



กัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก True Friend for Assessor Competency Development

วิไลรัตน์ พุกษาภิรมย์¹, สมคิด เศษวงค์²

Vilairut Plueksapirum¹, Somkid Setwong²

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประเทศไทย

^{1,2}Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

¹E-mail: Vilairat.vil@gmail.com

Received : August 7, 2023;

Revised : December 19, 2023;

Accepted : December 22, 2023

บทคัดย่อ

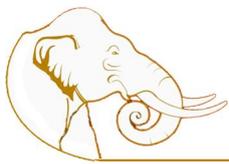
บทความเรื่อง “กัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก” เพื่อให้ผู้ประเมินภายนอกมีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย สอดคล้องกับยุคดิจิทัลโลกาภิวัตน์ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์และคิดแบบองค์รวมหรือบูรณาการ เพื่อให้เกิดสมรรถนะของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็น โดยนำหลักกัลยาณมิตรธรรม 7 ประการ มาปรับประยุกต์ใช้เสริมสร้างสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก ได้แก่ 1. น่ารัก 2. น่าเคารพ 3. น่ายกย่อง 4. รู้จักพูด 5. อุตุนต่อถ้อยคำ 6. กล่าวชี้แจงแถลงเรื่องต่าง ๆ ที่ลึกซึ้งได้ และ 7. ไม่ซัดจูงไปในทางที่เสื่อม ในการตัดสินใจเลือกดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี มีประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและสามารถแนะนำบุคคลอื่นให้ดำเนินชีวิตในสิ่งที่ดีงามตามบุคคลนั้น ย่อมได้ชื่อว่าเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งนอกจากจะเป็นกัลยาณมิตรให้กับตนเองแล้วยังเป็นกัลยาณมิตรให้กับบุคคลอื่นด้วย

ความสำคัญ : กัลยาณมิตร; การพัฒนาสมรรถนะ; ผู้ประเมินภายนอก

Abstract

The article is about "Compassion and the Development of Competence in External Evaluators" to ensure that external evaluators possess knowledge, abilities, efficiency, and effectiveness in assessing educational quality in line with the changing era of digitalization. It emphasizes creative, analytical, synthetic, and holistic thinking to cultivate knowledge, skills, and personal qualities that influence necessary behaviors. The principles of compassion are applied, including being lovable, respectful, commendable, articulate, patient, profound in explanations, and not leading others astray. This fosters good decision-making for a beneficial life and enables guiding others towards a beautiful life, earning them the title of a compassionate person, both for themselves and others.

Keywords: Kalyanamitra; Competency development; External Assessor



บทนำ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในยุคของความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็ว มีการแข่งขันกันด้วยความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ผู้ประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ก็คือบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจคุณภาพของสถานศึกษาทุกระดับ ทุกสังกัดจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักพุทธธรรมด้านความเป็นกัลยาณมิตรในการเสริมสร้างให้ผู้ประเมินภายนอกมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ และนำมาปรับใช้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกเช่นกัน

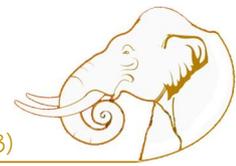
คำว่า “กัลยาณมิตร” มีปรากฏในพระไตรปิฎกซึ่งมีความหมายที่กว้างขวางและแตกต่างกันออกไป เช่น พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า “ภิกษุในธรรมวินัยนี้ เป็นมิตรดี มีสหายดี มีเพื่อนดี” เรียกว่า เป็นผู้ที่มีธรรมเป็นเครื่องกระทำที่พึงหรือนาถกรณธรรม (ที.ปา. (ไทย) 11/345/357) ในอภิธรรมวิภังค์ปรากฏความไว้ว่า “ความรักใคร่ กิริยาที่รักใคร่ ภาวะที่รักใคร่ในสัตว์ทั้งหลาย เมตตา เจโตวิมุตติ นี้เรียกว่า เมตตา” (อภิ. วิ. (ไทย) 35/643/427) ส่วนในขุททกนิกาย มหานิเทศได้ขยายความหมายของเมตตาไว้ว่า “เมตตา ได้แก่ ความรัก กิริยาที่รัก ภาวะที่รัก ความเอ็นดู กิริยาที่เอ็นดู ภาวะที่เอ็นดู ความปรารถนาเกื้อกูลกัน ความอนุเคราะห์ ความไม่พยาบาท ความไม่ปองร้าย” (ขุ.ม. (ไทย) 29/202/590) สิ่งเหล่านี้จะนำพาให้คนมีการพัฒนาสมรรถนะของตัวเองตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาให้สูงขึ้น

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การและได้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจได้นั้น องค์การจะต้องส่งเสริมการพัฒนาตนให้กับบุคลากรในองค์การ อีกทั้งองค์การจะต้องมีการนำเอากิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อเป็นการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรและองค์การ เมื่อบุคลากรได้นำกิจกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ก็ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการวางแผน ดำเนินการ การตัดสินใจ และการดำเนินงานภายในองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สิริวิที ชูเชิด, 2565: 225) ซึ่งเป็นหนทางนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกได้เป็นอย่างดี

ผู้ประเมินภายนอก หมายถึง บุคคลทั้งที่เป็นนักวิชาการ วิชาชีพ หรือผู้ประกอบการ ผู้แทนชุมชนที่มีคุณสมบัติตามที่ สมศ. กำหนดและให้การรับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา หรือผู้ประเมินภายนอก ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสพการณ์ ความเชี่ยวชาญหรือคุณวุฒิ พร้อมทั้งบุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสมของผู้ประเมินภายนอก สมศ. จึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะคือ ต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ผ่านการทดสอบและการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่ สมศ. กำหนด และได้รับการรับรองให้เป็นผู้ประเมินภายนอก และคุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่ สมศ. กำหนด และจรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก (ธีรศักดิ์ อุปไมยอริชัย, 2560: 10)

ความหมายกัลยาณมิตร

ความหมายของกัลยาณมิตร มีรูปศัพท์มาจากคำว่า “กัลยาณะ” แปลว่า ดี งาม และคำว่า “มิตร” แปลว่า เพื่อน ผู้มีความเยื่อใยดี ผู้มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ “กัลยาณมิตร” กับคำว่า “กัลยาณมิตรตา” ซึ่งเราจะได้ยิน



หรือใช้คำนี้ควบคู่กันเสมอ โดยกัลยาณมิตรเป็นชื่อเรียกบุคคล ส่วนคำว่า กัลยาณมิตรตา แยกเป็นศัพท์ได้ กัลยาณ + มิตร และตา คำว่า กัลยาณ แปลว่า ดี งาม มิตร แปลว่า ความรัก ความเอื้อเฟื้อ และคำว่า ตา เป็นปัจจัยท้ายนาม ใช้ท้ายคำศัพท์ แปลว่า ความสภาวะ (พระเทพกวี (ป.อ.ปยุตฺโต), 2531: 234)

ดังนั้น กัลยาณมิตรจึงมีความหมายว่า เพื่อนที่ดี เพื่อนที่งาม หรือเพื่อนที่รักใคร่คุ้นเคยที่ดี เพื่อนรักใคร่คุ้นเคยที่งาม ความมีกัลยาณมิตร คือ มีผู้แนะนำสั่งสอน ที่ปรึกษา เพื่อนที่คบหา และบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2531 : 57) ความรู้จักเลือกเสวนาบุคคล หรือเข้าร่วมหมุ่กับท่านผู้ทรงคุณ ทรงปัญญา มีความสามารถ ซึ่งจะช่วยเหลือ สันับสนุน ชักจูง ชี้ช่องทางเป็นแบบอย่าง ตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กันให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดี ในการศึกษาอบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการ และธรรมปฏิบัติ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2565: 204)

1. เป็นที่รักเป็นที่พอใจ คือ ปิโย นำรัก ในฐานะเป็นที่สบายใจและสนิทสนมชวนให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม หรือเป็นผู้ประกอบด้วยเมตตาอันเป็นคุณธรรมประจำของกัลยาณมิตร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การเกื้อกูลสิ่งคมอย่างชัดเจน

2. เป็นที่เคารพ คือ ครุ นำเคารพ ในฐานะประพฤติสมควรแก่ฐานะให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัยเพื่อสร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่น แก่ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ

3. เป็นที่ยกย่อง คือ ภาวนิโย นำเจริญใจ ในฐานะทรงคุณ คือ ความรู้สึก และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรมและปรับปรุงตนอยู่เสมอ

4. เป็นนักพูด คือ วัตตา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไร ควรให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี

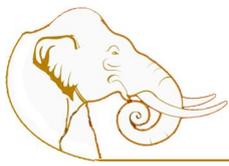
5. เป็นผู้อดทนต่อถ้อยคำ คือ วจนกขโม อดทนต่อถ้อยคำ คือ พร้อมที่จะรับฟัง คำปรึกษา ชักถาม คำเสนอและวิพากษ์วิจารณ์ อดทนฟังได้ไม่เบื่อไม่ฉุนเฉียว

6. เป็นผู้พูดถ้อยคำลึกซึ้งได้ คือ คัมภีรญจะ กะลัง กัตตา แถลงเรื่องล้าลึกได้ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจและให้เรียนรู้ เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

7. ไม่ชักนำในอฐานะ คือ โนจัญฐานเน นิโยชะเย ไม่ชักนำในอฐานะ คือ ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหล หรือชักไปในทางเสื่อมเสีย

หลักสมรรถนะพื้นฐาน

สมรรถนะเป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถที่ช่วยให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกว่า ถ้าเราต้องการประเมินคุณภาพการศึกษา การวางแผน การประเมินให้ประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมาย จะต้องใช้บุคคลที่มีความรู้ มีทักษะ และคุณลักษณะด้านใดบ้างเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความสามารถในด้าน การประเมินภายนอกของผู้ประเมินภายนอกนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเกี่ยวพันส่งผลโดยตรงกับการ ตัดสินคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้ประเมินปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อส่งผลไปสู่การพัฒนางาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้ประเมิน ภายนอกโดยตรงด้วยเช่นกัน แนวคิดเรื่องสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็น และมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จาก 3 ทาง คือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2) เกิดจากประสบการณ์



การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ จะทำให้ผลการประเมินภายนอกนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือมีคุณภาพดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะ

ความสำคัญของการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาผู้ประเมินภายนอก มีความสำคัญมาก เพราะผู้ประเมินภายนอก ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ มีศักยภาพในการประเมินคุณภาพ การศึกษาและในการตัดสินคุณภาพ จำเป็นจะต้องรู้จักสถานศึกษาเป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงพัฒนาการจัดการพัฒนาการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาและสร้างความรู้สู่การปฏิบัติ การประเมินคุณภาพภายนอกจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ประเมินภายนอก ต้องมีความรู้ ความสามารถในการประเมินเฉพาะด้านนั้น ๆ เป็นอย่างดี

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคล (Underlying characteristics) ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาท หรือตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้อย่าง ดีเลิศ (McClelland, 1973: 80) หรือคุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพหรือการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม (Spencer, 1993: 112) เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่าง บุคคล หลักการที่จะนำมาช่วยแก้ปัญหาทางการศึกษาและส่งเสริมการประเมินภายนอกให้มี ประสิทธิภาพ การจัดกระบวนการประเมินภายนอกจำเป็นต้องอาศัยความรู้เพื่อมาใช้พัฒนาตนเอง สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอกที่ว่าด้วยความรู้ ทักษะ และฝึกฝนพัฒนา ตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการประเมินภายนอก โดยอาศัยวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้ นำศาสตร์และ ศิลปมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประเมินคุณภาพได้เต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประเมินสถานศึกษา เฉพาะทาง ซึ่งสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปใช้กับงานประเมิน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้ ประเมินภายนอกเข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจบริบทของสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี ดังที่สำนักงาน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้กำหนดสมรรถนะไว้ 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลในตำแหน่ง จะต้อง มี เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วย สมรรถนะ 4 ด้าน ดังนี้ “ด้านที่หนึ่ง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านที่สอง การบริการที่ดี ด้านที่สาม การพัฒนาตนเอง ด้านที่สี่ การทำงาน เป็นทีม”

2. สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของ บุคคลที่กำหนดเฉพาะสำหรับผู้ประเมินภายนอก ได้แก่ “หนึ่งสมรรถนะ ประกอบด้วย การวิเคราะห์และ สังเคราะห์ การสื่อสารและการจูงใจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การมีวิสัยทัศน์”

นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งประเภทของสมรรถนะออกได้เป็นสองกลุ่ม คือ

1. สมรรถนะพื้นฐาน (threshold competency) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคล จำเป็นต้องมีในการทำงานสมรรถนะพื้นฐานจะไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น

2. สมรรถนะที่ทำให้แตกต่างจากผู้อื่น (differentiating competency) หมายถึง มุ่งเน้นการใช้ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และเจตคติ) ที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูง



กว่ามาตรฐาน ช่วยทำให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างดีเลิศ เป็นสมรรถนะที่นักวิชาการให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคลมากกว่าสมรรถนะพื้นฐาน

จากที่กล่าวมานั้น สมรรถนะสามารถแบ่งได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับหน่วยงานขององค์กรที่จะสร้างขึ้น มา สมรรถนะเป็นทั้งประเภทที่ส่งเสริมสนับสนุนความสามารถ ความเชี่ยวชาญที่มีโดยเฉพาะบุคคลกับสมรรถนะในด้านของการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน แต่ประเภทของสมรรถนะที่จะเกิดขึ้นนั้น ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ เกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญ และพัฒนางานให้มีความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง และองค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์กรกำหนด เช่น รู้เรื่องงานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะ (skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 คุณค่า (values) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างคุณค่าให้กลมกลืนกับงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

องค์ประกอบของสมรรถนะแบ่งตามหลัก KSA คือ

1. เมื่อพิจารณาจากงานและความรับผิดชอบจำเป็นจะต้องมีความรู้ (Knowledge) จึงทำให้ผู้มาดำรงตำแหน่งนี้ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ

2. เมื่อพิจารณาจากงานและความรับผิดชอบงานในฝ่ายนี้จะต้องมีทักษะ (Skill) หรือมีความชำนาญอะไรที่จะทำให้ผู้มาปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สำเร็จอย่างที่เรากำลังต้องการ

3. เมื่อพิจารณาจากงานและความรับผิดชอบงานในฝ่ายนี้จะต้องมีคุณลักษณะภายใน (Attribute) ที่เป็นนามธรรมที่จะช่วยให้ผู้มาดำรงตำแหน่งนี้ทำงานประสบความสำเร็จ

สรุปว่า องค์ประกอบของสมรรถนะนั้น เป็นการนำองค์ประกอบต่าง ๆ มาช่วยกำหนดทักษะ ความรู้ และลักษณะของบุคคลที่มีต่อการทำงานแต่ละประเภทให้ประสบความสำเร็จ สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากคุณสมบัติของผู้ประสบผลสำเร็จในการทำงานจริง

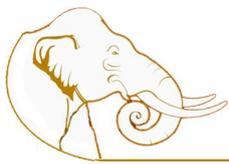
ความหมายของผู้ประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินภายนอก หรือนักประเมินภายนอก มี 3 ส่วน คือ คุณสมบัติเบื้องต้นตามสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ (ชนิษฐา ตั้งวรสิทธิชัย, 2565) ดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สามารถบ่งบอกหรือสะท้อนความรู้ของผู้ประเมินภายนอกที่สามารถวัดได้จาก 3 องค์ความรู้ คือ

1. ความรู้ด้านการศึกษาของแต่ละระดับที่ประเมิน หมายถึง ความรู้ของผู้ประเมินภายนอกในการอธิบายเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานด้านการศึกษา ความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา รูปแบบการจัดการศึกษา และการวัดผลประเมินผล

2. ความรู้ด้านบริบทของสถานศึกษา หมายถึง ความรู้ของผู้ประเมินภายนอกในการอธิบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการศึกษา และความหลากหลายทางบริบทของการจัดการศึกษา



3. ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้ของผู้ประเมินภายนอกในการอธิบายเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจในการประเมินคุณภาพภายนอก จุดประสงค์ จุดเน้น หลักเกณฑ์ ประเด็นการประเมิน รวมไปถึงการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล การให้ข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพภายนอกและการส่งเสริมการนำผลประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้

สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สามารถบ่งบอกหรือสะท้อนความรู้ของผู้ประเมินภายนอกที่สามารถวัดได้จาก 6 องค์ความรู้ คือ

1. ทักษะการวางแผน หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการดำเนินงานการประเมินตามขั้นตอน การศึกษาประเด็นการประเมิน วิธีการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การตัดสินผลการประเมิน ตลอดจนการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเองและผลการประเมินรอบที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

2. ทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูล หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลและสรุปข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศได้ในระหว่างการตรวจประเมินสถานศึกษา

3. ทักษะการสรุปผลการประเมิน หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยดูจากจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาในการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งทำการสรุปผลการประเมินหลังการตรวจประเมินสถานศึกษา

4. ทักษะการให้ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับสถานศึกษาพร้อมทั้งแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและนำไปสู่การพัฒนาแก่สถานศึกษา

5. ทักษะการเขียนรายงาน หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการเขียนรายงานผลการประเมินที่เข้าใจง่าย กระชับ ได้สาระสำคัญ พร้อมทั้งประเด็นในการพัฒนาให้แก่สถานศึกษา

6. ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่นได้

7. ทักษะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการประเมินคุณภาพภายนอก

8. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้ประเมินภายนอกในการใช้คอมพิวเตอร์รับส่งข้อมูล การสืบค้น จัดเก็บข้อมูล และการใช้สื่อสังคม online เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่สามารถบ่งบอกหรือสะท้อนความรู้ของผู้ประเมินภายนอกที่สามารถวัดได้จาก 6 องค์ความรู้ คือ

1. ความเป็นกัลยาณมิตร หมายถึง ลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงออกถึงการวางตัวเหมาะสม ใส่ใจถึงประโยชน์ของการประเมินคุณภาพภายนอก ชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์



โดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ข้อจำกัดและภาวะกดดันในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประเมินภายนอก

2. เจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงถึงความตระหนักและเห็นคุณค่าของการประเมินที่พร้อมจะพัฒนาการศึกษาให้แก่สถานศึกษา ตลอดจนอุทิศเวลาเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สถานศึกษาตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงาน

3. ความยุติธรรมเป็นกลาง หมายถึง ลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงออกถึงการประเมินด้วยความเที่ยงตรง เป็นกลาง ไม่ลำเอียง ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณ ยึดตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4. ความตรงต่อเวลา หมายถึง ลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงออกถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกำหนดเวลาและนัดหมาย และจัดส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

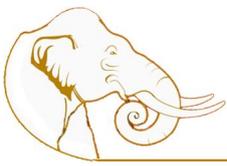
5. ความซื่อสัตย์ สุจริต หมายถึง ลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงออกถึงการประเมินอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ และรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกตามสภาพจริง ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์อื่นจากการประเมิน

6. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หมายถึง ลักษณะของผู้ประเมินภายนอกที่แสดงออกถึงการมีปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ปัญหาในขั้นตอนต่างๆ ของการประเมินคุณภาพภายนอกได้อย่างทันถ่วงที ยืดหยุ่นและมีเหตุผล

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก

ในการประเมินคุณภาพภายนอก ผู้ประเมินภายนอกจะต้องปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดถือบทบาทในลักษณะเพื่อนร่วมอาชีพและเป็นกัลยาณมิตรกับสถานศึกษาและชุมชนที่ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้จากกันและกัน หน้าที่สำคัญของคณะนักประเมินภายนอก (สุวิมล ว่องวานิช, 2549: 107-108) มีดังนี้ 1) ตรวจสอบสถานศึกษา สร้างความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง 2) รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบหลักฐานข้อมูลเพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามที่สถานศึกษาได้รายงานไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และตามมาตรฐานที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ไม่ได้อยู่ในรายงานการประเมินตนเอง 3) ตรวจสอบกระบวนการและวิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการได้มาซึ่งข้อมูลรวมทั้งหลักฐานที่ระบุในรายงานการประเมินตนเองมีความเหมาะสม ครอบคลุมและน่าเชื่อถือเพียงใด 4) ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบเคียงกับเป้าหมาย แผนพัฒนาของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาที่ สมศ. กำหนดเพื่อการประเมินภายนอก รวมทั้งตรวจสอบเป้าหมายแผนพัฒนาที่สถานศึกษาจะดำเนินการต่อไป 5) ประมวล วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานประเมินภายนอก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น 6) รายงานผลการประเมินคุณภาพสถานศึกษาต่อ สมศ.

สรุปได้ว่า การประเมินนั้นจะต้องอาศัยจิตวิทยาและมีเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสำหรับรวบรวมหลักฐานข้อมูลที่เป็นรูปธรรมในระหว่างการตรวจประเมิน ซึ่งสำคัญคือ ผู้ประเมินควรมีความสามารถสร้างและรักษาสัมพันธ์กับผู้ถูกประเมิน เพื่อความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ผู้ประเมินต้องระมัดระวังความรู้สึกนึกคิดของคู่สนทนาตลอดเวลา ไม่ให้มีลักษณะการใช้อำนาจหรือการสั่งสอน



กัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมิน

กัลยาณมิตร เป็นธรรมของคุณงามความดี ความน่ารัก ความน่าเคารพ ความน่ายกย่อง ความรู้จักพูด อุดหนุนต่อถ้อยคำกล่าวชี้แจงแถลงเรื่องต่าง ๆ ที่ลึกซึ้งได้ และไม่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย เน้นการฝึกฝนปฏิบัติตนจริง โดยการชี้แนะและช่วยเหลือจะต้องเป็นประโยชน์ที่จะต้องนำไปสู่ความดี เป็นไปในทางสร้างสรรค์ คือ การที่ผู้ประเมินภายนอกให้ความรักก่อนให้ความรู้ มีหน้าที่ในการประเมินสิ่งที่ถูกการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ นอกจากนี้ ยังเพิ่มคุณภาพทางการศึกษาด้วย เป็นการประเมินที่มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างทฤษฎีและภาคปฏิบัติโดยการใช้หลักของกัลยาณมิตรมาประกอบ โดยที่มีคุณสมบัติซึ่งสามารถจะทำหน้าที่ได้ 5 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง แนะนำให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพเพื่อเป้าหมายสร้างคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ประการที่สอง ชี้แจงให้เข้าใจแจ่มแจ้ง

ประการที่สาม มีศิลปวิทยาในการเสนอแนะในสิ่งที่ถูกต้อง

ประการที่สี่ ส่งเสริมยกย่องความดีงาม ความสามารถให้ปรากฏ

ประการที่ห้า สร้างเครื่องคุ้มภัยในสารทิศ คือ สอนให้ใช้ความรู้ ทักษะ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นอาชีพได้และการประเมินอย่างกัลยาณมิตร เป็นคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอกและเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อประโยชน์ต่อสถานศึกษาให้มีความรู้ มีกระบวนการคิด และการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักกัลยาณมิตร ประกอบด้วย

1. ปิยะ หรือ ปิโย แปลว่า น่ารัก การประเมินของผู้ประเมินต้องทำตนให้เป็นคนน่ารักของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง คือ ต้องเป็นผู้มีเมตตา รักผู้อื่นมากกว่ารักตนเอง พูดจาอ่อนหวาน เอาใจใส่ต่อการประเมินให้สถานศึกษาเกิดความรู้

2. ครุ น่าเคารพ ผู้ประเมินจะต้องมีความรู้ลึกซึ้งรอบรู้ เป็นที่ฟังได้ และรู้สึกปลอดภัย เป็นเหตุก่อให้เกิดความไว้วางใจ ผู้ประเมินต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่าง มีเหตุผล และเป็นคนใจคอหนักแน่น ไม่เจ้าอารมณ์ เป็นคนเสมอต้นเสมอปลายในทุก ๆ เรื่อง

3. ภาวนีโย นำเจริญใจ นำยกย่องในฐานะผู้ทรงคุณ ผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทั้งเป็นผู้ที่ฝึกอบรมและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

4. วัตตา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ หมายถึง ผู้ประเมินจะต้องรู้จักพูดให้ศิษย์เข้าใจได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และจะต้องรู้จักอธิบายด้วยความเหมาะสมกับบุคคลด้วย

5. วจนักขโม อุดหนุนต่อถ้อยคำ ผู้ประเมินต้องพร้อมที่จะรับฟัง ให้คำปรึกษา การซักถาม ข้อเสนอแนะ และคำวิพากษ์วิจารณ์ได้โดยไม่ฉุนเฉียว และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่แสดงอาการรำคาญต้องอดทนต่อสิ่งที่มากระทบ

6. คัมภีร์รัฐจะ กะถัง กัตตา แถลงเรื่องลึกซึ้งได้ ผู้ประเมินต้องสามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ด้วย

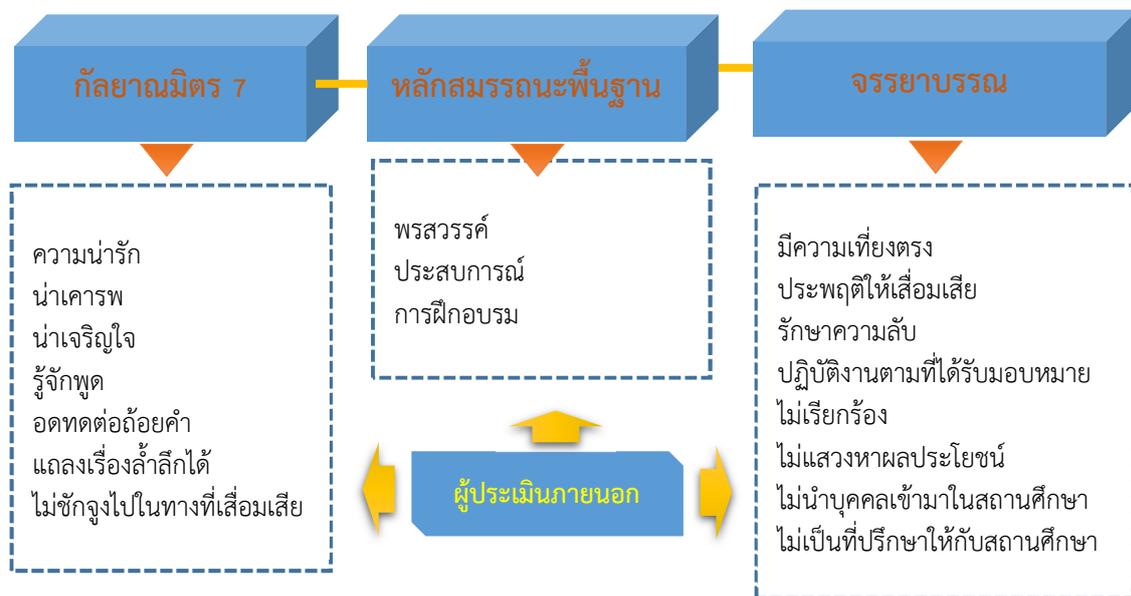
7. โน จัญฐานะ นิโยชเย ไม่ชักนำในเรื่องเหลวไหล ผู้ประเมินต้องไม่ชักจูงสถานศึกษาไปในทางที่เสื่อมเสีย ไม่ประพฤติชั่ว ควรละเว้นอบายมุข ไม่แนะนำชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย แนะนำแต่ทางที่ดีมีประโยชน์



การประเมินตามหลักกัลยาณมิตรนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดสถานศึกษามีความรู้ วิธีคิด และการปฏิบัติที่ถูกต้อง และการเป็นผู้ประเมินที่ดีจะเริ่มต้นที่กัลยาณมิตร ซึ่งเป็นผู้ชี้แนะในหลักการและความรู้ที่ถูกต้อง โดยเฉพาะในเรื่องการประกันคุณภาพภายนอก การช่วยแนะนำ เสนอแนะ ก็ถือว่าเป็นกัลยาณมิตร เพราะคำว่ามิตรหรือเพื่อนที่ดีนั้น ต้องแนะนำในสิ่งที่ดีงาม และชักชวนกระทำในสิ่งที่มีประโยชน์

องค์ความรู้

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “กัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก” ผู้ศึกษาขอสรุปเป็นองค์ความรู้ดังปรากฏเป็นแผนภาพดังนี้



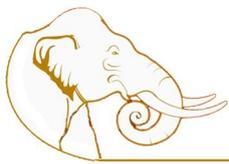
แผนภาพที่ 1 แสดงกัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก

จากแผนภาพที่ 1 แสดงกัลยาณมิตรกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประเมินภายนอก จะเห็นได้ว่ากัลยาณมิตร คือ เพื่อนที่ดี เพื่อนที่งาม เพื่อนที่รักใคร่คุ้นเคย ประกอบด้วย 1. เป็นที่รักเป็นที่พอใจ 2. เป็นที่เคารพ 3. เป็นที่ยกย่อง 4. เป็นนักพูด 5. เป็นผู้อดทนต่อถ้อยคำ 6. เป็นผู้พูดถ้อยคำลึกซึ้งได้ 7. ไม่ชักนำไปในอฐานะ ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักไปในทางเสื่อมเสีย

หลักสมรรถนะพื้นฐาน สมรรถนะของคนเกิดได้จาก 3 ทางคือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะคนดี จะทำให้ผลการประเมินภายนอกนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือมีคุณภาพดียิ่งขึ้น สมรรถนะจะประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านที่หนึ่ง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านที่สอง การบริการที่ดี ด้านที่สาม การพัฒนาตนเอง ด้านที่สี่ การทำงานเป็นทีม และองค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์การกำหนด เช่น รู้เรื่องงานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะ (skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับ ความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ เป็นต้น



องค์ประกอบที่ 3 คุณค่า (values) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างคุณค่าให้กลมกลืนกับงานจึงเป็นสิ่งที่จะต้อง

จรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วย 1) มีความเที่ยงตรง 2) ต้องไม่ประพฤติให้เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตน 3) รักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลและสถานศึกษา 4) ไม่รับและไม่เรียกร้องในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก 5) ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเองหรือผู้อื่น 6) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ 7) ผู้ประเมินภายนอกต้องไม่นำบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าไปในสถานศึกษา และ 8) ผู้ประเมินต้องไม่เป็นที่ปรึกษา หรือวิทยากรให้กับสถานศึกษา

บทสรุป

กัลยาณมิตรธรรมทั้ง 7 ประกอบด้วย เป็นที่รักที่พอใจ หรือ ปิโย สร้างความรู้สึกรักสนิทสนมเป็นกันเอง ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม ไม่ว่ากิจกรรมารยาท การแต่งกาย การพูดจา ก็ดูเรียบร้อยดีงามทุกอย่าง ใครเห็นก็อยากคบค้าสมาคมด้วย เป็นที่น่าเคารพ หรือครุ ประพฤติสมควรแก่ฐานะให้เกิดความรู้สึกรอบอุ้ม เป็นที่พึ่งได้ และปลอดภัย มีความเป็นผู้ใหญ่พอที่จะพึ่งพิงได้ เป็นที่น่าเจริญใจน่ายกย่อง หรือ ภาวนีโย ในฐานะทรงคุณมีความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรมและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่าง เป็นนักพูด หรือ วตตจา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดอะไร อย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดีเมื่อมิตรทำไม่ถูกต้อง หรือรู้ไม่จริง เป็นผู้อดทนต่อถ้อยคำ หรือ วจนกขโม เป็นผู้พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา ชักถาม คำเสนอ และวิพากษ์วิจารณ์ อดทนฟังได้ ไม่เบื้อ ไม่ฉุนเฉียว เป็นผู้แกล้งเรื่องล้าลึกได้ หรือ “คมภีรณจ กถ กตตจา” สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ หลักธรรมที่ห้าทั้ง 7 นี้ เป็นหลักธรรมที่สามารถปฏิบัติได้จนถึงที่สุด คือ หลุดพ้นจากกิเลส การเข้าถึงซึ่งพระนิพพาน หรือโลกุตระธรรม ขณะเดียวกัน ก็มีผลต่อผู้ปฏิบัติในระดับโลกียธรรม คือ ความงามที่เกิดขึ้นในใจตน เกิดจากการประพฤติปฏิบัติ และส่งผลให้เกิดเป็นความงามที่ประทับใจต่อผู้พบเห็น ไม่ใช่ความงามที่เกิดจากการเสกสรรปั้นแต่ง จากการแต่งเติมภายนอกปกปิดด้วยเครื่องสำอางที่ฉาบฉวยไม่ยั่งยืน จนลึ้มที่จะทำให้เกิดความงามจากข้างในใจที่เกิดขึ้นจากการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง ส่งผลตามมาทำให้เกิดความงามภายในและภายนอก สามารถรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นความงามที่สุขสงบ มีความอิมใจ ส่งผลให้หน้าตาอิมแยมแจ่มใส ผิวพรรณสะอาด ผ่องใส ไม่มีความหม่นหมองมาแผ้วพาน หลักธรรมที่ห้าทั้ง 7 ประการสามารถสรุปในกรอบของการความงามภายในและความงามภายนอก ดังที่ได้นำหลักธรรมกล่าวมาในขั้นต้นนั้น เป็นหลักพุทธธรรมในพระพุทธศาสนาที่นำมาประยุกต์ใช้ได้ในยุคปัจจุบันเพื่อให้ผู้ประเมินภายนอกได้ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตนอย่างแท้จริง ดังนั้น หากผู้ประเมินภายนอกดีเยี่ยมจะมีคุณอนันต์แก่สถานศึกษา แต่หากว่าผู้ประเมินภายนอกไร้จรรยาบรรณก็ย่อมมีโทษมหันต์ต่อคุณภาพสถานศึกษาเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องด้านคุณธรรมและจริยธรรมนั้น หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ประเมินภายนอก นอกเหนือจากการตรวจ ติดตาม ประเมินสถานศึกษาแล้ว ยังต้องให้คำชี้แนะด้านความรู้ทางวิชาการในทุกด้าน ผู้ประเมินที่ดีนั้น นอกจากจะต้องรัก เห็นใจ และอุทิศตัวให้แก่การประเมินแล้ว ต้องรู้จักเสริมจุดเด่นและแก้จุดด้อย พร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้ข้อคิดเห็นกับสถานศึกษาได้ ตระหนักในความสำคัญของคุณธรรมและจริยธรรม ความสำนึกในหน้าที่ต้องให้พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีความต่อเนื่องยั่งยืน มีแนวทางการปฏิบัติตนและ

