผู้ประเมิน โดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องว่า ผู้ประเมินได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมเป็นมืออาชีพหรือไม่ ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์หรือไม่ เป็นกัลยาณมิตรหรือไม่ วางอำนาจเหนือบุคลากรในสถานศึกษาหรือไม่และเรียกร้องสิ่งต่างๆ (โดยเฉพาะอามิสสินจ้าง) จากสถานศึกษาหรือไม่

การตรวจสอบในเรื่องนี้ทำได้โดยให้สถานศึกษารอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ประเมินส่งให้ สมศ. นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบคุณภาพของผู้ประเมินได้จากรายงานการประเมินสถานศึกษา ว่าเป็นรายงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความเป็นธรรม และมีหลักฐานข้อมูลมารองรับหรือไม่เพียงใด และอาจไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากสถานศึกษา ถ้าพบว่าผู้ประเมินปฏิบัติงานโดยไม่เหมาะสมหรือไม่มีคุณภาพก็สามารถถอนใบรับรอง ไม่ให้เป็นผู้ประเมินภายนอกต่อไป

ขั้นตอนที่ 10 การติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษา

การติดตามผลเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่มาตรฐานการศึกษา โดยมีกระบวนการกำกับติดตามดูแลให้มีการนำข้อค้นพบ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจเยี่ยมไปใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา โดยการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาสม่ำเสมอเป็นการสร้างระบบที่เชื่อมโยงไปสู่การประเมินตนเอง และการประเมินภายนอกในโอกาสต่อไป

การติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษา อาจดำเนินการโดยให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ สมศ. ทราบรวมทั้งติดตามการส่งเสริม สนับสนุนของหน่วยงานต้นสังกัดในการพัฒนาสถานศึกษาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินภายนอก แล้วรายงานให้สาธารณชนรับทราบ และอาจติดตามตรวจสอบสถานศึกษาบางแห่ง เพื่อให้ทราบว่าสถานศึกษาได้ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่

ขั้นตอนที่ 11 การจัดทำรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

ในช่วงปลายปี สมศ. จะทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินภายนอก สถานศึกษา และผลการพัฒนาการศึกษา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษาของประเทศไทยในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาของชาติต่อไป

รูปแบบกัลยาณมิตรประเมินคุณภาพภายนอก

สมศ. ได้กำหนดรูปแบบกัลยาณมิตรประเมิน เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม ตามนัยของความเกื้อกูลกันสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างเจตคติที่ดีและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก: รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ขั้นที่ 2 การสร้างศรัทธามีความไว้วางใจต่อผู้ประเมินภายนอกและมีความเป็นมิตรต่อกัน: รูปแบบการคัดเลือกและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะกัลยาณมิตรธรรม 7

ขั้นที่ 3 การประเมินสภาพจริงเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐาน: บูรณาการรูปแบบการประเมิน Professional Judgement, Self Assessment, Realistic Assessment, Empowerment Evaluation และ Conformity Assessment

ขั้นที่ 4 การช่วยเหลืออย่างจริงใจและให้แรงเสริม: รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างตรงไปตรงมา โดยการชื่นชมความสำเร็จของสถานศึกษา ชี้จุดพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาที่พึงประสงค์ (ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 51) โดยให้หนังสือรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในอนาคตด้วย

กัลยาณมิตรธรรม 7

1. น่ารัก เป็นที่สบายใจและสนิทสนม ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม
2. นำเคารพ ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจเป็นที่พึ่งและรู้สึกปลอดภัย
3. นายกลยง มีความรู้ และภูมิปัญญาแท้จริง เป็นผู้ฝึกอบรบ และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
4. รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไร อย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าว ตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี
5. อดทนต่อถ้อยคำ พร้อมทั้งจะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะวิพากษ์วิจารณ์ อดทนฟังได้ไม่เบื่อ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว
6. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้
7. ไม่แนะนำเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปในทางเลื่อมเสียว

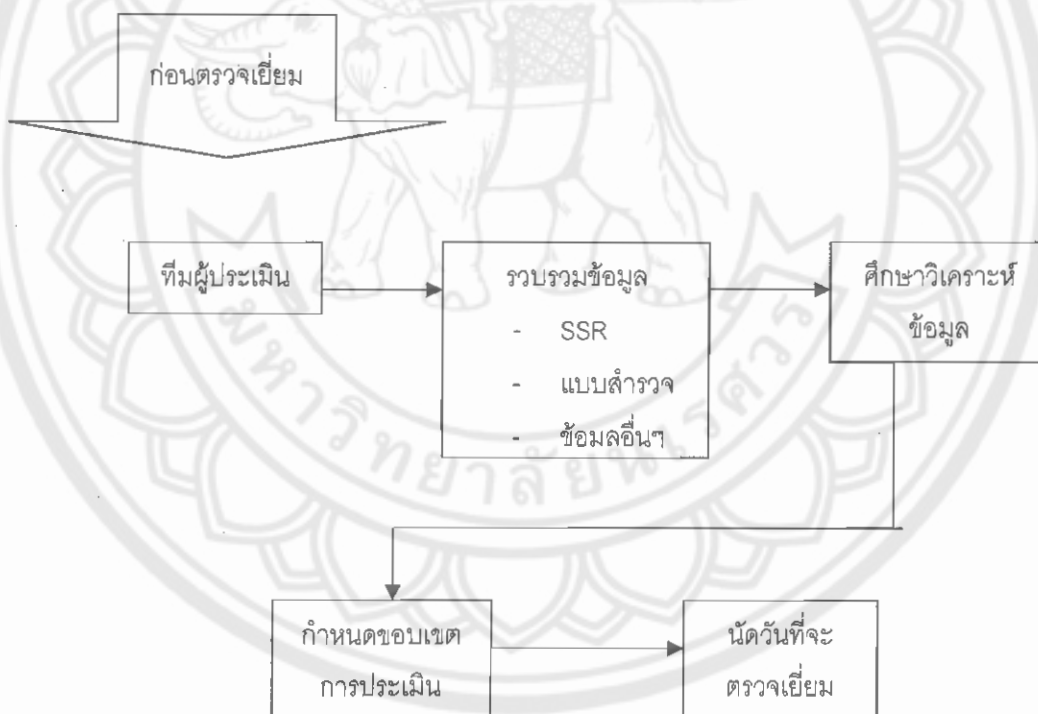
ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายนอก

กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ก่อนการตรวจเยี่ยม
2. ระหว่างการตรวจเยี่ยม
3. หลังการตรวจเยี่ยม

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ควรมีการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรมในขั้นก่อนการตรวจเยี่ยม เป็นกิจกรรมที่คณะผู้ประเมินภายนอกต้องดำเนินการ เมื่อได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประเมินสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยต้องมีการประสานงานกับสถานศึกษา การวางแผน การตรวจเยี่ยม/แผนการประเมิน เตรียมความพร้อมก่อนการไปตรวจเยี่ยม และประเมินสถานศึกษา ซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรมหลักที่จะต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้



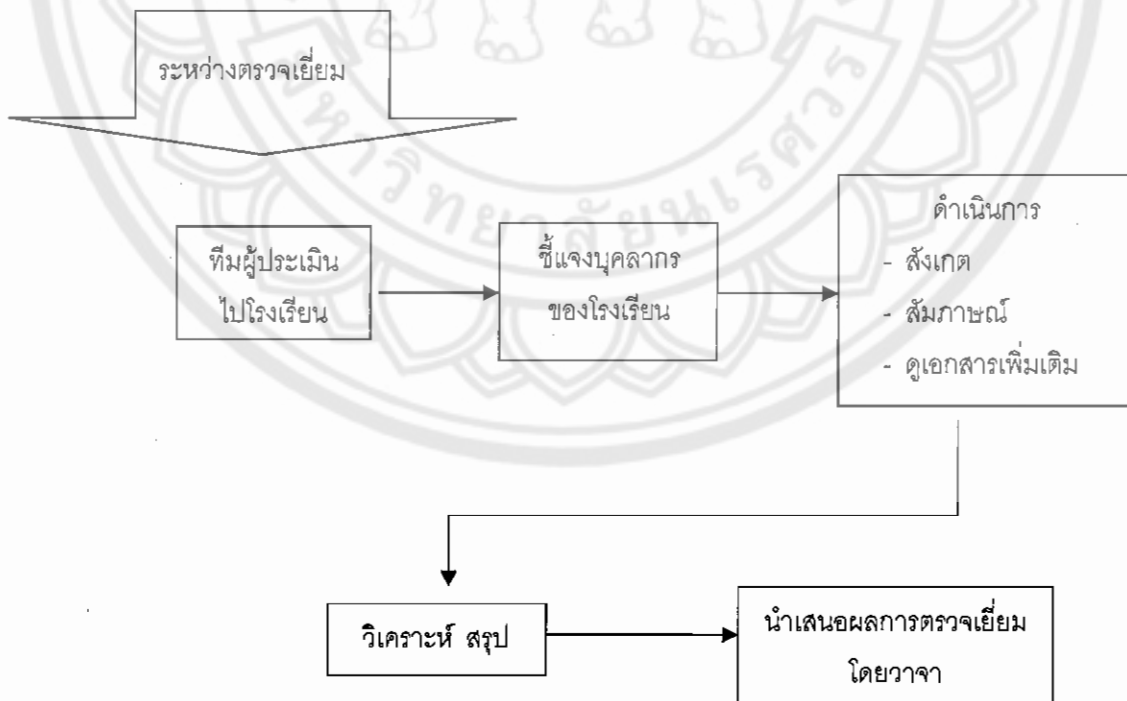
ภาพ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

ก่อนที่ทีมผู้ประเมิน ซึ่งรับสัญญาจ้างจะดำเนินการตรวจเยี่ยมสถานศึกษานั้น ควรจะต้องศึกษาข้อมูลจากรายงานการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินตนเองของสถานศึกษาก่อน ในกรณีที่สถานศึกษาไม่มีรายงานการประเมินตนเอง ทีมผู้ประเมินจะต้องส่ง

แบบสำรวจการประเมินตนเองที่พัฒนาโดย สมศ. ไปให้สถานศึกษารอกส่งมาให้ผู้ประเมิน แล้วทำการศึกษา ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลอื่นๆ ของสถานศึกษา เช่น ข้อมูลจากผลการทดสอบสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของกรมวิชาการ เพื่อทำการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของสถานศึกษา ก่อนที่จะกำหนดขอบเขตและนัดวันที่จะเดินทางไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษา โดยต้องแจ้งกำหนดการตรวจเยี่ยมให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์

ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ควรมีการดำเนินงาน ดังนี้

ในระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ซึ่งมีกำหนดเวลาประมาณ 3 วัน คณะผู้ประเมินภายนอก มีภารกิจในการพิจารณาทบทวนข้อมูลในรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงเพียงใด เพื่อยืนยันผลตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่ยังไม่มีหลักฐานข้อมูลหรือไม่ชัดเจนพอ วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลคุณภาพการศึกษาแต่ละมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดและสรุปจุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ โดยขั้นตอนที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้



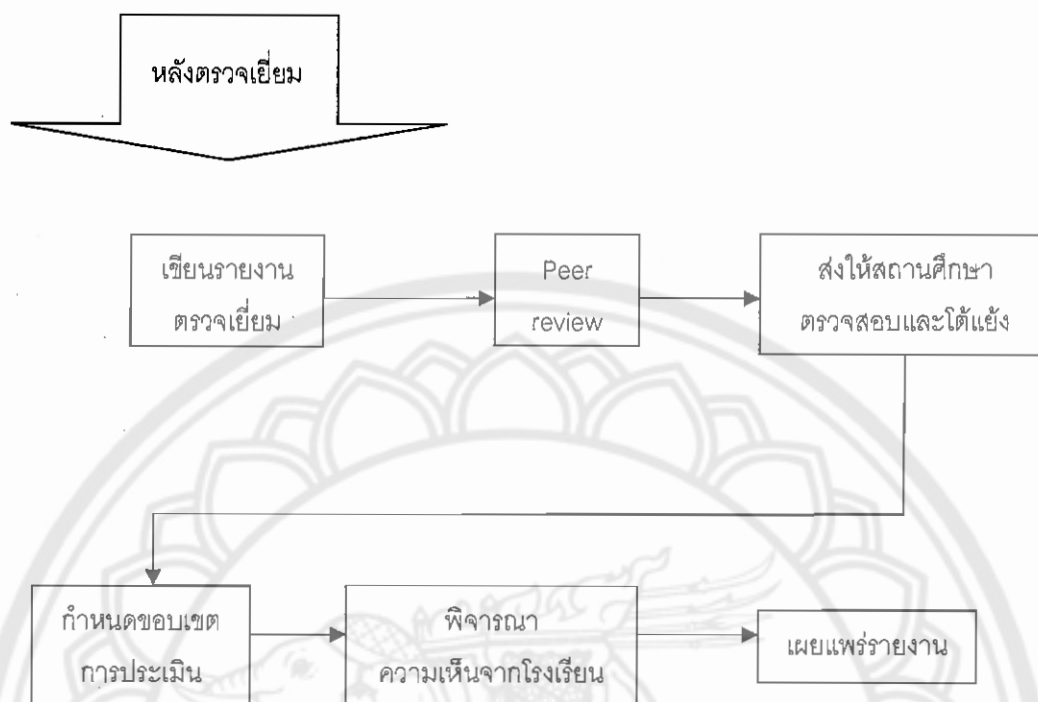
ภาพ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

โดยระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแต่ละแห่งของคณะผู้ประเมินภายนอก ซึ่งมีกำหนดเวลาประมาณ 3 วัน ในวันแรกของการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ทีมผู้ประเมินควรชี้แจงให้บุคลากรของสถานศึกษาเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจเยี่ยม และการประเมินสถานศึกษา และแจ้งให้สถานศึกษาทราบเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของทีมผู้ประเมิน และการปฏิบัติตนของสถานศึกษาระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน ต่อจากนั้นจึงดำเนินการตรวจเยี่ยม และรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่ยังไม่มีหลักฐานข้อมูลหรือยังไม่ชัดเจนพอ โดยใช้วิธีการที่หลากหลายทั้งสังเกตการเรียนการสอน การสัมภาษณ์พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องการศึกษา เอกสารเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลคุณภาพการศึกษาแต่ละมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินภายนอก ตามเกณฑ์ที่กำหนด สรุปจุดอ่อน จุดแข็ง และให้ข้อเสนอแนะกับโรงเรียน

ทั้งนี้ ผู้ประเมินจะต้องปรึกษาหารือเพื่อตรวจสอบข้อมูลซึ่งกัน และกันอยู่ตลอดเวลา ก่อนที่จะสรุป และนำเสนอผลจากการรวบรวมและวิเคราะห์หลักฐานข้อมูล แก่บุคลากรทางการศึกษา เพื่อรับฟังความคิดเห็น และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่างๆ ก่อนที่จะเดินทางกลับไปเขียนรายงาน ผู้ประเมินควรจะรายงานข้อมูลไปตามความจริงจากหลักฐานที่เก็บรวบรวมมาได้มิใช่เป็นการรายงานเพื่อเอาใจสถานศึกษาโดยไม่ตรงกับสภาพที่เป็นจริง

ขั้นตอนที่ 3 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ควรมีการดำเนินงาน ดังนี้

เมื่อเสร็จภารกิจในการไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องร่วมกันจัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนของกิจกรรม ดังนี้



ภาพ 5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

ภายหลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินก็นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำร่างรายงานผลการประเมินให้ตรงตามหลักฐานต่างๆ ที่รวบรวมมาได้และตามที่รายงานให้สถานศึกษาทราบด้วย วาจากตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งร่างรายงานดังกล่าว จะต้องจัดส่งให้สถานศึกษาตรวจสอบและได้แย้งภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับร่างรายงานดังกล่าว ผู้ประเมินพิจารณาแล้วจึงนำเสนอต่อ สมศ. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการแต่งตั้งจาก สมศ. พิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนครอบคลุมสาระที่กำหนดในแต่ละมาตรฐานครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือได้ หากรายงานยังขาดคุณภาพให้ผู้ประเมินทำการปรับปรุงแก้ไข แล้วส่งให้สถานศึกษาพิจารณาตรวจสอบและได้แย้งอีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะให้ สมศ. ให้การรับรอง และเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

จากการที่ สมศ. ได้กำหนดขั้นตอนการประเมินอย่างเป็นระบบ และได้ระบุกิจกรรมไว้ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน สามารถใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานประเมินของผู้ประเมินภายนอกได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอก โดยผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

ได้มีนักจิตวิทยา และนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า "บุคลิกภาพ" (Personality) ไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ดังนี้

เชดส์คอร์ต โฆวาลินส์ (2520, หน้า 3) อธิบายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้น ที่แสดงออกหรือตอบสนอง (Interaction) ต่อสิ่งแวดล้อม

นิภา นิธยานน (2530, หน้า 26) อธิบายว่าบุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคล นับตั้งแต่สภาวะทางกาย อารมณ์ ทักษะความสนใจ ความคิดหวัง ลักษณะท่าทาง ความรู้สึก นิสัย ความสามารถทางปัญญา ตลอดจนความสำเร็จ บุคลิกภาพ ความหมายครอบคลุมถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ ทั้งในปัจจุบันรวมทั้งที่คาดหวังจะเป็นในอนาคตด้วยโดยบุคลิกภาพคลุมถึงวิธีการที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รวมทั้งปฏิริยาตอบโต้ที่ต้องเผชิญ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2531, หน้า 5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยที่ส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยา การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง เป็นต้น และส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยากแต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สถิติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น

กันยา สุวรรณแสง (2533, หน้า 4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่บุคคลคิดจะประพฤติเมื่อเขาต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การคิดและประพฤติดังกล่าวนี้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ คือ ลักษณะเฉพาะ ค่านิยม แรงจูงใจ กรรมพันธุ์ เจตคติ อารมณ์

แคทเทลล์ (Cattell, 1950, p. 2) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้เราสามารถทำนายได้ว่าบุคคลจะอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันจะแสดงพฤติกรรมใดเมื่ออยู่ในสังคม และอยู่ในสภาพแวดล้อมปกติ บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งพฤติกรรมเปิดเผย และพฤติกรรมที่ซ่อนอยู่ภายใน

บุญส่ง นิลแก้ว (2519, หน้า 142) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะของตัวบุคคลที่แสดงออกมาทั้งทางกิริยาท่าทางภายนอก ลักษณะทางด้านอารมณ์และจิตใจ

สุวันทนา อารีพรรค (2524, หน้า 15) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ ท่าทาง การแสดงอารมณ์และนิสัย

ศรีเรือน แก้วกังวล (2531, หน้า 5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายในโดยที่ส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยา มารยาท การแต่งกาย วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น

สิริวรรณ สารนาค (2538, หน้า 3) กล่าวว่า ความหมายของบุคลิกภาพที่นิยมใช้กัน มากแบ่งออกได้เป็น 2 แนวใหญ่ๆ คือ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางสังคมซึ่งบุคคลสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม ตามกาลเทศะ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นของบุคคลในสายตาของผู้อื่น

เพ็ชรี รูปวิเชียร (2540, หน้า 1) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือลักษณะส่วนรวมพฤติกรรมของ บุคคลทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสัดส่วน รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย การพูดจา การหัวเราะ การเดิน ยืน นั่ง ตลอดจนนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ความถนัด ความสนใจ

จากความหมายของบุคลิกภาพข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม ทางสังคม อารมณ์และจิตใจของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสมทั้งในลักษณะส่วนรวม และลักษณะเฉพาะ อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย การพูดจา การหัวเราะ การเดิน ยืน นั่ง ตลอดจนนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ความถนัด ความสนใจ

ปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างบุคลิกภาพ

1. พันธุกรรม (Physiological Inheritance) ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ โครงสร้างของร่างกาย เช่น ระบบกล้ามเนื้อ ประสาท ระบบสมอง และความต้องการของร่างกายที่เกิดจากแรงขับต่างๆ (Drives) ในส่วนที่ยังมิได้ถูกกล่อมเกลางทางสังคม

2. กลุ่มบุคคลที่ติดต่อด้วย (Group) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนร่วมโรงเรียน สมาชิกร่วมสถาบัน ปกติแล้วสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ในวัยเด็กจะมีอิทธิพลต่อพัฒนาการบุคลิกภาพของบุคคล ในช่วงต่อมาอย่างมาก เราจะเห็นว่าเด็กๆ มักชอบเลียนแบบหรือทำตามอย่างเพื่อนหรือบุคคลที่ตนรักหรือใฝ่ฝัน ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเกิดจากการสร้างสมอุปนิสัย ความรู้ความสามารถที่มนุษย์เรียนรู้ จากสิ่งรอบตัวตั้งแต่วัยเด็กจนกระทั่งโตเป็นผู้ใหญ่

3. วัฒนธรรม (Culture) บุคคลทุกคนจะถูกวัฒนธรรมของสังคมที่เขาเป็นสมาชิกครอบงำ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ วัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดบทบาททางสังคมและวางแนวทางปฏิบัติที่ควรจะเป็นให้บุคคลในสังคมนั้น ถ้าใครไม่ทำตามก็อาจถูกสังคมลงโทษ เช่น บทบาทของความเป็นพ่อแม่ ครู ลูกศิษย์ พระ ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เป็นต้น บทบาทที่ถูกกำหนดโดยวัฒนธรรม

ของสังคมนี้ ทำให้บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม เช่น ในสังคมไทย คนที่เป็นพ่อแม่จะต้องเลี้ยงดูปกป้องคุ้มครองและให้การศึกษาแก่ลูกตั้งแต่เล็กจนโต ตามกำลังความสามารถ และลูกจะต้องมีความกตัญญู เชื่อฟังพ่อแม่ในเรื่องต่างๆ แม้กระทั่งการเลือกคู่ครอง หรือในสถานที่ทำงานนายที่โต๊ะจะต้องให้การดูแลลูกน้องในเรื่องต่างๆ แม้ว่าบางเรื่องจะอยู่นอกเหนือหน้าที่การงานก็ตาม เป็นต้น

4. สถานการณ์ (Situation) เนื่องจากสถานการณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มากบ้างน้อยบ้างตามแต่สถานการณ์ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดัน และว่าวุ่นใจและจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ สถานการณ์จึงกลายเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลอย่างหนึ่ง วิธีการลดความกดดันหรือว่าวุ่นใจอาจทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างโดยกลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) การแสดงปฏิกิริยาแกล้งทำ (Reaction formation) การสับที่ (Sublimation) เป็นต้น

โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Personality Structure)

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520, หน้า 4-5) กล่าวว่า บุคลิกภาพประกอบด้วยโครงสร้างหลักต่อไปนี้

5.1 สติปัญญาหรือความถนัด เป็นคุณสมบัติทางสมองเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนสามารถทำอะไรได้บ้าง ถ้าบุคคลพยายามทำ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

5.1.1 ความถนัดทางธรรมชาติ เป็นการปฏิบัติงานที่แสดงถึงขีดความสามารถของบุคคลที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ที่มีความถนัดต่างกันไป

5.1.2 ความสัมฤทธิ์ผลเป็นการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่าบุคคลสามารถทำได้ระดับใด

5.2 อารมณ์ เป็นคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของจิตใจ ที่ได้ตอบสนองสิ่งแวดล้อม เช่น ความหงุดหงิด ความรู้สึกมั่นใจ ความรู้สึกสำนึก เป็นต้น

5.3 แรงจูงใจ คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

5.3.1 ด้านความต้องการ (need) เป็นความปรารถนาอย่างถาวร สภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคล เช่น ความต้องการเป็นจุดเด่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคมต้องการความสะดวกสบาย

5.3.2 ด้านความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะติดตามกิจกรรมหรือสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น การสนทนา งานฝีมือ เป็นต้น

5.3.3 ด้านทัศนคติ (attitude) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่พร้อมจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของเขาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏให้เห็นชัดเจนในกรณีที่มีเป้าหมายหรือนโยบายทางสังคม เข้ามามีเกี่ยวข้อง เช่น ทัศนคติต่อการคุมกำเนิด เพศศึกษา เป็นต้น ซึ่งทัศนคติของบุคคลนี้ มักจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำของบุคคล พฤติกรรมหรือการแสดงออก (behavior) เป็นการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าบางอย่าง ไม่ว่าจะสิ่งเร้านั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกร่างกายมาจูงใจ หรือก่อให้เกิดความเครียด อันเป็นผลให้มนุษย์เกิดภาวะเตรียมพร้อมเสมอที่จะแสดงพฤติกรรม

และตามแนวคิดของ Freud (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539, หน้า 15-17) ได้แบ่งโครงสร้างของบุคลิกภาพมี 3 ลักษณะ คือ Id, Ego และ Super ego ซึ่งเป็นสภาวะจิตภายใน และเป็นพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างๆ จนหลอมเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคล พลังทั้ง 3 นี้ ทำงานสัมพันธ์กันไม่แยกจากกันโดยเด็ดขาด บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นอย่างไร เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ของพลังทั้ง 3 นี้

Id "Seeking Pleasure" อุดมเป็นพลังที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและมีลักษณะเป็นจิตใต้สำนึก (Subconscious) ซึ่งเป็นที่รวมของแรงขับทางสัญชาตญาณ (Instinctual drive) โดยมีฐานมาจากความต้องการทางชีววิทยาที่สำคัญ 2 ประการคือ ความต้องการทางเพศ (Sex) และความก้าวร้าว (Aggression) เป้าหมายหลักของพลังนี้คือ การแสวงหา และการได้รับการตอบสนองความพอใจทางกายเป็นหลักการที่สำคัญ ดังนั้นจึงได้รับสมญาว่า "Id คือหลักการแห่งความพอใจ" โดยไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริงหรือความชอบธรรมใดๆ เปรียบได้กับเด็กที่ถูกตามใจจนเสียเด็ก มักถือความพอใจของตนเป็นความชอบธรรมและถูกต้อง

Ego "Functioning in the World" อีโก้เป็นพลังที่พัฒนาจากการเรียนรู้โลกตามความเป็นจริง พลังนี้จะทำให้เราทราบ และยอมรับความเป็นจริงของสังคมว่า ตัวเราคือใคร กำลังทำอะไร สามารถทำอะไรหรือไม่สามารถทำอะไรในความเป็นจริง นั่นคือสภาวะจิตที่สัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับสภาพแวดล้อม จึงได้รับสมญาว่า "Ego คือหลักการแห่งความเป็นจริง" ในขณะที่อดีตต้องการแสวงหาความพึงพอใจให้กับตนเอง แต่มาถูกจำกัดโดยสภาพความเป็นจริงโดยอีโก้ จึงทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งภายในตัวเองขึ้น

Super ego "Playing by the Rules" ซุปเปอร์อีโก้เป็นความรู้สึกผิดชอบชั่วดีในสภาพของความรู้สำนึก (Conscious) ซึ่งจะเป็นตัวที่พยายามบังคับมิให้ความต้องการใฝ่ต่ำของจิตใต้สำนึกแสดงออกมาสупเปอร์อีโก้พัฒนาจากกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลในสังคมเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ศีลธรรม ค่านิยม บรรทัดฐาน อุดมการณ์ ซึ่งเริ่มตั้งแต่บุคคลยังอยู่ในวัยเด็กอายุ

อยู่ในวัยเด็กอายุประมาณ 2-3 ปี ดังนั้นซูเปอร์อีโก้ ก็คือ จิตสำนึกแห่งคุณธรรม ความดีงาม ความรู้จักผิดชอบชั่วดี ซูเปอร์อีโก้จะเป็นตัวช่วยทำให้มนุษย์ใช้อีโก้ตอบสนองได้ความต้องการของจิต นั่นคือ ซูเปอร์อีโก้จะทำหน้าที่คอยควบคุมให้อีโก้แสดงออกมาอย่างถูกต้องสอดคล้องกับสภาพสังคม โดยต้องอดกลั้นจิตซึ่งเป็นสภาพจิตได้สำนึกไม่ให้ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่บกพร่อง จึงทำให้เกิดความสมดุลทางจิต

พลัง Id Ego และ Super Ego จะทำงานไม่แยกจากกัน พลังงานใดมีอิทธิพลมากที่สุด บุคคลก็จะมีบุคลิกลักษณะโน้มเอียงไปในทิศทางนั้น บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ คือ บุคคลที่มีพลัง Id Ego และ Super Ego ทำงานร่วมกันอย่างมีสมดุล

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ความเข้าใจของทฤษฎีบุคลิกภาพจะสามารถทำให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ซึ่งตรงตามความมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้ในการประเมินบุคลิกภาพ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาอุปนิสัยที่แท้จริง แล้วนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมแก่เยาวชนในโอกาสต่อไป และจากความซับซ้อนในการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพจึงได้มีการแบ่งทฤษฎีตามแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psycho-Analytic Theory)

การศึกษามโนทัศน์ทางทฤษฎีจิตวิเคราะห์ได้ให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคลิกภาพ อันเนื่องมาจากแรงผลักดันภายในที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล นักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้แก่ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีจิตวิเคราะห์กล่าวถึงบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของมนุษย์มาจากพลัง 4 ชนิด คือ (นวลละออ สุภาผล, 2527, หน้า 24-25)

1. พลังสัญชาตญาณ (instinctual Drive) หรือแรงขับสัญชาตญาณ ฟรอยด์อธิบายว่าร่างกายจะถูกกระตุ้นให้ทำกิจกรรมหนึ่งเพื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการเพื่อความพึงพอใจ
2. พลังเพศ (libido) เป็นพลังขับทางเพศ ซึ่งเป็นพลังสำคัญในการบริหารบุคลิกภาพ และรักษาเผ่าพันธุ์ (Species-Preservation) รวมถึงพฤติกรรมอื่นๆ ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ เช่น การแต่งกาย ความคิดสร้างสรรค์ ล้วนเกิดจากพลังเพศ
3. พลังคุ้มครองตนเอง (Ego-Instincts) เกิดขึ้นเพื่อคุ้มครองตนเอง (self-preservation) เช่น สัญชาตญาณความหิว สัญชาตญาณหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดพลังนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกลวิธีป้องกันตัว (Defense Mechanism)
4. พลังความก้าวร้าว (Aggression) ฟรอยด์ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของพลังเพศ และเป็นพลังส่วนหนึ่งที่แยกออกจากสัญชาตญาณของความตาย (Death Instinct) ซึ่งเป็นรากฐานของความต้องการทำลาย

นอกจากนี้ฟรอยด์ยังได้กล่าวถึงการทำงานของจิตมี 3 ระดับ คือ

1. จิตสำนึก (Conscious Mind) เป็นภาวะที่บุคคลรับรู้ตามประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย

2. จิตใก้สำนึก (Preconscious Mind) เป็นประสบการณ์ที่สะสมไว้หากถูกกระตุ้นในระดับที่เหมาะสมสิ่งเหล่านั้นจะเข้ามาอยู่ในจิตสำนึกได้ คือ นึกรู้ และจำได้

3. จิตไร้สำนึก (Unconscious Mind) เป็นการเก็บกด (Repressed) สิ่งที่ไม่ต้องการหรือสิ่งที่ทำให้ตนรู้สึกเจ็บปวดหรือป้องกันตน

ฟรอยด์ ได้อธิบายเรื่องของสัญชาตญาณดังนี้ (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2539, หน้า 18-22)

1. สัญชาตญาณ (Life Instinct) คือ สัญชาตญาณเพื่อเอาชีวิตรอด และการดำรงพันธุ์ เช่น ความหิว ความกระหาย แรงขับทางเพศ ซึ่งหมายถึงพลังชีวิต (Libido) โดยสัญชาตญาณเพศเป็นสิ่งที่ ฟรอยด์ ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

2. มุขคสัญชาตญาณ (Death Instinct) มนุษย์ตระหนักถึงเป้าหมายสุดท้ายของชีวิต คือ ความตาย แสดงออกในลักษณะก้าวร้าว ทำลายทั้งต่อตนเองและผู้อื่นสัญชาตญาณนี้ควบคู่กับพลังที่เรียกว่า มอปีโด (Moebido)

ตามแนวคิดของ ฟรอยด์ โครงสร้างบุคลิกภาพประกอบด้วยพลัง 3 ประการ ได้แก่ (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2539, หน้า 15-17)

1. อิด (ID) เป็นพลังงานที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด หมายรวมถึงสัญชาตญาณด้วย เป็นพลังเพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจ โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลความเป็นจริงหรือความถูกต้องดีงาม

2. อีโก้ (Ego) เป็นพลังแห่งการรับรู้และเข้าใจ การใช้เหตุผล การรับรู้ข้อเท็จจริง

3. ซุปเปอร์ อีโก้ (Super Ego) เป็นพลังที่เกิดจากการเรียนรู้ และเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมต่างๆ เช่น ความดี ความชั่ว ความยุติธรรม

ลักษณะบุคลิกภาพที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของพลังทั้ง 3 หากทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องระหว่างพลัง 3 องค์ประกอบ ก่อให้เกิดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ตามแนวคิดของ ฟรอยด์ นอกจากนี้ ฟรอยด์ ให้ความสำคัญกับพัฒนาการของบุคลิกภาพในวัยทารก และวัยเด็ก โดยพบว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ได้พัฒนาอย่างเหมาะสมในระยะ 5 ปีแรกของชีวิต ซึ่งฟรอยด์เชื่อว่าความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการทางธรรมชาติ ซึ่งเกิดจากแรงขับทางเพศ ทำให้เกิดการแสวงหาความสุขจากส่วนต่างๆ ของร่างกายที่แตกต่างกันไปตามวัย โดยเรียกว่าพัฒนาการขั้นตอนตามลำดับ (Psychosexual Developmental Stage) หากบุคคลใดพัฒนาไปตามขั้นตอนด้วยดีจะทำให้บุคคลมีพัฒนาการทางบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ และหากพัฒนาการเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมจะ

เกิดสภาวะติดข้อง (Fixation) ส่งผลต่อพัฒนาการบุคลิกภาพในด้านลบ ซึ่งการปรับตัวจะทำให้สามารถเปลี่ยนเป็นพลังบวกได้ ขั้นตอนการพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ فروยด์ แบ่งออกเป็น 5 ระยะ ดังนี้

1. **ขั้นแสวงหาความสุขจากปาก (Oral Stage)** เป็นช่วงอายุตั้งแต่คลอดจนถึง 18 เดือน โดยประมาณ ทารกมีความสุขในชีวิตโดยทำกิจกรรม

2. **ขั้นแสวงหาความสุขจากทวารหนัก (Anal Stage)** เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 18 เดือนถึง 3 ปี เป็นช่วงที่ทารกหาความสุขโดยทำกิจกรรมที่ใช้ทวารหนัก หากพัฒนาการทางด้านนี้ไม่สมบูรณ์ เมื่อโตขึ้นจะมีบุคลิกภาพเป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้พิถีพิถัน รักความสะอาดมาก

3. **ขั้นแสวงหาความสุขจากอวัยวะเพศปฐมภูมิ (Phallic Stage)** เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 3 ถึง 6 ปี โดยประมาณเด็กมีความพึงพอใจทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอวัยวะเพศ เช่น เล่นกับอวัยวะเพศของตน ซึ่งมีผลต่อพัฒนาการด้านอื่น ได้แก่ การสำนึกถึงเพศของตนอย่างลึกซึ้งที่ว่าตนเป็นหญิงหรือเป็นชายต่อไปก็จะเลียนแบบบทบาททางเพศ ซึ่ง فروยด์ เชื่อว่าเป็นช่วงเวลาวิกฤต (Critical Period) สำหรับการเลียนแบบบทบาททางเพศให้คล้ายตามเพศของตน นอกจากนี้เด็กเริ่มพัฒนาความก้าวร้าว อยากรับผิดชอบของตัวเอง และเริ่มแสวงหาอัตลักษณ์แห่งตน (Self Identity)

4. **ขั้นแสวงหาความสุขจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Latency Stage)** เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 6 ถึง 11 ปี โดยประมาณ ซึ่งเป็นระยะเวลาพักพัฒนาทักษะใหม่ พัฒนาการต่างๆ ของร่างกายจะพัฒนาไปอย่างเชื่องช้า เมื่อเทียบกับช่วงเวลาที่ผ่านมาระยะนี้เด็กเริ่มพัฒนาชีวิตสังคมนอกครอบครัว ดังนั้น จึงแสวงหาความพอใจจากการติดต่อกับผู้คนรอบตัวและเพื่อนร่วมวัย เพื่อนสนิทซึ่งเป็นคนเพศเดียวกันมากกว่าคนต่างเพศ

5. **ขั้นแสวงหาความสุขจากแรงกระตุ้นของทุติยภูมิทางเพศ (Genital Stage)** เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 12 ถึง 20 ปี โดยประมาณย่างเข้าสู่วัยรุ่นและเริ่มเป็นผู้ใหญ่ ลักษณะทุติยภูมิทางเพศบรรลุภาวะสมบูรณ์ทำงานได้เต็มที่ เช่น เด็กหญิงมีระดู เด็กชายถึงวัยผลิตน้ำอสุจิ

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Jung

ในการศึกษาทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Jung จึงเรียกโครงสร้างบุคลิกภาพว่า **ไซคี (Psyche)** ประกอบด้วย

1. **อีโก้ คือ จิตสำนึก (Conscious Ego)** ประกอบด้วย การจำได้ การรู้สึกที่มีสัมปชัญญะ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรู้จักเอกลักษณ์แห่งตน

2. **ภาวะจิตใต้สำนึกของบุคคล (Personal Unconscious)** ประกอบด้วยส่วนประสบการณ์ที่เคยอยู่ในจิตสำนึกมาก่อน แต่ถูกเก็บกดไว้และสามารถดึงขึ้นมาใช้ในจิตสำนึกได้ Jung อธิบายว่าประสบการณ์จิตสำนึกที่อยู่ในจิตใต้สำนึกเป็นประสบการณ์ที่สลับเปลี่ยนกันไปมา ถ้าความรู้สึกนึกคิด

ในจิตใต้สำนึกรวมกันเป็นหมวดหมู่ Jung เรียกสิ่งที่ยรวมกันเป็นหมวดหมู่ว่า ปม (Complex) เช่น การเกิดปมแม่อยู่ในจิตใต้สำนึกของผู้ชาย ปมนี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และบุคลิกภาพของเขา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ทั้งทางบวก และทางลบ ตัวอย่างเช่น ชายที่เลือกแต่งงานกับหญิงที่มีลักษณะบุคลิกภาพคล้ายแม่ของตน แสดงว่าชายผู้นี้มีปมแม่อยู่ในจิตใต้สำนึกของเขาซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกคู่ครองด้วย

3. ภาวะจิตไร้สำนึกรวมหรืออาร์คีไทป์ (Collective Unconscious หรือ Archetypes) เป็นกระบวนการของจิตไร้สำนึกที่สังสมลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์มาหลายชั่วอายุคนจึงทำให้มนุษย์ทุกชาติทุกภาษามีภาวะจิตไร้สำนึกรวมด้วยกันทั้งนั้น Jung เรียกกระบวนการนี้ว่า อาร์คีไทป์ ตัวอย่าง เช่น ทารกเกิดมาพร้อมกับความโน้มเอียงที่จะรับรู้ และได้ตอบกับแม่ ทั้งนี้เนื่องมาจากมนุษย์ทุกคนได้รับประสบการณ์ที่เคยมีความสัมพันธ์กับแม่ที่ฝังอยู่ในพลังจิต และจะถูกถ่ายทอดและสร้างเป็นรูปแบบในสมองมนุษย์ตั้งแต่อดีตกาลเป็นต้นมา ดังนั้นทารกในปัจจุบันจึงเกิดมาพร้อมกับความสามารที่จะรับรู้ และได้ตอบกับแม่โดยผ่านประสบการณ์ และการฝึกหัดในชาติปัจจุบันซึ่งมีรากฐานมาจากอดีตชาติเป็นพื้นฐานอยู่เบื้องหลังในกรณีอื่นๆ ก็เช่นเดียวกันมนุษย์เกิดมาด้วยความโน้มเอียงหรือทุนเดิมหลายๆ อย่างที่ฝังอยู่ในสมองแล้วมนุษย์จึงสามารถรับรู้ และมีความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น เช่น มนุษย์มีความโน้มเอียงที่จะกลัวความมืด กลัวงู และต้องการอำนาจ เป็นต้น ภาวะจิตไร้สำนึกรวมซึ่งเป็นมรดกของความทรงจำที่ฝังอยู่ในจิตไร้สำนึกที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษในอดีตกาลดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นรากฐานโครงสร้างของบุคคลและความทรงจำต่างๆ เหล่านี้จะแทรกเข้ามาอยู่ในจิตไร้สำนึก โดยแสดงออกเป็นฝัน เทพนิยาย พิธีกรรมทางศาสนา งานเขียน งานศิลปะหรืออาการโรคจิต โรคประสาท เป็นต้น

นอกจากนี้ตามทัศนะของ Jung บุคลิกภาพมีหน้าที่ทางด้านจิตวิทยา 4 อย่างคือ ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) การสัมผัส (Sensing) และการรับรู้โดย สัญชาตญาณ (Intuiting) Jung จัดว่าความรู้สึก และความคิดเข้าคู่กันเรียกว่า ความมีเหตุผล (Rational) เพราะว่าหน้าที่ความมีเหตุผลจะต้องใช้การตัดสินใจและการใช้เหตุผลที่เป็นข้อพิจารณา Jung จัดว่า การสัมผัส และการรับรู้โดยสัญชาตญาณเป็นความไม่มีเหตุผล เนื่องจากไม่ใช้หลักเหตุผลทางจิตสำนึกบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลอาจจะถูกกำหนดโดยหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งของหน้าที่ทางด้านจิตวิทยา 4 อย่างดังกล่าว

4. เพอร์โซนา (Persona) คือ ภาวะที่บุคคลแสดงออกตามสถานการณ์ที่สังคมกำหนดให้ ซึ่งเปรียบเสมือนหัวชนที่คนสวมเพื่อปิดบังใบหน้าที่แท้จริงไว้การแสดงออกของบุคคล บางครั้งทำไปเพื่อสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่พบเห็น หรือบุคคลที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับหากการแสดง

บทบาทเช่นนี้มีความขัดแย้งกับบุคลิกภาพลักษณะนิสัยที่แท้จริงของตนอย่างมากบุคคลนั้นจะขาดความเป็นตัวของตัวเองถ้าเป็นมากๆ ก็จะมีความรู้สึกว่าตัวเองมีบุคลิกแบบเล่นละครหลอกตัวเอง และผู้นั้นตลอดเวลา

5. เพศแฝงเร้น Jung เรียกลักษณะชายว่า แอนนิมา (Anima) และลักษณะหญิงว่าแอนนิมัส (Animus) Jung เชื่อว่าภายในตัวเองของบุคคลทั้งชายและหญิงต่างก็มีส่วนประกอบของเพศตรงข้าม อยู่ภายในตนเอง กล่าวคือ ผู้ชายแต่ละคนจะมีลักษณะความเป็นหญิงมีความสุภาพอ่อนโยน ในขณะที่ผู้หญิงแต่ละคนจะมีลักษณะคุณภาพจิตได้สำนึกแสดงออกให้เห็นความเป็นเพศชายแนวคิดดังกล่าวนี้มาจากความจริงที่ว่าทั้งผู้ชายและผู้หญิงจะมีจำนวนฮอร์โมนเพศชายและฮอร์โมนเพศหญิง มีความแตกต่างกันโดยจะปรากฏชัดเจน เมื่อทั้งผู้ชายและผู้หญิงมีวัยย่างเข้าสู่ดูมิภาวะแล้ว Jung กล่าวว่าลักษณะความเป็นหญิงที่มีอยู่ในผู้ชายจะทำงานในทางด้านสร้างสรรค์หรือทางด้านบวกเพื่อใช้สำหรับเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเตือนเป็นประจำในกรณีที่พบเหตุการณ์ที่มีอันตราย และจะมีลักษณะความรู้สึกที่เป็นหญิงมีความสุภาพอ่อนโยนตามปกติผู้ชายจะไม่มีความรู้สึกเป็นเช่นนี้ และลักษณะความเป็นหญิงที่สามารถใช้ในทางด้านทำลาย หรือในทางด้านลบจะพบเห็นได้ในขณะที่ผู้ชายมีความรู้สึกโกรธ ลักษณะความเป็นเพศหญิงจะแสดงออกด้วยการบ่นตลอดเวลาและการมีจิตใจโหดร้าย ลักษณะความเป็นชายในผู้หญิงสามารถแสดงออกในทางด้านสร้างสรรค์ หรือทางด้านบวกเมื่อผู้หญิงมีการได้เถียงจะแสดงออกถึงลักษณะความเป็นชายโดยการใช้อำนาจที่มีเหตุผลและเป็นตรรกวิทยา และลักษณะความเป็นชายในผู้หญิงสามารถใช้ในทางด้านทำลาย หรือทางลบได้ในขณะเมื่อการได้เถียงอย่างรุนแรง จะมีจุดอ่อนคือขาดเหตุผล หรือไม่มีเหตุผล

6. เงาในใจ (Shadow) คือ ส่วนของจิตไร้สำนึกที่สืตวิกับมนุษย์มีเหมือนกันและเป็นส่วนที่ถูกเก็บไว้ในจิตไร้สำนึก เช่น ความก้าวร้าว ความต้องการได้รับการตอบสนองจากแรงขับทางเพศ เป็นต้น ตามทัศนะของ Jung กล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของบุคคลจะพัฒนาไปในลักษณะใดก็ย่อมจะเกี่ยวข้องกับภาวะจิตไร้สำนึกของบุคลิกภาพนั้น ซึ่งประกอบด้วยลักษณะอาร์คีไทป์หลายๆ ชนิดที่สั่งสมมาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างวัฒนธรรมกันมาหลายชั่วอายุคน

Jung ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ Self คือ เป็นแกนกลางของบุคลิกภาพ เป็นจุดศูนย์รวมลักษณะอื่นๆ ของบุคลิกภาพ ให้มีการประสมประสานกันอย่างมีความสมดุลและมั่นคง ซึ่ง Self เป็นจุดกลางระหว่างจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก นอกจากนี้ Jung ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตน (Extrovert Personality) บุคคลจะมีลักษณะชอบแสดงออก ชอบสังคม ปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ถ้าเผชิญหน้ากับปัญหา รวมทั้งมีความเชื่อมั่นบนพื้นฐานแห่งความจริง

2. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert Personality) บุคคลจะผูกพันกับสิ่งต่างๆ และตนเองมากกว่าผูกพันกับสังคม เมื่อพบปัญหาจะแยกตัวไปจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

จากแนวคิดดังกล่าว จู๋ยังได้กล่าวถึงปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างระบบของบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพทั้งหมด ดังนี้ (นพมาศ ธีรเวคิน, 2540, หน้า 34)

1. ระบบหนึ่งอาจขัดแย้งความอ่อนแอของอีกระบบหนึ่ง
2. ระบบหนึ่งอาจคัดค้านอีกระบบหนึ่ง
3. สองหรือสามระบบขึ้นไปอาจรวมตัวกันเป็นหน่วยเดียว

หากพบความขัดแย้งซึ่งก่อให้เกิดความเครียด สามารถลดความขัดแย้งโดยการเกิดปรากฏการณ์ Transcendent Function ทำให้เกิดการประสานกันของระบบต่างๆ จนเกิดดุลยภาพของบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพของแอดเลอร์ (Adler, ค.ศ. 1870 – 1937)

ทฤษฎีบุคลิกภาพของแอดเลอร์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับปมด้อย (Inferiority Complex) เขากล่าวว่าคนเรามีปมด้อยมาตั้งแต่เกิดและเพราะปมด้อยนี้คนเราจึงพยายามดิ้นรนแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลบล้างปมด้อยเครื่องแสดงให้เห็นถึงปมด้อย ได้แก่ ความโกรธ การร้องไห้ การแก้ตัวหรือการขอโทษ Adler กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดขึ้นจากเป้าหมาย 2 ชนิด คือ

1. พยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคม (Social Adaptation)
2. พยายามทรงไว้ซึ่งอำนาจ (Attainment of Power)

แอดเลอร์ มีความเห็นว่า พฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์ได้รับการเร่งเร้าจากลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับเพื่อนมนุษย์หรือกับพฤติกรรมสังคมเป็นสำคัญแนวคิดของแอดเลอร์ สรุปได้ ดังนี้

1. ประสบการณ์ในวัยเด็ก แอดเลอร์เน้นการอบรมเลี้ยงดูในระยะ 5 ปีแรกของชีวิตซึ่งจะเป็นระยะสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ โดย แอดเลอร์ กล่าวว่าเจตคติที่พ่อแม่มีต่อเด็กและสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัวจะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็ก เช่น เด็กที่ถูกตามใจจนเสียคนเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ยากเพราะมักทำอะไรตามใจตัวเองตั้งแต่เด็กอยากได้อะไรมักหยิบฉวยเอาตามใจชอบอยากได้อะไรก็ต้องให้ได้ดังใจ ไม่รู้จักทำมาหากิน มีแต่การเรียกร้องจะเอาไม่มีการรู้จักให้ จากการวิจัยพบว่า อาชญากรส่วนมากมักได้รับการเลี้ยงดูในลักษณะนี้เด็กที่พ่อแม่ทะนุถนอม หรือตามใจลูกมากเกินไป ย่อมจะทำให้ลูกหมดโอกาสที่จะเรียนรู้ในการต่อสู้เพื่อบรรลุถึงความเด่นอันเป็นจุดหมายที่คนเราปรารถนาเมื่อเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่เขาแต่ใจตนเองเป็นบุคคลที่เห็นแก่ตัวอยากเป็นนาย

เหนือทุกคน และทุกเวลาเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่นคอยแต่จะเป็นผู้รับ ไม่รู้จักเป็นผู้ให้บ้าง เด็กที่ถูกพ่อแม่เกลียดชัง หรือเด็กที่เกิดมาท่ามกลางการเกลียดชังระหว่างพ่อและแม่จะมีผลทำให้เด็กมักรู้สึกที่โลกเป็นศัตรูกับตน และตนจะต้องเป็นศัตรูกับโลกให้สาสมเด็กจะมีเจตคติว่าทุกคนไม่ชอบตน ดังนั้นจึงต้องต่อสู้กับทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิต่างๆ ตลอดจนความสำเร็จในการแก้แค้นสังคมและผู้อื่น จึงมักเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่เป็นมิตรกับใครและคบหามิตรได้ยาก บิดามารดาที่ดูแลลูกด้วยความรักและความอบอุ่นจะสนับสนุนให้ลูกช่วยตัวเองสามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเองให้เหตุผลและไม่ตามใจจนเกินเหตุมีความเข้าใจและไม่หักหาญเอาแต่ใจตนเองฝ่ายเดียว เด็กที่โชคดีได้รับการเลี้ยงดูในบรรยากาศเช่นนี้ จะเป็นผู้ที่ทองอาจกล้าหาญพอที่จะเผชิญความจริงในชีวิตมีความสนใจสังคม ไม่เห็นแก่ตัวฝ่ายเดียว และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการดำเนินชีวิตเด็กที่มีปมด้อยเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความฝังใจว่าตนเอง เป็นผู้มีเคราะห์กรรมต้องพบกับความล้มเหลวตลอดเวลา แอดเลอร์อธิบายว่าการปรับปรุงตนเองได้รับการสนับสนุน และกำลังใจจะช่วยให้บุคคลเอาชนะปมด้อยและประสบผลสำเร็จในชีวิตได้

2. ความปรารถนามีปมเด่นและความรู้สึกมีปมด้อย แอดเลอร์มีความเห็นว่ามนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจที่สำคัญอยู่อย่างหนึ่งซึ่งครอบงำพฤติกรรมส่วนใหญ่ และลักษณะบุคลิกภาพของตน ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะมีปมเด่น (Striving for Superiority) ทุกคนอยากมีความเด่นสักอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละคนแต่ละวัยแต่ละช่วงอายุ แม้กระทั่งคนโรคจิตโรคประสาทก็ยอมจะต่อสู้ดิ้นรน เพื่อให้เกิดปมเด่นซึ่งเป็นแนวในการดำเนินชีวิตบางคนอาจจะต้องต่อสู้ดิ้นรนเอาชนะความยากลำบาก เพื่อสร้างปมเด่นแต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของแรงปรารถนาในแต่ละบุคคลจุดอ่อนของบุคคลไม่เฉพาะทางกายเท่านั้น อาจมีจุดอ่อนที่ แอดเลอร์เรียกว่า “ปมด้อย” ปมด้อยเหล่านี้อาจจะเกิดจากการที่เด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่ในลักษณะผิดๆ จึงทำให้เด็กเกิดปมด้อยจากความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย จึงเป็นแรงผลักดันให้ต่อสู้ดิ้นรนปรับปรุงตนเองเอาชนะความยากลำบาก เพื่อสร้างปมเด่นขึ้นมา

3. ลำดับที่ของการเกิดมีผลต่อบุคลิกภาพ แอดเลอร์ย้ำลำดับที่ของการเกิดทั้งเจตคติที่พ่อแม่มีต่อบุตรย่อมมีความหมายต่อบุคลิกภาพของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ถึงแม้เราจะเป็นลูกคนที่เท่าใดก็ตาม ถ้าพ่อแม่สามารถทำให้ลูกรู้ว่าลูกทุกคนเป็นที่ต้องการของพ่อแม่ ให้ความยุติธรรม ไม่ลำเอียงต่อลูก ลูกย่อมเกิดความรู้สึกอบอุ่น ยอมรับนับถือตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองเกิดขึ้นจากอิทธิพลของครอบครัวแล้ว แอดเลอร์ยังเน้นถึงอิทธิพลของสังคม และสิ่งแวดล้อมของวัฒนธรรมด้วยว่ามีความสำคัญต่อการสร้างบุคลิกภาพ สังคมจะกำหนดบทบาทหน้าที่ต่างๆ ให้กับบุคคล เช่น กำหนดพฤติกรรมระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่แตกต่างกัน บุคคลย่อมมีความประพฤติต่างกัน ได้แก่ การ

แข่งขัน การร่วมมือ การยอมรับ การทำประโยชน์ให้กับสังคม เหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

ทฤษฎีบุคลิกภาพของเชลดอน (Sheldon's Personality Theory)

วิลเลียม เชลดอน (William Sheldon) มีความเชื่อว่าบุคลิกภาพแต่ละบุคคลมีส่วนสัมพันธ์กับคุณสมบัติ รูปร่างของบุคคล เชลดอนได้ทำการวิเคราะห์รูปร่างของชายหนุ่มจำนวนหลายพันคน และสามารถสรุปได้ว่ารูปร่างของมนุษย์มีรูปร่างแบบพื้นฐานแบ่งเป็น 3 แบบ คือ

1. รูปร่างอ้วน (Endomorphy) มีลักษณะรูปร่างอ้วน เนื้อนุ่ม และลำตัวมีขนาดกลม รูปร่างไม่ดี น้ำหนักมาก รับประทานอาหารมาก มีความเชื่อช้า อึดอาดไม่สะอาด มีเพื่อนมาก มีนิสัยชอบการเข้าสมาคม ชอบการนอนและการกิน ชอบให้ร่างกายสบาย และเป็นบุคคลที่มีความสุข

2. รูปร่างลำสัน (Mesomorphy) มีลักษณะรูปร่างแข็งแรง มีมัดกล้ามเนื้อ มีการพัฒนาทางร่างกาย มีกล้ามเนื้อแข็งแรง มองดูดี มีเพื่อนมาก มีความสุข มีคนชอบมาก มีความกระตือรือร้น มีความเร็ว ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น มีลักษณะรูปร่างแบบนักกีฬา ชอบการต่อสู้ มีพลังชอบการผจญภัย ชอบการออกกำลังกาย และมีความกล้าหาญ

3. รูปร่างผอม (Ectomorphy) มีลักษณะรูปร่างที่กล้ามเนื้อและกระดูกยังไม่ได้รับการพัฒนา หน้าอกแบนราบ ลำตัวมีขนาดบางและอ่อนแอ ศีรษะจะมีขนาดใหญ่กว่าปกติ มีน้ำหนักเบา รับประทานอาหารได้น้อย ชอบความเงียบ มีความวิตกกังวลใจ มีความหวาดกลัว ไม่ชอบ การต่อสู้ มีคุณสมบัติที่มีจิตสำนึกของตัวเอง มีอารมณ์อ่อนไหว มีความกังวลใจ ชอบอยู่ตามลำพังชอบการใช้ความคิด เป็นต้น

ทฤษฎีบุคลิกภาพของแฮนส์ ไอเซนค์ (Hans Eysenck)

แฮนส์ ไอเซนค์ (Hans Eysenck) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่จะอธิบายว่าทำไมแต่ละบุคคลจึงต้องมีความแตกต่างกันในทางบุคลิกภาพและพฤติกรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญ มี 3 คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมปกปิด (Introversion) พฤติกรรมเปิดเผย (Extroversion) และพฤติกรรมที่มั่นคง (Stability) ต่างก็มีจุดเริ่มต้นมาจากทางด้านชีววิทยา ขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมในระบบประสาทของแต่ละบุคคล กิจกรรมนี้จะจูงใจให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาไป ในแนวทางที่แน่นอนขั้นสุดท้ายบุคลิกภาพจะได้มาจากระบบประสาทของแต่ละบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมและจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมาแล้ว บุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมเปิดเผยมีธรรมชาติระบบประสาทที่มีความสงบเสถียร มีปฏิกิริยาสังเกตเห็นได้น้อยมาก จึงทำให้เกิดการจูงใจแสวงหาสิ่งต่างๆ ที่เป็นการสังสรรค์ที่มีเสียงดัง และชอบกิจกรรมที่มีความเสี่ยงภัย บุคลิกภาพที่มีพฤติกรรมปกปิด มีการจูงใจที่มีความเพียงพอ เกิดจากธรรมชาติของระบบประสาทที่ไม่ต้องการแสวงหาสิ่งเพิ่มเติมที่มีความตื่นเต้น จึงมีพฤติกรรมชอบอยู่ตามลำพัง บุคคลทุกคนจะมีบุคลิกภาพ

เป็นแบบพฤติกรรมเปิดเผยหรือพฤติกรรมปกปิดก็ได้ หรือจะมีพฤติกรรมทั้งแบบเปิดเผยและแบบปกปิดก็ได้

ทฤษฎีตัวตน (Self Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดของ Carl Rogers ซึ่งเขาเชื่อว่าประสบการณ์เฉพาะตนของบุคคลใดจะผสมผสานกันเข้าเป็น "ตัวตนของบุคคลคนนั้น" มนุษย์ทุกคนมีตัวตน 3 แบบ คือ

1. **ตนที่ตนมองเห็น (Self Concept)** คือ ภาพของตนที่เห็นเองว่าตนเป็นคนอย่างไร คือ ใครมีความรู้ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตนอย่างไร เช่น เป็นคนสวย คนเก่ง คนร่ำรวย คนมีชาติตระกูล คนต่ำต้อยวาสนา คนช่างพูด คนขี้อาย คนเก็บตัว ฯลฯ โดยทั่วไปบุคคลรับรู้มองตนเองหลายแง่มุม อาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือภาพที่คนอื่นเห็น เช่น คนที่ชอบเอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่นอาจไม่เคยนึกเลยว่าตนเองเป็นคนประเภทนั้น

2. **ตนตามที่เป็นจริง (Real Self)** คือ ลักษณะตัวตนที่เป็นตามข้อเท็จจริง บ่อยครั้งที่ตนมองไม่เห็นข้อเท็จจริงของตน เพราะอาจเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกเสียใจ เศร้าใจ ไม่เต็มหน้าเต็มตากับบุคคลอื่น เป็นต้น

3. **ตนตามอุดมคติ (Ideal Self)** คือ ตัวตนที่อยากมีอยากเป็น แต่ยังไม่มีไม่เป็นในสภาวะปัจจุบัน เช่น เป็นคนชอบเก็บตัว แต่อยากเป็นคนเก่งสังคม เข้ากับคนง่าย เป็นต้น

ตัวตนทั้ง 3 ลักษณะนี้ ถ้าค่อนข้างตรงกันมาก บุคคลจะมีบุคลิกภาพมั่นคง แต่ถ้ามีความแตกต่างและขัดแย้งกันสูง บุคคลจะมีความสับสนและอ่อนแอด้านบุคลิกภาพ บุคคลที่มีตัวตนทั้ง 3 ตรงกันค่อนข้างสูง ได้แก่ บุคคลที่มีประสบการณ์ในการเติบโตมาจากครอบครัวที่พ่อแม่รักลูกโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditioned Love)

ทฤษฎีนี้สามารถอธิบายพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลได้ เช่น ในองค์การผู้บริหารที่มองเห็นตนเองว่า มีความรู้ความสามารถ เป็นมืออาชีพในการบริหาร และตนจะเป็นผู้ที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้า เมื่อเขาเชื่อเช่นนั้นเขาก็จะแสดงพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อต้องการพิสูจน์ความสามารถของตนเอง โดยเขาจะแสวงหาความรู้ทางการบริหารอยู่เสมอมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้บริหารคนอื่น ๆ และพัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหาร อย่างไรก็ตามหากภาพที่เขาวาดไว้ให้กับตนเองเกินความเป็นจริงมากเกินไป หรือเป็นอุดมคติมากจนไม่สามารถทำได้ ก็จะทำให้เขาเกิดปัญหาทางจิตได้

ทฤษฎีบุคลิกภาพของฟรอมม์ (Dialectic Humanist)

แนวคิดของฟรอมม์ได้รับอิทธิพลจากความคิดของคาร์ล มาร์ก ซึ่งฟรอมม์เชื่อว่ามนุษย์มีความรู้สึกโดดเดี่ยว ว่าเหว่ เพราะถูกแยกออกจากธรรมชาติและบุคคลอื่นๆ จากเหตุผลที่แตกต่างกัน

ออกไป เช่น ความต้องการอิสรภาพ วิวัฒนาการอารยธรรมทำให้ห่างเหินธรรมชาติ เทคโนโลยีสมัยใหม่ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้มนุษย์ต้องการหาหนทางเพื่อหลีกเลี่ยงความอ้างว้าง คือ การสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนมนุษย์บนรากฐานของความรักและสร้างสรรค์ (Productive Love) และทำตัวให้กลมกลืนกับสังคมแม้จะขัดกับเอกลักษณ์ของตนเอง พรอมมีได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ดังนี้

1. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Need for Relatedness) เนื่องจากมนุษย์พบกับความอ้างว้างเดียวดาย จึงต้องการแก้ไขโดยการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
2. ความต้องการสร้างสรรค์ (Need for Transcendence) เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถทางสติปัญญาและอารมณ์สูง จึงมีความต้องการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของชีวิตแตกต่างจากสัตว์โลกชั้นต่ำทั่วไป
3. ความต้องการมีสังกัด (Need of Rootedness) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของโลก ของสังคม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีไมตรีจิตกับเพื่อนมนุษย์โดยทั่วไป
4. ความต้องการมีอัตลักษณ์แห่งตน (Need for Identity) เพื่อความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
5. ความต้องการมีหลักยึดเหนี่ยว (Need for Frame of Orientation) เป็นความต้องการที่จะมีหลักสำหรับอ้างอิงความถูกต้องในการกระทำของตน

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากแรงจูงใจที่มีความต้องการบางอย่างอย่างแรงกล้า โดยปกติมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการหรือแรงจูงใจอยู่มากมายหลายประการ ความต้องการบางอย่างเกิดขึ้นชั่วคราว เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นก็หมดไป เช่น ความต้องการอาหารเมื่อหิว หรือความต้องการความอบอุ่นเมื่อร่างกายรู้สึกหนาว เป็นต้น แต่มีความต้องการบางอย่างที่อยู่คงทนถาวร และซ่อนอยู่ในส่วนลึกของจิตใจเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ความต้องการนี้จะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ความต้องการของตนบรรลุ ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมจึงมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน คือมุ่งไปสู่ความต้องการที่เป็นเป้าหมายนั้น และเนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เกิดอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Consistent) และค่อนข้างถาวร พฤติกรรมที่เป็นผลของความต้องการจึงเป็นส่วนของบุคลิกภาพ

David C. McClelland (1984) เชื่อว่า ความต้องการของบุคคลที่นอกเหนือจากความต้องการทางร่างกายแล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท และจะมีอยู่ในตัวคนทุกคน บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับว่า ความต้องการชนิดใดมีอิทธิพลเหนือกว่า

ความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ ตามแนวคิดของ McClelland

1. **ความต้องการความสำเร็จ** (Need for Achievement หรือ n'Ach) ได้แก่ บุคคลที่รักการทำงาน มีความมุ่งมั่นและทำงานอย่างมีเป้าหมาย ชอบงานที่ท้าทายได้พิสูจน์ความสามารถของตนเอง มีความยากแต่มีความเป็นไปได้สูง และถ้าต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นก็จะชอบทำงานกับคนเก่งมากกว่าคนที่ชอบพอกัน ชอบการประเมินผลและการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feed back) เพื่อจะได้ทราบว่าคุณประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร กลุ่มคนประเภทนี้มักจะมีอาชีพทางธุรกิจ McClelland เชื่อว่าความต้องการประสบความสำเร็จนี้จะเกิดขึ้นและติดตัวมาตั้งแต่วัยเด็ก อาจโดยอิทธิพลของวัฒนธรรมและการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม เช่น หนังสือ หรือสื่อต่างๆ ที่เด็กได้สัมผัส รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่เด็กได้ทำในโรงเรียนหรือที่บ้าน เป็นต้น

2. **ความต้องการด้านการสมาคม** (Need for Affiliation หรือ n'Aff) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการทางสังคม บุคคลต้องการความรัก ความอบอุ่นทางใจ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การเข้ากับผู้อื่นได้ไม่ว่าจะเป็นนาย ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่จัดอยู่ในประเภทนี้จะเห็นความสำคัญของ "คน" มากกว่า "งาน" เขาจะคอยระมัดระวังความรู้สึกของผู้อื่น ไม่ต้องการทำร้ายจิตใจใครและพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ในการทำงานเราจะพบว่า บุคคลประเภทนี้เมื่อเป็นผู้บริหารมักเป็นที่รักของลูกน้อง แต่มักทำงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพนักเพราะไม่กล้าตัดสินใจทำอะไรที่ผู้อื่นไม่พอใจ

3. **ความต้องการอำนาจ** (Need for Power หรือ n'Pow) ได้แก่ การต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น สามารถที่จะทำให้ผู้อื่นยอมตามหรือทำตามตนได้จะโดยไม่รู้ตัวหรือไม่ก็ตามความต้องการอำนาจนี้มีได้เป็นสิ่งที่ทำให้คนทำในสิ่งที่ไม่ดี หรือกลายเป็นนักอัตตาธิปไตย ความต้องการชนิดนี้สามารถแสดงออกได้ 2 รูปแบบ คือ แบบส่วนตัว (Unsocialized) ได้แก่ การมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวหรือเอาชนะเพศตรงข้าม และแบบเข้าสังคม (Socialized) ได้แก่ การเข้าเป็นผู้นำสมาคมต่างๆ ผู้นำนักศึกษาหรือชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในเชิงสร้างสรรค์ เช่น การต่อสู้เพื่อสิทธิมนุษยชน การปฏิรูปองค์การนักศึกษา เป็นต้น McClelland ให้ความสำคัญกับความต้องการความสำเร็จมากที่สุด เขาเชื่อว่าประเทศใดก็ตามหากมีบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จมาก ก็ช่วยพัฒนาประเทศนั้นไปได้เร็วเนื่องจากบุคคลประเภทนี้มุ่งที่จะคิดค้น และประดิษฐ์ค้นคว้าสิ่งใหม่ๆ และจะพยายามทำจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้งสามมีความจำเป็นในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น นักบริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีส่วนผสมของความต้องการทั้งสามนี้อย่างพอเหมาะ และสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีการเรียนรู้

การศึกษานุคลิกภาพทางทฤษฎีการเรียนรู้ให้ความสำคัญว่ามนุษย์จะสามารถจัดการอย่างไรกับการโต้ตอบของสิ่งเร้ามีผลต่อบุคลิกภาพ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ได้แก่ สกินเนอร์ (Skinner), แบนดูรา (Bandura) และดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard and Miller) อธิบายได้ดังนี้ (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2540, หน้า 49-60)

ทฤษฎีบุคลิกภาพของสกินเนอร์ (Skinner)

ได้กล่าวว่าเป็นทฤษฎีการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำ มีแนวคิดที่สำคัญคือ บุคคลหรือสัตว์ประเภทอื่นจะเรียนรู้สิ่งใหม่หรือมีพฤติกรรมซ้ำๆ เมื่อได้รับการเสริมแรง (Reinforcement) ทั้งทางบวกและลบสิ่งที่เป็นเสริมแรงทางบวกของบุคคลหนึ่งอาจเป็นการลงโทษของอีกบุคคล

การเรียนรู้หรือพฤติกรรมซ้ำเกิดขึ้นได้เมื่อมีการเสริมแรงทันที (Immediate Reinforcement) เช่น เมื่อเด็กพูดโดยไม่ตั้งใจ (Accidental) แม่เสริมแรงโดยการอุ้ม ยิ้ม กอด หรือพูดด้วยทันที ทำให้เด็กพูดเรียกแม่ซ้ำอีก จนในที่สุดพูดคำว่าแม่ได้

การเสริมแรงที่ให้และหยุดอย่างต่อเนื่องกัน (Intermittent Reinforcement) จะทำให้พฤติกรรมนั้นยึดเยื้อออกไปทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานดีเกิดขึ้นเป็นเวลานาน พ่อแม่ที่ต้องตอบสนองของการเอาแต่ใจของเด็กเป็นครั้งเป็นคราวจะทำให้พฤติกรรมเอาแต่ใจยึดเยื้อออกไป แต่ถ้าพ่อแม่หยุดการตอบสนองทุกครั้งและทันที เด็กจะเกิดการเรียนรู้ว่าการเอาแต่ใจตนเอง จะทำให้ไม่มีใครสนใจตอบสนอง จึงทำให้หยุดพฤติกรรมนั้น

การดัดพฤติกรรม (Shaping Behavior) เป็นหลักการที่สำคัญหนึ่งของแนวคิด คือ การให้แรงเสริมเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้กลายเป็นพึงปรารถนา การดัดพฤติกรรมได้นำมาใช้ในการเปลี่ยนนิสัย แก้นิสัยที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กและผู้ใหญ่ในบ้านในสถาบันการศึกษา ในโรงพยาบาล และองค์กรต่างๆ ทางสังคม

ทฤษฎีบุคลิกภาพของแบนดูรา (Bandura)

เป็นทฤษฎีการเรียนรู้เชิงสังคม โดยมีแนวคิดที่โดดเด่นอยู่ 2 ประการ คือ

1. การเรียนรู้จากการสังเกตเพื่อเลียนแบบ (Observational Learning for Imitation)
แนวคิดนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของ

- 1.1 การเรียนรู้ที่เกิดจากการสังเกต หรือเลียนแบบบุคคลที่เป็นต้นแบบ ซึ่งอาจเป็นบุคคลในชีวิตจริงหรือบุคคลในชีวิตจริงหรือบุคคลในวรรณกรรม วรรณคดี นิทาน เป็นต้น
- 1.2 การเรียนรู้ที่เป็นพฤติกรรมถาวรเป็นผลมาจากการได้รับการเสริมแรง
- 1.3 การเรียนรู้จากการสังเกต เห็นชัดในการเรียนรู้แบบลงมือกระทำของกลุ่มพฤติกรรม

แบนดูรา ได้อธิบายว่า การเลียนแบบเกิดจากการสังเกตตัวแบบการสังเกตส่งผลให้เกิดการทำงานในระบบความรู้ ความคิด การจดจำ (Cognitive Process) และมีการเสริมแรงอีกทั้งปฏิภิกิริยาโต้ตอบระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจภายนอกกับแรงจูงใจภายในบนฐานสมรรถภาพทางชีวภาพของบุคคล ดังนั้น ก่อนที่จะเกิดการเรียนรู้และเลียนแบบต้องผ่านกระบวนการคิดอันซับซ้อน

2. ความเชื่อในสมรรถนะแห่งตนที่จะประกอบกิจกรรมใดให้เกิดผลสำเร็จ (Self Efficacy) แม้ว่าการไปถึงเป้าหมายจะอยู่ในสถานการณ์คลุมเครือ จัดการได้ยากมีความเครียดสูง และการที่บุคคลจะเสริมสร้างสมรรถนะได้ต้องมองค้ประกอบ 4 ประการ คือ

2.1 เชื่อว่าตนสามารถจัดการกับเรื่องราวต่างๆ ได้จนลุล่วง

2.2 สังเกตการประสบผลสำเร็จหรือไม่สำเร็จจากบุคคลอื่นและเรียนรู้วิธีการบุคคลนั้น

2.3 ชักจูงตนเองด้วยคำที่ให้อำนาจใจ เช่น ฉันต้องทำได้ฉันมั่นใจ หรือจากคำให้กำลังใจ

ผู้อื่น

2.4 มีสิ่งกระตุ้นพอเหมาะทั้งระดับ กระบวนการ และรูปแบบที่นำมากระตุ้น

แบนดูรา ได้เน้นความสำคัญว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อชีวิตที่เป็นสุขของบุคคล ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เพราะทุกคนต้องการให้คนอื่นสนใจเรา ชื่นชมเรา คิดถึงเรา

ทฤษฎีบุคลิกภาพของดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard and Miller)

ในการศึกษาทฤษฎีสั่งเร้าและการโต้ตอบ (Stimulus-Response Theory) มีความสนใจร่วมกัน คือ กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ทั้งสองได้ให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาการของบุคลิกภาพตามกระบวนการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข (Classical Conditional) ดอลลาร์ดและมิลเลอร์ เชื่อว่ามนุษย์มีความสามารถในการสะท้อนพฤติกรรมทันทีในกรณีพิเศษ (Specific Reflex) และมนุษย์สามารถเลือกลำดับวิธีการโต้ตอบ และยังแรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Drives) ที่เกิดจากกระบวนการการเรียนรู้ เป็นตัวเสริมหรือขยายแรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Drives) ที่มีพลังมากและปกติจะเชื่อมกับสรีระของมนุษย์ จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ดอลลาร์ด และมิลเลอร์ให้ความสำคัญกับ แรงขับ สั่งเร้า การโต้ตอบ และการเสริมแรง ดังนั้นในทฤษฎีนี้จึงมีความครอบคลุมสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การขยายปฏิภิกิริยาให้ครอบคลุมถึงสถานการณ์ใหม่
2. การสร้างแนวการโต้ตอบใหม่
3. การสร้างแรงจูงใจหรือแรงขับใหม่
4. มีการดับสูญของความสัมพันธ์ระหว่างสั่งเร้าและการโต้ตอบ

จากการศึกษาหากได้รับการเสริมแรงขึ้น บุคคลมีโอกาที่จะกระทำซ้ำ เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่พึงพอใจ ในทฤษฎีนี้สามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลิกภาพของบุคคลที่มีการปรับตัวไม่ดีเท่าที่ควร

ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

บุคคลที่เป็นผู้นำแนวคิดนี้ได้แก่ เคลลี (Kelly) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเรา หมายถึง พฤติกรรมซึ่งเกิดจากทุกอย่างที่เกี่ยวข้องที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการตอบสนองของคนเรา ขณะนั้น คือ กระบวนการที่เริ่มตั้งแต่บุคคลเริ่มมองดู รับรู้ แปลความหมาย สังเกตเห็นความเหมือนและความแตกต่างในเหตุการณ์ที่เผชิญ มีอารมณ์ร่วมและคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า จนสามารถตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอกได้ กระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งมีการตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอกได้ กระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่ง มีการตอบสนองนี้เคลลี เรียกว่า ระบบการสร้างบุคลิกภาพ (Personal Construct System) โดยที่ เคลลี เน้นว่า จุดสำคัญของระบบกระบวนการสร้างบุคลิกภาพอยู่ที่กระบวนการทางความคิดที่สามารถสร้างวางแผนคิดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า และมีการตัดสินใจ ซึ่งในขณะนั้นบุคคลจะมองเห็นช่องทาง หรือวิธีการตอบสนองหรือเกิดความเข้าใจขึ้นนั่นเอง และบุคคลมีแนวโน้มยึดมั่นที่จะมองดูเหตุการณ์ต่างๆ ในรูปแบบความคิดเดิม แต่ถ้าเมื่อใดรูปแบบเดิมไม่สามารถแก้ปัญหาได้ บุคคลก็จะมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางความคิด มีการคาดเดาเหตุการณ์ใหม่ และเห็นช่องทางการตอบสนองใหม่ ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ๆ ขึ้น

นอกจากนี้ เคลลี ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การที่บุคคลมีการคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า และเกิดอารมณ์ร่วมด้วย จะทำให้บุคคลมีประสบการณ์กับความวิตกกังวล และพยายามที่จะสร้างกระบวนการทางความคิดให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เผชิญเพื่อลดความวิตกกังวลลง

บุคลิกภาพกับการปฏิบัติงาน

แม้บุคลิกภาพของบุคคลจะไม่สามารถนำมาทำนายพฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด แต่ก็ยังเชื่อกันว่าบุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่นั่นเอง เพราะเราพบเสมอว่าในองค์กร คนที่มีบุคลิกภาพอย่างหนึ่งเหมาะสม หรือถนัดในการทำงานประเภทหนึ่งมากกว่าอีกประเภทหนึ่ง

Holland ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 6 แบบที่เหมาะสมกับสาขาอาชีพต่างๆ เนื่องจากเชื่อว่า หากบุคคลมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพ เขาก็จะสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถลดแนวโน้มการออกจากงานให้น้อยลงได้ รูปแบบของบุคลิกภาพ 6 แบบ ได้แก่

1. คนจริงจัง (Realistic) บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่อายุ สุขภาพ มั่นคง ปฏิบัติจริง เหมาะสมกับการทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักรกล แรงงานตามสายงาน เกษตรกร
2. นักสำรวจ (Investigative) บุคคลที่ชอบวิเคราะห์ มีความกระตือรือร้น รักอิสระเหมาะสมกับอาชีพนักคณิตศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์ นักชีววิทยา นักข่าว
3. นักสังคม (Social) บุคคลที่ชอบเข้าสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความร่วมมือ มีความเข้าใจคนอื่นสูง เหมาะสมกับอาชีพครู นักสังคมสงเคราะห์ นักแนะแนว แพทย์ นักจิตวิทยาคลินิก
4. หัวโบราณ (Conventional) บุคคลที่เป็นนักปฏิบัติ ไม่มีจินตนาการ และไม่มีควมยืดหยุ่น เหมาะสมกับอาชีพนักบัญชี พนักงานธนาคาร เสมียน พนักงานเก็บเอกสาร
5. นักธุรกิจ (Enterprising) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความทะเยอทะยาน มีพลัง เหมาะสมกับอาชีพนักกฎหมาย ผู้จัดการธุรกิจขนาดเล็ก ทำงานเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์
6. ศิลปิน (Artistic) บุคคลที่มีจินตนาการ ไม่มีระบบ มีอุดมคติ มีอารมณ์อ่อนไหว ไม่ใช่ นักปฏิบัติเหมาะสมกับอาชีพนักเขียน นักดนตรี มณฑนาการ

ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 6 แบบข้างต้น เราสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อจัดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานได้

จากความเชื่อที่ว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานนั้น ทำให้ในปัจจุบันการคัดเลือกบุคลากรบางตำแหน่งได้มีการนำแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพมาใช้เพื่อช่วยประเมินผู้สมัครงานด้วย เช่น ตำแหน่งงานที่ต้องมีบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ ได้แก่ ผู้บริหารขององค์การหรือระดับหัวหน้างานขึ้นไป ตำแหน่งงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ หรือพนักงานขาย ตำแหน่งงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดและต้องมีความสามารถในการจัดการกับความเครียด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบิน เป็นต้น ซึ่งการวัดบุคลิกภาพในการคัดเลือกบุคลากรส่วนใหญ่จะใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ Objective test รวมทั้งใช้ผลการประเมินจากการสัมภาษณ์ผู้สมัครงานประกอบกันในการพิจารณา

อย่างไรก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า การทำนายการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจะดูเพียงบุคลิกภาพของบุคคลอย่างเดียวไม่ได้ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลมีความซับซ้อนและแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ สิ่งที่เราจะได้จากการวัดบุคลิกภาพได้ก็คือการคาดคะเนลักษณะเฉพาะ (Traits) หรือประเภทของบุคคล (Types) ว่าลักษณะแต่ละอย่างของบุคคลนั้นน่ามีความเหมาะสมกับงานประเภทใด แต่มิได้บ่งบอกว่าใครจะทำงานได้เหนือกว่าหรือด้อยกว่าใคร และเครื่องมือที่ใช้วัดบุคลิกภาพที่ใช้อยู่ก็ไม่มีวิธีใดที่สามารถวัดบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งผู้ถูกประเมินเองบางครั้งก็พยายามตอบคำถามตามความคาดหวังของสังคม ทำให้ไม่สามารถวัดบุคลิกภาพที่

แท้จริงของเขาได้ นอกจากนี้ยังเป็นเรื่องที่ยากที่จะระบุลงไปอย่างชัดเจนว่าบุคคลิกภาพแบบใดที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในการทำงานนั้นมีหลากหลายวิธีที่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และแต่ละบุคคลก็มักจะเลือกวิธีการที่ตนถนัดและวิธีที่ตนคิดว่าเป็นผลดีที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอก สำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอก สำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วยขั้นตอนการประเมิน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการประเมิน ขั้นตอนดำเนินการประเมิน ขั้นตอนสรุปผลการประเมิน และขั้นรายงานผลการประเมิน โดยประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอกจาก 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ ในการประเมิน บุคลิกภาพ เจตคติ คุณธรรม และจรรยาบรรณ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประเมิน และคุณภาพของเอกสารรายงานผลการประเมินสถานศึกษาใน 5 องค์ประกอบหลักนี้ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบย่อย และ 61 ตัวบ่งชี้ โดยใช้ผู้ประเมินจาก 3 แหล่ง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนผู้ประเมินภายนอก (ในทีมประเมินเดียวกัน) และตัวแทนสถานศึกษา ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมีลักษณะเป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ โดยกำหนดค่าเป็นร้อยละ

2. รูปแบบการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอก สำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความตรงเชิงจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเป็นไปได้ มีประโยชน์ มีความเหมาะสม และมีความถูกต้องครอบคลุม

3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลการประเมินคุณภาพผู้ประเมินภายนอกที่พัฒนาขึ้น สามารถประมวลผลการประเมินได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและสะดวกในการนำไปใช้

กานดา พูลลาภทวี (2524) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร นักวิจัยและนักประเมินเกี่ยวกับสมรรถภาพในการวิจัยและประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหาร 27 คน นักวิชาการทางด้านการศึกษาและประเมินการศึกษา 13 คน และนักวิจัยและประเมินการศึกษา 96 คน รวมทั้งสิ้น 136 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content Analysis) และการแจกแจงร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถภาพในการวิจัยและประเมินการศึกษาที่พึงประสงค์ มีดังนี้

1. สามารถระบุตัวแปรที่สำคัญได้
2. สามารถแปลความหมายและลงข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

3. มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการวิจัย
4. มีคุณลักษณะและเจตคติของนักวิจัยและประเมินการศึกษา
5. สามารถทำความเข้าใจปัญหาที่ต้องการวิจัยหรือกำหนดสิ่งที่มุ่งประเมิน
6. สามารถระบุประชากรในการวิจัยหรือเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรได้อย่างเหมาะสม
7. สามารถกำหนดสมมุติฐานในการวิจัยหรือคำถามที่มุ่งจะแสวงหาคำตอบ
8. สามารถเลือกและใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติที่เหมาะสม
9. สามารถดึงข้อเสนอนะแฝง (Implication) จากผลวิจัยหรือการปฏิบัติที่มีมาก่อนได้
10. สามารถจัดทำข้อเสนอนะแฝงซึ่งเป็นผลจากการวิจัยหรือประเมิน
11. สามารถรายงานผลวิจัยหรือผลประเมินตลอดจนข้อเสนอนะแฝงได้อย่างเหมาะสม
12. สามารถควบคุมตัวการที่ทำให้การวิจัยหรือประเมินขาดความตรง (Validity)
13. สามารถเลือกแบบวิจัยหรือแบบประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานหรือตอบคำถามเชิงประเมินได้อย่างเหมาะสม
14. สามารถประเมินความตรงของเครื่องมือวิจัยได้
15. สามารถเลือกเทคนิคและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสม
16. สามารถปรับปรุงวิธีการติดตามและประเมินโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม
17. สามารถแปลงวัตถุประสงค์ทั่วไปให้เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะที่สามารถวัดได้
18. สามารถระบุข้อความหรือหลักฐานที่จำเป็นในการทดสอบสมมุติฐานหรือตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
19. สามารถเลือกวิธีเสนอปัญหาที่มุ่งวิจัยหรือประเมินได้อย่างเหมาะสม
20. สามารถจัดหาและจัดการทรัพยากรทั้งกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการวิจัยหรือประเมิน
21. สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับโปรแกรมประกอบการ (Program performance) ได้ทันทีเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจปรับขยายโปรแกรม
22. สามารถใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล
23. สามารถหาสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการวิจัยหรือประเมิน
24. สามารถประเมินคุณค่าและความเป็นไปได้ของเป้าหมายโปรแกรมหรือโครงการ
25. สามารถระบุมาตรฐาน (Standards) หรือปกติวิสัย (Norm) ที่จะใช้ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน

เมอเทินส์ (Mertens, 1994, pp. 17-27) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการฝึกหัดผู้ประเมิน โดยได้ทำการศึกษาเอกสารจากหนังสือที่เกี่ยวกับการประเมิน รายงานการประชุมที่เสนอต่อสมาคมการประเมินแห่งสหรัฐอเมริกาฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ERIC จากบทความที่เกี่ยวข้อง การขอคำปรึกษาจากผู้ประเมิน และจากประสบการณ์ในการฝึกหัดผู้ประเมินเป็นเวลากว่า 20 ปี เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิด จากนั้นจึงได้หารือกับผู้ประเมิน และผู้ฝึกหัดจากหลายๆ สาขาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น ได้แก่ สาขาที่เกี่ยวข้องกับโครงการทางการศึกษา จิตวิทยา ธุรกิจ การบริหาร ภาครัฐ และโครงการอื่นๆ พบว่า ผู้ประเมินควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นใน 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ด้านการประเมิน (ความรู้และทักษะด้านการประเมิน)
2. ด้านวิธีวิทยาการวิจัย (ความรู้และทักษะด้านการวิจัย)
3. ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประเมินแต่ยืมมาจากด้านอื่นๆ
4. ความรู้และทักษะเฉพาะสาขาที่จำเป็น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความรู้และทักษะด้านการประเมิน

แม้ว่ากระบวนการและการดำเนินการประเมินจะแตกต่างกันตามกรอบแนวคิดทฤษฎี แต่ผู้ประเมินหรือผู้ประเมินฝึกหัด ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 1.1 การระบุเกี่ยวกับการประเมิน ผู้ประเมินต้องสามารถระบุสิ่งที่ต้องการประเมิน วัตถุประสงค์ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นต้น
- 1.2 การออกแบบการประเมินและการตั้งคำถามการประเมิน
- 1.3 การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
- 1.5 การวางแผนการรายงานและการนำไปใช้ประโยชน์
- 1.6 การวางแผนการจัดการ
- 1.7 การวางแผนในการประเมินงานประเมิน

ผู้ประเมินจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการประเมิน คุณภาพของการประเมินทั้งแผนการประเมิน กระบวนการ และผลการประเมิน

2. ความรู้และทักษะด้านวิธีวิทยาการวิจัย

- 2.1 เข้าใจปรัชญาพื้นฐาน
- 2.2 เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธี
- 2.3 วางแผนและปฏิบัติการวิจัยได้ ซึ่งได้แก่
 - 2.3.1 การทบทวนเอกสาร
 - 2.3.2 การกำหนดกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

- 2.3.3 การกำหนดปัญหาวิจัยและการตั้งสมมุติฐาน
- 2.3.4 การออกแบบการวิจัย
- 2.3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.3.6 การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล

3. ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประเมินแต่ียมมาจากด้านอื่น ๆ

3.1 การบริหารจัดการ

3.1.1 การจัดการโครงการ

3.1.2 การวางแผนกลยุทธ์

3.1.3 การตรวจสอบและการประเมิน

3.1.4 การพัฒนาโครงการและการประเมิน

3.2 ทักษะการสื่อสาร / จิตวิทยา

3.2.1 การสื่อสารด้วยวาจา

3.2.2 การสื่อสารด้วยการเขียน

3.2.3 ทักษะระหว่างบุคคล

3.2.4 ทักษะการเจรจาต่อรอง

3.2.5 ลักษณะส่วนบุคคล

3.3 ปรัชญา

3.3.1 จริยศาสตร์

3.3.2 ค่านิยม

3.4 รัฐศาสตร์

3.4.1 การวิเคราะห์การเมือง

3.4.2 กฎหมายและการประเมิน

3.5 มานุษยวิทยา : ทักษะเกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ

3.6 เศรษฐศาสตร์

3.6.1 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย, ต้นทุน, ประสิทธิภาพ

3.6.2 การควบคุมองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ

4. ความรู้และทักษะเฉพาะสาขาที่จำเป็น

- 4.1 ด้านการศึกษา ได้แก่ จุดมุ่งหมายของการศึกษา การออกแบบการสอน การประเมินผลการสอน การประเมินครู การรับรองวิทยฐานะ กลยุทธ์ในการประเมินทางเลือกอื่น

4.2 ด้านจิตวิทยา ได้แก่ การพัฒนามนุษย์ โครงการบริการมนุษย์ รูปแบบการให้คำปรึกษา การวัดทางจิตวิทยา สภาพแวดล้อมการทำงาน (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงาน)

4.3 ด้านสุขภาพอนามัย

4.4 ด้านธุรกิจ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การจัดการ การเปลี่ยนแปลงองค์กร การวิจัยการตลาด การพัฒนาและจัดตั้งองค์กร ระบบข้อมูลข่าวสาร การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

4.5 ด้านการปกครอง ได้แก่ นโยบาย กระบวนการ ระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่นำมาประยุกต์ในการทำงาน

4.6 การบริหารจัดการสาธารณะ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างส่วนรวมและส่วนบุคคล การรับผิดชอบต่อสาธารณะ

นันทิยา บุญสวัสดิ์ (2545) ศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอก การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอกตามมาตรฐานการศึกษา มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการเพื่อการออกแบบแนวทางการเก็บข้อมูล โดยมีวิธีการ ดังนี้

(1) การศึกษาข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (2) การศึกษาสภาพปัญหาจากการประเมินโรงเรียนของผู้ประเมินภายนอก โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วิทยากรของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอก จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) การศึกษารายงานการประเมินตนเองของโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 25 โรงเรียน เพื่อนำข้อมูลมาใช้กำหนดเป็นร่องรอยหลักฐาน และ (4) การศึกษาระบบการดำเนินงานของโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 2 โรงเรียน ข้อมูลสารสนเทศทั้งหมดนี้ นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการร่างแนวทางการเก็บข้อมูลขั้นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียน ผู้วิจัยออกแบบแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียน แล้วนำไปทดลองใช้และวิเคราะห์คุณภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้

(1) การสนองความต้องการของผู้ใช้ (ประโยชน์/ความ) (2) ความสะดวกในการนำไปใช้ (3) ความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (4) การสร้างความเข้าใจในแนวการจัดการศึกษาตามนโยบาย การปฏิรูปการเรียนรู้

(5) การช่วยประหยัดเวลาในการเตรียมตัวก่อนการตรวจเยี่ยมโรงเรียน และ(6) การช่วยด้านการวางแผนเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ

จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ผู้ประเมินภายนอกขาดแนวทางการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียน ร้อยละ 87.90 และต้องการให้มีแนวทางการสัมภาษณ์ และตัวอย่างของร่องรอยหลักฐาน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลแนวทางการเก็บข้อมูลที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนแรก บทนำ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย คำแนะนำในการใช้คำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่สอง ได้แก่ วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และส่วนสุดท้ายเป็นส่วนที่ให้ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาตามแนวการปฏิรูปการเรียนรู้ ผลการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอกมีความเหมาะสมมากในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประเมิน

เกื้อ กระแสโลม (2547) ศึกษาการพัฒนาการรับรองผู้ประเมินภายนอกตามแนวคิดที่เน้นสมรรถภาพสำหรับการประเมินสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแนวคิดการรับรองผู้ประเมินภายนอกและนำเสนอสมรรถภาพที่จำเป็นของผู้ประเมินภายนอกสำหรับการประเมินสถานศึกษา (2) พัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถภาพผู้ประเมินภายนอกสำหรับใช้ในการรับรองผู้ประเมินภายนอก และ(3) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นในด้านความตรง ความเที่ยง และกำหนดเกณฑ์ตัดสินสำหรับการรับรองการวิจัยดำเนินการ 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพที่จำเป็นของผู้ประเมินภายนอกโดยใช้วิธีแบบผสมและเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 ท่าน วิเคราะห์งานเอกสารและกับกลุ่มผู้ประเมินภายนอกที่มีประสบการณ์ตรงในการประเมินสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 18 ท่าน อภิปรายกลุ่ม ผู้ประเมินภายนอกที่ประสบผลสำเร็จในการประเมินสถานศึกษา จำนวน 25 ท่าน โดยวิธี MACR และสอบถามความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มผู้ประเมินภายนอก จำนวน 455 ท่าน ระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถภาพผู้ประเมินภายนอกและกำหนดเกณฑ์ตัดสินสำหรับการรับรอง โดยทดลองใช้เครื่องมือ 2 ครั้ง กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 246 ท่าน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ด้วยโปรแกรม SPSS และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิซเรล 8.51 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สมรรถภาพที่ต่ำเป็นของผู้ประเมินภายนอกสำหรับการประเมินสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วยสมรรถภาพ 3 ด้าน ดังนี้ สมรรถภาพด้านความรู้ประกอบด้วย (1) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมิน

ภายนอก (2) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการประเมินคุณภาพสถานศึกษา สมรรถภาพด้านทักษะ ประกอบด้วย (1) ทักษะการวางแผนการประเมินสถานศึกษา (2) ทักษะการดำเนินการประเมินสถานศึกษา (3) ทักษะการสรุปผลการประเมินและเขียนรายงานการประเมินสถานศึกษา (4) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ (5) ทักษะทางการคิดเชิงตรรกะและการคิดวิเคราะห์ (6) ทักษะการทำงานเป็นทีม สมรรถภาพด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย (1) ความเป็นกัลยาณมิตรในการประเมิน และ (2) จรรยาบรรณในการประเมิน

2. แบบสอบที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในสมรรถภาพ 3 ด้าน อยู่ในช่วง 0.672-0.692 ข้อสอบส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แบบสอบมีความตรงตามโครงสร้างอยู่ในระดับดี ($\chi = 5.67$, $df = 12$, $P=0.93$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.95$, $RMR=0.01$) แบบสอบสมรรถภาพด้านความรู้มีความตรงตามเกณฑ์สัมพันธ์กับคะแนนจากแบบสอบวัดความรู้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy} = 0.609$) แบบสอบสามารถจำแนกผู้สอบกลุ่มรอบรู้มากจะรอบรู้น้อยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

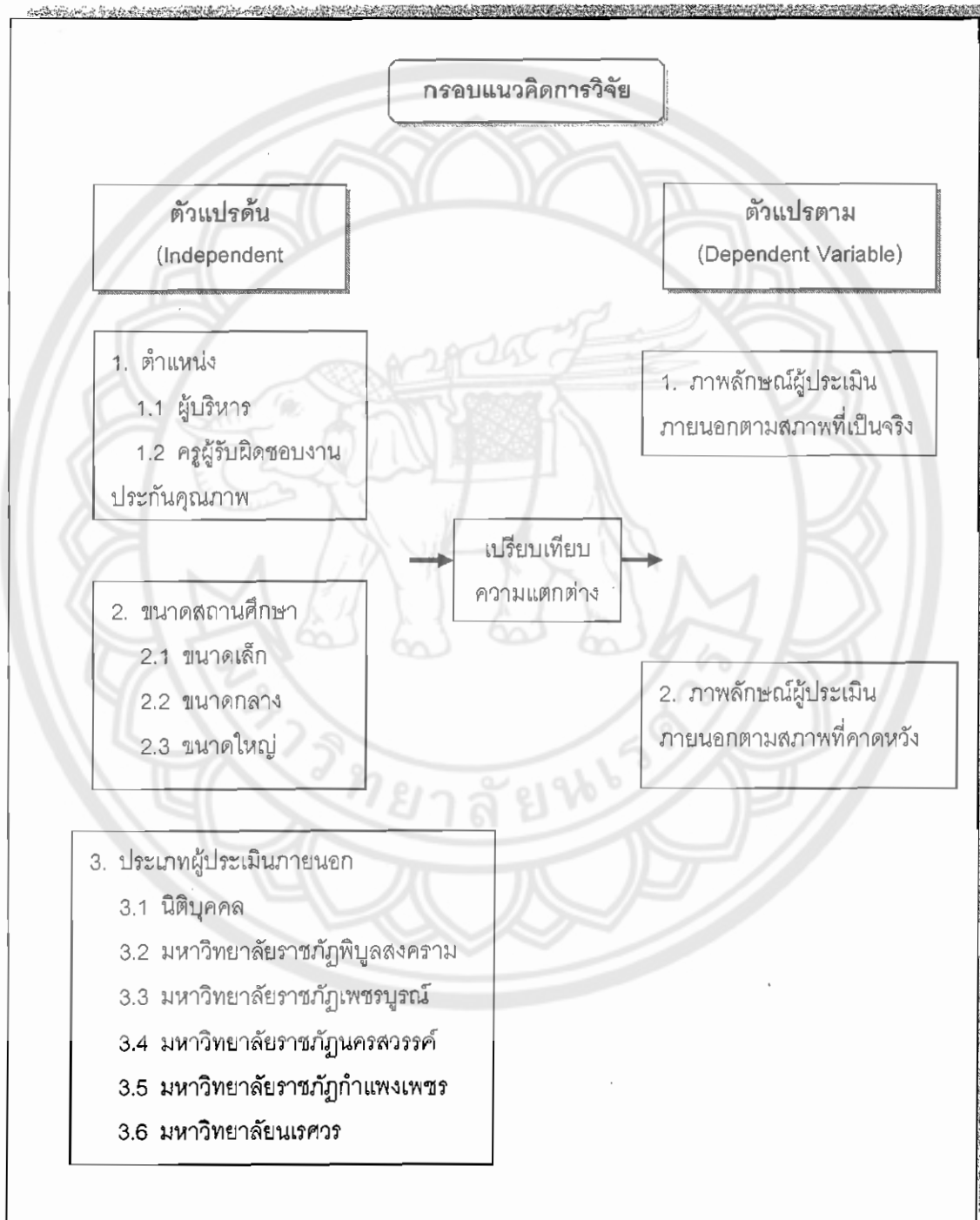
3. คะแนนจุดตัดของแบบสอบจากการกำหนดโดยวิธีให้ทฤษฎีการตัดสินใจ ในสมรรถภาพด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และสมรรถภาพโดยรวมทุกด้าน มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 58, 56, 75 และ 61 ตามลำดับ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดต่างๆ จากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ประกอบกับข้อกำหนดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เกี่ยวกับผู้ประเมินภายนอก สามารถสรุปเกี่ยวกับการศึกษาภาพลักษณ์ของผู้ประเมินภายนอกตามทัศนะของบุคลากรในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตภาคเหนือตอนล่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความรู้
2. นุคลิกภาพ
3. กัลยาณมิตรประเมิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพ 6



ภาพ 6 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย