

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามประเภทของวิธีการที่เสนอโดย Henderson (1984) มีทั้งหมด 6 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์วิธีการทำงาน (work method analysis) (2) เทคนิคการทบทวนเชิงบรรยายและทำนาย (narrative description revise and predict technique) (3) เทคนิคการจัดลำดับ (ranking technique) (4) เทคนิคการตรวจรายการ (categories technique) (5) เทคนิคการให้มาตรประมาณค่า (rating scale) (6) เทคนิคเชิงเป้าหมาย (goal technique) ในบรรดาเทคนิคทั้ง 6 วิธีนี้ เทคนิคการให้มาตรประมาณค่าเป็นวิธีที่ใช้แพร่หลายและง่ายมากที่สุด ซึ่งมาตรประมาณค่า (rating scale) มีหลายประเภท เช่น มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (Behavior Anchor Rating Scale ; BARS), มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (graphic rating scale) ฯลฯ มาตรประมาณค่าแต่ละชนิดจะมีลักษณะและข้อเด่นแตกต่างกัน แต่จะมีหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันคือ จะมีการสร้างเครื่องมือประกอบด้วยรายการคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานให้ผู้ประเมินพิจารณาตัดสินใจว่าระดับคุณภาพของผู้รับการประเมินอยู่ในระดับใดของมาตรซึ่งนิยามกำหนดให้มีตั้งแต่ 2 -15 ช่วง มาตรประมาณค่านี้เป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3 ด้านคือ พฤติกรรมการทำงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และคุณลักษณะที่มีต่อการทำงานจุดเด่นของมาตรประมาณค่าคือ สะดวกในการใช้งาน การได้ข้อมูลเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ การทำให้ได้ข้อมูลเป็นมาตรฐานเทียบระหว่างองค์กรได้และเชื่อมโยงสัมพันธ์กันระหว่างองค์กรได้จุดอ่อนในการใช้มาตรประมาณค่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานคือความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้นในการประเมิน

การประเมินโดยใช้มาตรประมาณค่ามีข้อตกลงเบื้องต้น (basic assumption) ว่าคนเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการสังเกต (observe) และประเมิน (rate) สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถให้ผลการประเมินที่มีความถูกต้องและเป็นปรนัย (objectivity) ในขณะที่นักประเมินมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของผลประเมินที่ใช้การตัดสินใจของคน แต่ก็ต้องคำนึงถึงจุดอ่อนเนื่องจากความคลาดเคลื่อนในการประเมินข้อมูลโดยใช้มาตรประมาณค่าด้วย (Guilford 1954)

ความคลาดเคลื่อนในการประเมินที่สำคัญมี 6 ชนิด คือ ความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) ความคลาดเคลื่อนแบบแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (central tendency error) ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ความคลาดเคลื่อนแบบตรรกวิทยา (logical error) ความคลาดเคลื่อนจากความใกล้เคียง (proximity error) และความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) (Guilford, 1954) ในจำนวนนี้ ความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) และความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบมากที่สุด (Guilford, 1954) ความคลาดเคลื่อนทั้ง 6 ชนิดนี้ จัดเป็นความคลาดเคลื่อนแบบมีระบบและมีค่าคงที่ (constant error) ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ประเมิน ความคลาดเคลื่อนแต่ละชนิดมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากผู้ประเมินมีลักษณะเป็นผู้ประเมินที่ปล่อยคะแนน (easy rater) ให้คุณค่าผู้ถูกประเมินดีจนเกินความเป็นจริงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนเชิงบวก (positive leniency error) หรือในทางตรงกันข้ามเป็นความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากผู้ประเมินมีลักษณะเป็นผู้ประเมินที่กดคะแนน (hard rater) ให้คุณค่าผู้ถูกประเมินต่ำจนเกินความเป็นจริงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนเชิงลบ (negative leniency error)

2. ความคลาดเคลื่อนแบบแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (central tendency error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่ผู้ประเมินพยายามหลีกเลี่ยงที่จะประเมินคุณค่าของผู้ถูกประเมินให้มีคะแนนมากไปทางใดทางหนึ่งจนเกินไป และประเมินคุณค่าของผู้ถูกประเมินไว้ในระดับใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้พบได้ในกรณีที่มีการประเมินบุคคลที่ผู้ประเมินไม่รู้จักหรือไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลนั้นดีเพียงพอ

3. ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบได้ในผู้ประเมินทุกคน และเป็นความคลาดเคลื่อนที่ผู้ถูกประเมินมีอิทธิพลต่อผู้ประเมิน โดยผู้ประเมินจะให้คุณค่าผู้ถูกประเมินมากหรือน้อยขึ้นกับความพอใจของผู้ประเมินต่อผู้ถูกประเมิน ดังนั้นความคลาดเคลื่อนชนิดนี้จึงพบได้ในกรณีที่ผู้ประเมินรู้จักผู้ถูกประเมินเป็นการส่วนตัวเท่านั้น

4. ความคลาดเคลื่อนแบบตรรกวิทยา (logical error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่ผู้ประเมินนำตัวแปรอื่นที่ตนเองคิดว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ประเมินมา มีส่วนในการประเมินด้วย ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้มิได้เกิดจากความลำเอียง แต่เกิดจากการที่ผู้ประเมินได้รับรู้รับฟังเรื่องราวของผู้ถูกประเมินมาก่อน

5. ความคลาดเคลื่อนจากความใกล้เคียง (proximity error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบได้เมื่อมีการประเมินคุณลักษณะ (trait) 2 คุณลักษณะ หากคุณลักษณะทั้งสองนั้นมีลักษณะใกล้เคียงกันหรือมีการประเมินในเวลาใกล้เคียงกันทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ให้การประเมินสูงกว่าความเป็นจริง แต่ถ้ามีการประเมินคุณลักษณะทั้งสองนี้ ในเวลาที่ต่างกันหรือมีการประเมินในแบบประเมินคนละชุดกันหรือแยกข้อให้ห่างกันจะทำให้ผลการประเมินที่ได้มีค่าต่ำลง

6. ความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) ความคลาดเคลื่อนชนิดนี้เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบได้เมื่อผู้ประเมินเปรียบเทียบคุณค่าของผู้ถูกประเมินเทียบกับตนเองและให้ระดับคุณค่าแก่ผู้ถูกประเมินตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของตน นั่นคือ ผู้ประเมินที่คิดว่าตนเองมีคุณลักษณะที่ประเมินสูงมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ถูกประเมินให้มีลักษณะที่ต่ำกว่าที่ตนเองมีอยู่ และในทางตรงกันข้ามผู้ประเมินที่คิดว่าตนเองมีคุณลักษณะที่ประเมินต่ำมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ถูกประเมินสูงกว่าที่ตนเองมีอยู่

Guilford (1954) อธิบายว่าความคลาดเคลื่อนทั้ง 6 ชนิดนี้มีเพียง 3 ชนิดที่เป็นความคลาดเคลื่อนซึ่งสามารถควบคุม (control) และสามารถประมาณค่า (estimate) ความคลาดเคลื่อนได้ Guilford ได้สร้างโมเดลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินกับความคลาดเคลื่อนชนิดต่าง ๆ ที่สามารถประมาณค่าได้ ดังสมการที่ 1 ในสมการนี้จะเห็นได้ว่าจากความคลาดเคลื่อนทั้งหมด 6 ชนิด จะมีเพียง 3 ชนิดที่สามารถประมาณค่าได้คือ ความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error) ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) และความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) ดังสัญลักษณ์และโมเดลดังต่อไปนี้

$X_{ijk}$  = ผลการประเมินคุณค่าของผู้ถูกประเมินคนที่  $i$  ในการประเมินคุณลักษณะที่  $j$  โดยผู้ประเมินคนที่  $k$

$X_{ijt}$  = ผลการประเมินคุณค่าที่แท้จริง (true =  $t$ ) ของผู้ถูกประเมินคนที่  $i$  ในการประเมินคุณลักษณะที่  $j$

$X_{ki}$  = ความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error =  $l$ ) ของผู้ประเมินคนที่  $k$

$X_{ki}$  = ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ของผู้ถูกประเมินคนที่  $i$  โดยผู้ประเมินคนที่  $k$

$X_{kj}$  = ความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) ของการประเมิน คุณลักษณะ  
ที่  $j$  โดยผู้ประเมินคนที่  $k$

$X_{ijk}$  = ความคลาดเคลื่อนนอกเหนือจากความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน  
(leniency error) ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) และความ  
คลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) (residual =  $r$ ) ของผู้ถูกประเมิน  
คนที่  $i$  ในการประเมินคุณลักษณะที่  $j$  โดยผู้ประเมินคนที่  $k$

$$X_{ijk} = X_{ijt} + X_{ki} + X_{ki} + X_{kj} + X_{ijk} \text{ ----- (1)}$$

จะเห็นว่าโมเดลในสมการที่ 1 เป็นโมเดลแบบบวกมีลักษณะคล้ายกับโมเดลในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (anova model) เทอม  $X_{ki}$  และ  $X_{kj}$  เป็น ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) และความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) ตามลำดับ ซึ่งพบได้ในการประเมินคุณลักษณะที่  $j$  ดังนั้น Guilford จึงเสนอการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับผู้ถูกประเมิน (rater x ratee interaction) หากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับผู้ถูกประเมินมีนัยสำคัญทางสถิติ (significant) แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล และเสนอการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับคุณลักษณะที่ประเมิน (rater x trait interaction) หากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับคุณลักษณะที่ประเมินมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนจากการเปรียบเทียบ ส่วนความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) ประมาณค่าได้จากอิทธิพลหลักผู้ประเมิน (rater main effect) หากอิทธิพลหลักผู้ประเมินมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน

ตามวิธีของ Guilford (1954) ที่กล่าวข้างต้น เมื่อประมาณค่าความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล และแบบกด/ปล่อยคะแนน ในการประเมินได้แล้วค่าประมาณความคลาดเคลื่อนนี้จะถูกนำไปปรับแก้ผลการประเมินให้ได้เป็นผลการประเมินที่ปรับแก้ความคลาดเคลื่อน (rating adjusted for error) ซึ่งจะสามารนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

เมื่อพิจารณาวิธีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนและการปรับแก้ผลการประเมินตามวิธีของ Guilford (1954) ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าวิธีการของ Guilford ให้ผลการประเมินที่มีความถูกต้องมากขึ้น จุดด้อยเพียงประการเดียวที่มีคือกระบวนการประเมินค่าและปรับแก้เป็นวิธี

การที่ค่อนข้างซับซ้อนและใช้เวลาในการคำนวณ Guilford เองก็ตระหนักถึงจุดด้อยประเด็นนี้และได้เสนอแนะไว้ด้วยว่าในกรณีที่นักประเมินผลคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะมีความคลาดเคลื่อนในการประเมิน นักประเมินผลควรจะเตรียมการป้องกันมิให้มีความคลาดเคลื่อน วิธีการป้องกันที่ Guilford เสนอแนะการป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน โดยหากเป็นความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนทางบวก (positive leniency error) ใช้วิธีการสร้างมาตรฐานประมาณค่าให้มีระดับของมาตรฐานประมาณค่าเอนเอียงไปทางคะแนนสูงหรือสร้างระดับการประมาณค่าทางด้านลบ (negative or unfavorable) ให้มีจำนวนน้อยกว่าระดับการประมาณค่าด้านบวก (positive or favorable) ดังตัวอย่าง

ต้องปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม
--------------	-------	----	-------	----------

ในทำนองเดียวกันการป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนหากเป็นความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนทางลบ (negative leniency error) ใช้วิธีการสร้างมาตรฐานประมาณค่าให้มีระดับของมาตรฐานประมาณค่าเอนเอียงไปทางคะแนนต่ำหรือสร้างระดับการประมาณค่าทางด้านลบ (negative or unfavorable) ให้มีจำนวนมากกว่าระดับการประมาณค่าด้านบวก (positive or favorable)

จากข้อเสนอแนะของ Guilford ที่ผู้วิจัยเสนอไว้ข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจประเด็นปัญหาว่าวิธีการป้องกันความคลาดเคลื่อนโดยการสร้างมาตรฐานประมาณค่าให้มีระดับของมาตรฐานวัดเอนเอียงไปทางคะแนนสูงหรือเอนเอียงไปทางคะแนนต่ำซึ่งเป็นมาตรฐานแบบผสมมาตรนี้จะมีคุณภาพในการป้องกันความคลาดเคลื่อนได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินการประเมินตามแบบเดิมแล้วใช้วิธีการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนวิธีใดจะได้ผลการประเมินที่มีคุณภาพดีกว่ากัน ประเด็นปัญหาประเด็นที่สองก็คือนอกจากการป้องกันความคลาดเคลื่อนโดยวิธีสร้างมาตรฐานแบบผสมมาตรแล้วจะยังสามารถพัฒนาวิธีการป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบอื่นได้อีกหรือไม่และจะมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนที่เสนอโดย Guilford

เนื่องจากความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบได้เมื่อผู้ถูกประเมินมีอิทธิพลต่อผู้ประเมิน ดังนั้นความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลจะพบได้เมื่อผู้ประเมินมีความรู้เกี่ยวกับผู้ถูกประเมินหรือมีความรู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ถูกประเมิน (Guilford, 1954)

นอกจากนี้ Thorndike และ Hagen (1997) ได้กล่าวโดยสรุปได้ว่า มาตรฐานประเมินค่าแบบกราฟฟิก (graphic rating scale) มีลักษณะเป็นมาตรที่ใช้คำคุณศัพท์บ่งบอกถึงความแตกต่างของแต่ละระดับของมาตรทำให้ผู้ประเมินอาจกำหนดเกณฑ์แตกต่างกันไปตามลักษณะการให้คะแนนซึ่งเอื้อต่อการผู้ประเมินจะลำเอียงให้คุณค่าผู้ถูกประเมินมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ประเมินต่อผู้ถูกประเมิน ซึ่งต่างจากการใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) ที่มีลักษณะเป็นข้อความอธิบายถึงความแตกต่างของแต่ละระดับของมาตรทำให้ผู้ประเมินมีเกณฑ์ร่วมกันในการประเมินและตรงกับเกณฑ์ของผู้ทำการวิจัย ดังนั้นการใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) จึงควรจะป้องกันการให้คะแนนที่มีความมีความคลาดเคลื่อนได้ ผู้วิจัยเห็นว่าความคลาดเคลื่อนในลักษณะที่ Thorndike และ Hagen กล่าวข้างต้นเป็นลักษณะของความคลาดเคลื่อนแบบฮาลโด ดังนั้นการใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) จึงควรจะป้องกันการคลาดเคลื่อนแบบฮาลโดได้ ผู้วิจัยเห็นว่าความคลาดเคลื่อนในลักษณะที่ Thorndike และ Hagen กล่าวข้างต้นเป็นลักษณะของความคลาดเคลื่อนแบบฮาลโด ดังนั้นการใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) จึงควรจะป้องกันการคลาดเคลื่อนแบบฮาลโดได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้นำทฤษฎีทางการสรุปอ้างอิง (generalizability theory) มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ เนื่องจากทฤษฎีทางการสรุปอ้างอิง มีจุดเด่นคือสามารถประมาณค่าความคลาดเคลื่อนจากหลาย ๆ แหล่งทั้งจากผลหลัก (main effect) และผลของปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีนี้ยังสามารถพิจารณาความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์และความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ได้อีกด้วย

โดยสรุปประเด็นปัญหาวิจัยสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือการศึกษเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีป้องกันความคลาดเคลื่อน 2 วิธี คือ (1) วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนนโดยการใช้มาตรแบบบอสมมาตร (2) วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบฮาลโดโดยการใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) และวิธีการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน 2 วิธี คือ (1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนตามหลักการของ Guilford (2) วิธีการประมาณค่าโดยใช้ ทฤษฎีการสรุปอ้างอิง (G-theory) ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ในห้องเรียนตามแนวคิดของ Beerens (2000) ซึ่งมี 5 ด้าน ดังนี้ (1) การสื่อสารการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนของครู (2) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในห้องเรียน (3) การกำหนดกิจกรรมและการมอบหมายงาน (4) คุณภาพของข้อมูลป้อนกลับให้แก่ักเรียน (5) การแสดงความยืดหยุ่นในการปรับบทเรียน โดยวางรูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอัสสัมชัญ เนื่องจากเป็นโรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชนที่เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่มีการจัดการศึกษา

ขั้นพื้นฐานสมบูรณ์. และเป็นโรงเรียนหนึ่งที่ได้เริ่มระบบประกันคุณภาพและมีการประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงานของครูมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2542

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ได้ผลสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของวิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู 2 วิธี และวิธีการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู 2 วิธี รวมเป็น 4 วิธีโดยกำหนดบริบทของการประเมินแยกตามกรณีต่าง ๆ 3 กรณี คือ กรณีที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่มีจำนวนผู้ประเมินต่างกันเป็น 2 แบบ คือ 4 คนและ 8 คน กรณีที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของครูเมื่อผู้ประเมินมี/ไม่มีความรู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ถูกประเมิน และกรณีที่ 3 ลักษณะการให้คะแนนของผู้ประเมินเป็นแบบกด/ปล่อยคะแนน จากนั้นจึงทำการตรวจสอบคุณภาพของวิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนและวิธีการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู และระดับความคลาดเคลื่อนของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูว่าเป็นความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) หรือความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error)

### คำถามการวิจัย

1. การป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) โดยใช้มาตรฐานแบบอสมมาตรจะทำให้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน ที่ได้แตกต่างกันอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้มาตรฐานสมมาตร (ที่ใช้กันปกติทั่วไป)
2. การป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) โดยการใช้มาตรฐานประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) และวิธีการใช้มาตรฐานประเมินค่าแบบกราฟฟิก (graphic rating scale) ร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล จะทำให้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลที่ได้มีความแตกต่างกันอย่างไร
3. การป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) และแบบฮาโล (halo error) โดยการใช้มาตรฐานประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) แบบอสมมาตร และวิธีการใช้มาตรฐานประเมินค่าแบบกราฟฟิก แบบสมมาตร ร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความ

คลาดเคลื่อนตามวิธีของ Guilford จะทำให้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน และแบบฮาโลมีความแตกต่างกันอย่างไร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โดยผู้ประเมินได้แก่ ครูในโรงเรียน ครูต่างโรงเรียน ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียน ผู้ปกครองของนักเรียนต่างโรงเรียน ผู้ถูกประเมินได้แก่ ครูในโรงเรียนอัสสัมชัญที่สุ่มเลือกมาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้วุฒิทางการศึกษาและอายุงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น ผลการศึกษาทั้ง 3 คำถามการวิจัยต่างกันอย่างไรเมื่อศึกษาภายใต้เงื่อนไขบริบทที่ต่างกั้ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่มีจำนวนผู้ประเมินต่างกันเป็น 2 แบบ คือ 4 คนและ 8 คน
- (2) กรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูเมื่อผู้ประเมินมี/ไม่มีความรู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ถูกประเมิน
- (3) กรณีผู้ประเมินมีลักษณะการให้คะแนนแบบกด/ปล่อยคะแนน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) ระหว่างวิธีการ 2 วิธีคือ
  - 1.1 การใช้วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนโดยการใช้มาตราแบบอสมมาตร
  - 1.2 การใช้มาตราแบบสมมาตรรวมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error)
2. เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ระหว่างวิธีการ 2 วิธีคือ
  - 2.1 การใช้วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลโดยการใช้มาตราประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (Behavior Anchor Rating ; BARS)
  - 2.2 มาตราประเมินค่าแบบกราฟฟิก (graphic rating scale) รวมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error)



3 เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error) และความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ระหว่างวิธีการ 3 วิธีคือ

3.1 วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบ กต/ปล่อยคะแนนและแบบฮาโล โดยใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (Behavior Anchor Rating ; BARS) แบบอสมมาตร

3.2 วิธีการใช้มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale) แบบสมมาตร ร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนของ Guilford

3.2 วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ทฤษฎีการสรุปอ้างอิง (Generalizability Theory)

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error) ระหว่างวิธีการ 2 วิธีคือ (1) วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนนโดยการใช้อนุมัติมาตรอสมมาตร และ (2) วิธีการใช้มาตรสมมาตรร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error) ให้ผลไม่แตกต่างกัน

2. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ระหว่างวิธีการ 2 วิธีคือ (1) วิธีป้องกันและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลโดยการใช้อนุมัติมาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) และ (2) วิธีการใช้มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale) ร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ให้ผลไม่แตกต่างกัน

3. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของครูและค่าประมาณความคลาดเคลื่อนทั้งสองแบบ (ความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน และความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล) ระหว่างวิธีการ 3

วิธีคือ (1) วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนและแบบฮาโล โดยใช้มาตรประเมินค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) แบบอสมมาตร (2) วิธีการใช้มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale) แบบสมมาตรร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนของ Guilford และ (3) วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ทฤษฎีการสรุปอ้างอิง (generalizability theory) ให้ผลไม่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอัสสัมชัญเพียงโรงเรียนเดียว เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากต้องเชิญผู้ประเมินไปตรวจสอบหลักฐานและสังเกตการสอนของครูในโรงเรียนที่เป็นผู้ถูกประเมิน การใช้โรงเรียนเดียวจะทำให้ผู้ประเมินทุกคนได้ข้อมูลเกี่ยวกับครูผู้ถูกประเมินเหมือนกัน เหตุผลที่เลือกศึกษาในโรงเรียนอัสสัมชัญ เพราะโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ซึ่งผู้บริหารเต็มใจให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่มีจำนวนบุคลากรมากพอที่จะสุ่มเลือกมาเป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ได้ นอกจากนี้บุคลากรในโรงเรียนนี้ยังให้ความสนใจและมีความตื่นตัวในการประเมินคุณภาพครู ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นอย่างมาก

การวิจัยเพื่อศึกษาการแก้ปัญหาความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตศึกษาสภาพความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) และแบบฮาโล (halo error) ไม่รวมความคลาดเคลื่อนแบบแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (central tendency error) ความคลาดเคลื่อนแบบตรรกวิทยา (logical error) และความคลาดเคลื่อนจากความใกล้เคียง (proximity error) เหตุผลที่ไม่รวมความคลาดเคลื่อนดังกล่าวเพราะ Guilford (1954) สรุปว่า ความคลาดเคลื่อนทั้ง 3 ประเภทนี้ไม่สามารถบอกทิศทางได้ชัดเจนว่าให้คะแนนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง โดยความคลาดเคลื่อนแบบแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (central tendency error) สามารถเป็นได้ทั้งความคลาดเคลื่อนเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ไม่สามารถสังเกตได้ชัดเจน ส่วนความคลาดเคลื่อนแบบตรรกวิทยา (logical error) และความคลาดเคลื่อนจากความใกล้เคียง (proximity error) ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นไม่ได้อยู่ในรูปคะแนนที่เพิ่มขึ้น แต่จะไปมีผลต่อสหสัมพันธ์ (correlation) ระหว่างคุณลักษณะ

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู เป็นความคลาดเคลื่อนที่พบได้ในกรณีที่ผู้ประเมินรู้จักผู้ถูกประเมิน (Guilford, 1954) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดว่าการรู้จักผู้ถูกประเมินวัดได้จากการรู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน และการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู

2. เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) ระหว่างวิธีการ 2 วิธีคือ วิธีป้องกันความคลาดเคลื่อนโดยการให้มาตรประมาณค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) และวิธีให้มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale) ร่วมกับการประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยกำหนดว่าข้อมูลที่ได้จากผู้ประเมินที่ไม่สนิทเป็นผลการประเมินที่มีการใช้ประโยชน์จากภูมิหลังของผู้ประเมินและเป็นข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลน้อย เนื่องจากข้อตกลงเบื้องต้นนี้ค่อนข้างอ่อนผู้วิจัยจึงตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนแบบฮาโลกับคะแนนภูมิหลังของผู้ประเมินกับโรงเรียนอัสสัมชัญด้วย

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผลการปฏิบัติงานของครู หมายถึง ผลการประเมินการปฏิบัติงานสอนของครูผู้ถูกประเมินโดยประเมินจากวีดิทัศน์ด้วยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูซึ่งผู้วิจัยปรับจากแนวคิดของ Beerens (2000) โดยเลือกประเมินใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) การสื่อสารการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนของครู (2) การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในห้องเรียน (3) การกำหนดกิจกรรมและการมอบหมายงาน (4) คุณภาพของข้อมูลป้อนกลับให้แก่นักเรียน (5) การแสดงความยืดหยุ่นในการปรับบทเรียน

2. ความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู หมายถึง ส่วนประกอบที่เป็นผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ซึ่งไม่ใช่ส่วนประกอบที่เป็นผลการปฏิบัติงานของครูที่แท้จริง ส่วนประกอบที่เป็นความคลาดเคลื่อนนี้แบ่งเป็น 6 ชนิดคือ (1) ความคลาดเคลื่อนแบบกต/ปล่อยคะแนน (leniency error) (2) ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) (3) ความคลาดเคลื่อนแบบแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (central tendency error) (4)

ความคลาดเคลื่อนแบบตรรกวิทยา (logical error) (5) ความคลาดเคลื่อนจากความใกล้เคียง (proximity error) และ (6) ความคลาดเคลื่อนแบบขัดแย้ง (contrast error) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู เฉพาะความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน และความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล โดยประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนตามวิธีของ Guilford ซึ่งเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม (grand mean) และผู้วิจัยยังได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการประเมินกับค่าเฉลี่ยของผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอีกด้วย

3. ความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนน (leniency error) คือความคลาดเคลื่อนอันเนื่องมาจากผู้ประเมินที่มีลักษณะเป็นความคลาดเคลื่อนคงที่ ที่ผู้ประเมินให้คุณค่าของผู้ถูกประเมินต่ำกว่าความจริง (กดคะแนน) หรือให้คุณค่าของผู้ถูกประเมินดีเกินความจริง (ปล่อยคะแนน) ในงานวิจัยนี้จำแนกผู้ประเมินที่มีลักษณะการให้คะแนนแบบกดคะแนนและแบบปล่อยคะแนนจากแบบประเมินระดับความกดปล่อยคะแนนของผู้ประเมินและประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนตามวิธีของ Guilford โดยเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม (grand mean)

4. ความคลาดเคลื่อนแบบฮาโล (halo error) คือความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกของผู้ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมินมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณลักษณะของผู้ถูกประเมิน อันอาจเนื่องมาจากการที่ผู้ประเมินรู้จักสนิทสนมกับผู้ถูกประเมิน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยวัดระดับความรู้จักสนิทสนมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน (โรงเรียนอัสสัมชัญ) จากแบบประเมินภูมิหลังของผู้ถูกประเมิน และประมาณค่าและปรับแก้ความคลาดเคลื่อนตามวิธีของ Guilford โดยเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม (grand mean)

5. มาตรฐานค่าเชิงพฤติกรรม (Behavior Anchor Rating Scale ; BARS) คือมาตรฐานค่าที่มีลักษณะเป็นข้อความอธิบายถึงความแตกต่างของแต่ละระดับของมาตรซึ่งมีระดับของมาตร 5 ระดับ โดยมีแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่เป็นมาตรฐานค่าเชิงพฤติกรรม (BARS) 3 ฉบับคือ แบบสมมาตร, แบบอสมมาตรทางบวก และแบบอสมมาตรทางลบ

6. **มาตรประเมินค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale)** คือมาตรประเมินค่า ที่ใช้ คำคุณศัพท์บ่งบอกถึงความแตกต่างของแต่ละระดับของมาตรซึ่งมีระดับของมาตร 5 ระดับ โดยมี แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่เป็นมาตรกราฟฟิก 3 ฉบับคือ แบบสมมาตร, แบบ อสมมาตรทางบวก และแบบอสมมาตรทางลบ

7. **มาตรประเมินค่าแบบสมมาตร (Symmetry Rating Scale)** คือมาตรประเมินค่า ที่มีระดับของมาตรที่คะแนนทางบวก (คะแนนสูง) และคะแนนทางลบ (คะแนนต่ำ) สมดุลกันไม่ เอนเอียงไปทางด้านใดด้านหนึ่ง หรือคือมาตรประมาณค่า ที่ใช้กันตามปกติทั่วไป

8. **มาตรประเมินค่าแบบอสมมาตร (Asymmetry Rating Scale)** คือมาตรประเมินค่า ที่มีระดับของมาตรเอนเอียงไปทางคะแนนบวก (คะแนนสูง) หรือ มีระดับของมาตรที่เอนเอียงไป คะแนนลบ (คะแนนต่ำ) เนื้อหาของมาตรอสมมาตรมีความเป็นคู่ขนาน (parallel form) กับมาตร ประเมินค่าแบบสมมาตร (Symmetry Rating Scale) ตามแนวคิดของ Guilford (1954) มาตร ประเมินค่า แบบอสมมาตร สามารถ ป้องกันความคลาดเคลื่อนแบบกด/ปล่อยคะแนนได้

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนแบบ กด/ปล่อยคะแนน (leniency error) และแบบฮาโล (halo error) ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของครู กล่าวคือผลการวิจัยจะให้แนวทางในการป้องกันมิให้เกิดความคลาดเคลื่อนเพื่อให้ได้ผล การประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่ถูกต้องไปใช้ประโยชน์ต่อไป
2. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการในด้านการพัฒนาวิธีการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของครูให้ได้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูที่มีความคลาดเคลื่อน น้อยที่สุดรวมทั้งได้แนวทางในการพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนประเภทอื่น ๆ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูต่อไป
3. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ในเชิงนโยบายต่อการดำเนินงานประเมินคุณภาพครูและการ ประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอัสสัมชัญ ตามแนวการปฏิรูปการศึกษาตามพระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542