

การประเมินแบบตอบสนอง : แนวคิดสู่การปฏิบัติ RESPONSIVE EVALUATION : THEORY AND PRACTICE

Corresponding author¹,
Kitdamrong@gmail.com¹

ดำรงค์ ตุ่มทอง¹ และ สายฝน วิบูลรังสรรค์²
Damrong Tumthong¹ and Saifon Vibulrangson²

บทคัดย่อ

การประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นการตอบสนองของผู้รับบริการ (Clients) เป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการประเมิน นอกจากนี้การประเมินแบบตอบสนองเป็นการประเมินเชิงธรรมชาติโดยเน้นการใช้เทคนิคการศึกษาเชิงคุณภาพในการประเมิน การประเมินแบบตอบสนองยังเน้นการรับรู้ร่วมกันของผู้ประเมินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้อง และนำเสนอสาระสนเทศให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้สนใจใคร่รู้ในแต่ละกลุ่ม

คำสำคัญ: การประเมินแบบตอบสนอง, แนวคิด, การปฏิบัติ

ABSTRACT

Responsive Evaluation is an evaluation approach that concentrates on responses to client's demands, particularly on issues that are relevant to the evaluation. Moreover, Responsive Evaluation is a Naturalistic evaluation which focuses upon a qualitative study. This evaluation also emphasizes on mutual awareness between evaluators and stakeholders from each audience groups, which helps to warrant accuracy of the acquired results, and the report of evaluation should be classified pursuant to different groups.

Keyword : Responsive Evaluation, theory, practice

บทนำ

การประเมินโครงการโดยทั่วไปมีเป้าหมายสำคัญในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นเดียวกับการประเมินแบบตอบสนอง ที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาแบ่งระดับคุณภาพของโครงการ และค้นหาข้อบกพร่องของโครงการโดยเน้นประเด็นจากผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียเป็นสำคัญ การประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation) ได้เสนอครั้งแรกในปี 1975 ในการประชุมวิชาการ “New trends in Evaluation” ที่ เมืองโกเตนบอร์ก (Göteborg) ประเทศ สวีเดน โดย Robert E Stake สาเหตุสำคัญของการพัฒนารูปแบบการประเมินดังกล่าวขึ้นอันเนื่องมาจาก ประการแรก รูปแบบการประเมินในขณะนั้นมีข้อจำกัดในด้านของเกณฑ์และคุณค่าของการประเมินอันได้แก่การประเมินแบบองค์

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

² สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

วัตถุประสงค์ หรือการประเมินแบบไทเลอร์ (Tyler) ซึ่งเป็นการประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือที่เรียกว่า Preordinate Evaluation โดยมีลักษณะในการประเมิน 4 ประการคือ 1) มีการกล่าวถึงเป้าหมายของ สิ่งที่มีมุ่งประเมิน (Statement of goal) 2) ใช้การทดสอบแบบปรนัยนิยม (Use of objective tests) 3) กำหนดมาตรฐานโดยบุคลากรของโครงการ (Standards held by program personnel) และ 4) รายงานผลการประเมินในรูปแบบงานวิจัย (Research-type reports) (Robert E. Stake. 2011: 184) การประเมินในรูปแบบดังกล่าวเป็นการประเมินที่ขาดการมองรอบด้านของโครงการ และสาเหตุอีกประการต่อมา ก็เพื่อพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการประเมิน Countenance model ของ Stake (1967) ให้ดีขึ้นกว่าเดิม วิธีการของการประเมินแบบตอบสนอง เป็นการประเมินที่มีความโดดเด่นที่ กระบวนการทั้งหมดของการประเมินเน้น การพูดคุยกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ตั้งแต่กระบวนการค้นหาประเด็นการประเมิน ตลอดจนการนำเสนอผลการประเมินได้มีการจัดทำผลการประเมินตามความสนใจของผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินแต่ละกลุ่ม (รัตนะ บัวสนธ์. 2550: 148)

การประเมินแบบตอบสนอง ยังถือว่าเป็นการประเมินที่มีมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในการประเมิน (Valuing) โดยมีความเชื่อ 3 ประการหลักๆ คือ 1) ไม่มีคุณค่าที่แท้จริงในทุกสิ่ง 2) มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะถูกบูรณาการ (Integration) เข้ากับองค์ประกอบของการประเมินในทุกขั้นตอนและ 3) เน้นการศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case study) เพื่อแสดงให้เห็นถึง ความเชื่อและคุณค่า ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างรอบด้าน โดยไม่เน้นเปรียบเทียบกับโครงการอื่นหรือ กิจกรรมอื่นๆ (Christina A. Christie and Marvin C. Alkin. 2013: 34)

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าการประเมินแบบตอบสนองได้เผยแพร่ในแวดวงของนักประเมิน และนักวิชาการ เป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่การรับรู้และความเข้าใจใน แนวคิดพื้นฐาน และแนวทางการนำไปใช้ พบว่า

มีความคลุมเครือ ในแง่ของของการประยุกต์ใช้ในแต่ละขั้นตอนควรเป็นอย่างไร ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินแบบตอบสนอง ใน 4 ประเด็นได้แก่ 1) แนวคิดพื้นฐานการประเมินแบบตอบสนอง 2) ความแตกต่างระหว่างแนวคิด การประเมินแบบตอบสนอง กับ การประเมินในรูปแบบอื่นๆ 3) แนวทางการใช้การประเมินแบบตอบสนองและตัวอย่างการนำไปใช้และ 4) ข้อจำกัดของการประเมินแบบตอบสนอง ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้อ่านมากยิ่งขึ้น

แนวคิดพื้นฐานการประเมินแบบตอบสนอง

ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้นว่า การประเมินแบบตอบสนอง มีการพัฒนาขึ้นจากการประเมินในยุคก่อนหน้า คือยุคของไทเลอร์ โดยมีแนวคิดพื้นฐานทางการประเมินใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

ประการแรก การประเมินแบบตอบสนองเป็นการประเมินเชิงธรรมชาติ (Naturalistic) โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพในการศึกษาดังนั้น การประเมินแบบตอบสนองจึงใช้รูปแบบกรณีศึกษา (Cases study) เป็นหลัก เพื่อใช้ในการอธิบายบริบทและกิจกรรมของโครงการให้ได้ข้อมูลรอบด้านและผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินเป็นรายการณีการประเมินแบบตอบสนองจึงถูกจัด เป็นประเภท Naturalistic Decision-oriented Evaluation (ND Models) ซึ่งถือว่าการประเมินแบบตอบสนอง เป็นการประเมินที่ใช้วิธีเชิงธรรมชาติเพื่อเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจเชิงบริหาร (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554: 112) อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ การประเมินแบบตอบสนองมักจะถูกโต้เถียงในแง่ของวิธีการศึกษาที่ไม่เป็นวิทยาศาสตร์ (Scientific) ซึ่งมีความแตกต่างของคำถามการประเมินเช่น คำถามเชิงปริมาณคือ “ปริมาณความสำเร็จที่เกิดขึ้นในโครงการมีอะไรบ้าง?” ส่วนการประเมินแบบตอบสนองมักจะมีคำถามว่า “ความสำเร็จของโครงการที่ชัดเจนคืออะไร ?” ซึ่งเป็นคำถามเชิงคุณภาพและยกกรณีตัวอย่างของความสำเร็จของ

โครงการการนั้นมาเป็นตัวอย่าง (Robert E stake. 2004: 91)

ประการที่สอง ด้านประเด็นการประเมิน (Issue Evaluation) กล่าวคือ ประเด็นการประเมินของการประเมินชนิดนี้ เน้นตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Client) อันหมายถึง เจ้าของโครงการ (Project owner) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการกลุ่มต่างๆ (Project Involving) และผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินโครงการ (Audiences) นอกจากนี้ยังได้รับประเด็นต่างๆ จากผู้รับบริการ (Client) และผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินอื่นๆ ด้วยเช่น ประเด็นด้านเป้าหมายของโครงการ (Project objectives) ความต้องการจำเป็น (Needs) สมมติฐานการประเมิน (Hypothesis) ปัจจัยนำเข้า (Input) ผลลัพธ์ (Output) สภาพการณ์ของเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงผลกระทบของโครงการที่แฝงเร้น โดยใช้วิธีการศึกษาร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการ เพราะเห็นว่าวิธีการดังกล่าวทำให้ได้ผลการประเมินที่ชัดเจนและรอบด้านมากกว่าการประเมินแบบเดิม คือเคาทิเนนซ์ โมเดล (Countenance model) (Robert E Stake. 2004: 89) ดังนั้นการประเมินแบบตอบสนองจึงถูกจัดให้เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นข้อเสนอหรือการสนับสนุนทางสังคม กล่าวคือการประเมินแบบตอบสนอง มุ่งไปยังผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (client) ตั้งแต่ประเด็นการประเมิน จนไปถึงการนำเสนอผลที่ต้องให้สอดคล้องกับความสนใจของผู้รับบริการ แต่ละกลุ่มเป็นสำคัญ (Client-centered evaluation approach) (รัตนะ บัวสนธ์. 2550: 130-131, Daniel L.Stufflebeam and Anthony J.Shinkfiel. 2007: 403)

ประการที่สาม การประเมินแบบตอบสนอง เน้นการรับรู้ (Perception) กล่าวคือ การประเมินแบบตอบสนองเน้นการรับรู้ของผู้ประเมิน ตั้งแต่เริ่มต้นการประเมิน จนจบการประเมินโครงการ อันหมายถึงผู้ประเมินเสมือนเป็นผู้เรียนรู้ในโครงการนั้นๆ โดยอาศัยเทคนิคการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (Project involving) และการสังเกตกิจกรรมหรือการดำเนินโครงการที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการเรียนรู้

แบบตอบสนอง (Responsive study) ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจโครงการอย่างถูกต้อง และการรวบรวมข้อมูลทำให้เกิดความเชื่อมั่น (Reliability) และความแม่นยำสูง (Accuracy) นอกจากนี้การประเมินแบบตอบสนองจะเน้น คำถามที่ว่า อะไรที่เป็นความดีที่เกิดขึ้นในโครงการนี้บ้าง โดยยกตัวอย่างผลสำเร็จที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ การรับรู้ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจริง และจากการฟังจากผู้รับผิดชอบโครงการสแตก กล่าวว่ นั้นแหละเป็นหัวใจของการประเมินแบบตอบสนองเลยทีเดียว (Robert E Stake. 2004: 91) ซึ่งสอดคล้องกับอัลคิน ที่กล่าวว่า การเน้นการรับรู้ (Perception) ของการประเมินแบบตอบสนองนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการหา ระดับคุณภาพของโครงการ และการค้นหาหลักฐานเชิงประจักษ์ในการสนับสนุนว่าโครงการนั้นมีความสำเร็จเป็นอย่างไร (Christina A. Christie and Marvin C. Alkin. 2013: 34)

ประการสุดท้าย ในด้านของการตัดสินการประเมิน (Judgement) มีความแตกต่างจากการประเมินในยุคไทเลอร์ กล่าวคือ ในยุคไทเลอร์ผู้ประเมินเป็นผู้ตัดสินการประเมินแต่การประเมินแบบตอบสนองนั้นเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ต้องการทราบผลการประเมิน มีหน้าที่ตัดสินการประเมินด้วยตนเอง ผู้ประเมินมีหน้าที่เพียงแค่ ค้นหาและนำเสนอสารสนเทศสภาพรวมของโครงการตามความสนใจของผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมิน ทุกกลุ่มความแตกต่างอีกประการหนึ่งคือการประเมินแบบตอบสนองใช้เทคนิควิธีการสังเกตและการตัดสิน (Observations and judgement) อันหมายถึงการประเมินแบบตอบสนองนำเสนอสารสนเทศตามเหตุการณ์ (Events) ที่เกิดขึ้นจริง หรือการสังเกตพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavioral) นำเสนอไปยังผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินเพื่อตัดสินใจโดยใช้การตีความ (Interpret) อาศัยเหตุผลและประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคล การประเมินแบบตอบสนองจึงถูกจัดให้อยู่ในประเภท Valuing คือเป็นการประเมินที่มุ่งเน้นในการเสนอคุณค่า

ของสิ่งที่มีผู้ประเมินเป็นหลัก (Christie and Marvin C. Alkin. 2013: 31)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า การประเมินแบบตอบสนอง มีจุดเน้น 4 ประเด็นหลัก คือ การประเมินแบบตอบสนอง เป็นการประเมินเชิงธรรมชาติ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษา เชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมสารสนเทศ และตัดสินผลการประเมินโดยผู้รับบริการประการต่อมา การประเมินแบบตอบสนองได้ประเด็นการประเมินจากผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินแต่ละกลุ่ม (Audience) และผู้รับบริการ (Client) นอกจากนั้นแล้วการประเมินแบบตอบสนอง เน้นการรับรู้ร่วมกันของผู้ประเมินและผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม (Stakeholders) เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกิดความถูกต้องและแม่นยำและสอดคล้องความต้องการใคร่รู้อย่างแท้จริง และสุดท้าย การประเมินแบบตอบสนองอาศัยการตีความของผู้รับบริการและผู้สนใจใคร่รู้ ผู้ประเมินเป็นเพียงผู้เสนอข้อมูลสารสนเทศที่รอบด้านและสอดคล้องกับความต้องการของผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมินในแต่ละกลุ่ม

ความแตกต่างระหว่างแนวคิดการประเมินแบบตอบสนองกับการประเมินในรูปแบบอื่นๆ

สำหรับประเด็นความแตกต่างของรูปแบบการประเมินแบบตอบสนอง กับรูปแบบการประเมินแบบต่างๆ นั้น ผู้เขียนได้นำเสนอการเปรียบเทียบความแตกต่างดังนี้ 1) การเปรียบเทียบความแตกต่างกับการประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation) และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างกับแนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย

(Stakeholder involvement approach) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความแตกต่างในรูปแบบการประเมินแบบตอบสนองกับ การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation)

ความมุ่งหมายประการสำคัญ ของการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation) มุ่งเน้นเสนอแนวความคิดการประเมินรูปแบบใหม่และเพื่อโต้แย้งรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation) ดังนั้นจึงมีความแตกต่างอยู่หลายประเด็น ซึ่งสตีฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam and Anthony J. Shinkfield. 2007: 416) ได้จำแนกความแตกต่างของการประเมินในรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน กับการประเมินแบบตอบสนองใน 11 ประเด็น ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์การประเมิน (Purpose) 2) ขอบเขตของการบริการ (Scope of service) 3) สัญญาในการรับงานการประเมิน (Contracts) 4) การวางแนวทางหลักที่สำคัญ (Main orientation) 5) ประเด็นการออกแบบการประเมิน (Designs) 6) ระเบียบวิธี (Methodology) 7) เทคนิคที่มักใช้ (Preferred techniques) 8) การสื่อสารระหว่างนักประเมินและผู้รับบริการ (Communication Evaluator and client) 9) การตีความการประเมิน (Base for Evolutional interpret) 10) หลักการนำเสนอ (Key trade-offs) และ 11) หลักการลดการอคติ (Provision for reducing bias) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความแตกต่างของ การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation) และการประเมินแบบตอบสนอง

ประเด็น	การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวดเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation)	การประเมินแบบตอบสนอง
1) วัตถุประสงค์การประเมิน (Purpose)	เน้นการตรวจสอบผลการประเมินกับ วัตถุประสงค์ (Objectives) และเป้าหมายของโครงการ (Goals)	เน้นให้สารสนเทศในทั้งจุดแข็ง (Strength) และ จุดอ่อน (Weakness) ของโครงการต่อผู้รับบริการ และผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมิน
2) ขอบเขตของการบริการ (Scope of service)	เน้นตอบสนองข้อมูลตามข้อตกลงระหว่างผู้ ประเมินกับผู้รับบริการ(Clients)ในช่วงแรกของการประเมินโครงการ	เน้นการตอบสนองผู้ต้องการข้อมูลและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตลอดระยะเวลาการประเมิน
3) สัญญาในการรับ งานการประเมิน (Contracts)	การทำสัญญา และการเจรจาต่อรอง ของการ ประเมินโครงการ จะดำเนินการในช่วงเริ่มแรก ของการประเมิน	การทำสัญญาดำเนินข้อตกลงมีลักษณะยืดหยุ่น ตลอดช่วงระยะเวลาการศึกษา
4) การวางแนวทาง หลักที่สำคัญ (Main orientation)	เน้นการประเมินตามจุดประสงค์ของโครงการ (Program intense) ตัวชี้วัด (Indicator) ของโครงการที่กำหนด	เน้นการประเมินตามประเด็นของโครงการ (program issue) จากผู้รับบริการ (Clients) กลุ่มผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และกลุ่มสนใจ ใคร่รู้ผลการประเมิน (Audience) และประเมิน ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง (Events)
5) ประเด็นการ ออกแบบการ ประเมิน (Designs)	เน้นการออกแบบการประเมินที่เป็นระบบ มี ขั้นตอนอย่างชัดเจน	เน้นการออกแบบการประเมินที่มีความยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ตลอดในระหว่างการประเมิน
6) ระเบียบวิธี (Methodology)	เน้นรูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง (Research experiment) ใช้เครื่องมือกระตุ้น หรือเป็นสิ่งเร้า (Intervene) การแสดงออกของสิ่งที่มุ่งประเมิน แล้วสังเกตผล (Observe) หรือเน้นเชิงระบบ (Systematic)	เน้นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงของโครงการได้ดำเนินไป และ สังเกตการณ์ (Observe) และ ตีความ (Interpret) หรือเน้นเชิงธรรมชาติ(Naturalistic)
7) เทคนิคที่มักใช้ (Preferred techniques)	ใช้แบบแผนการทดลอง (Experimental design) ใช้การศึกษา จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral objectives) ใช้การทดสอบสมมติฐาน (Hypotheses) ใช้การสุ่มแบบอาศัยความ น่าจะเป็น (Random sampling) เน้นการ ทดสอบแบบปรนัย (Objective test) สรุปผล โดยใช้สถิติ (Summary Statistics) และนำเสนอในรูปแบบรายงานการวิจัย (Research type report)	ใช้ศึกษารายกรณีศึกษา (Case study) ศึกษาโดย ใช้จุดประสงค์การแสดงออก (Expressive Objectives) ใช้การการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ใช้การสังเกต (Observation) เน้นการฟังเสียงของฝ่ายตรงข้าม หรือฝ่ายปฏิบัติต่อโครงการ (Adversarial Hearing) และนำเสนอผลการประเมินตามจริงที่ กิจกรรมเกิดขึ้น (Expressive report)

ประเด็น	การประเมินแบบกำหนดสภาพอันเข้มงวด เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Preordinate Evaluation)	การประเมินแบบตอบสนอง
8) การสื่อสารระหว่างนักประเมินและลูกค้า (Communications between Evaluator and client)	ใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal) และไม่ต่อเนื่อง (Infrequent)	ใช้การสื่อสารไม่เป็นทางการ (Informal) และสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (continuous)
9) พื้นฐานสำหรับการวิวัฒนาการทางการตีความ (Base for Evolutional interpret)	มุ่งเน้นเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลองและกลุ่มอ้างอิง หรือ เปรียบเทียบกับโครงการอื่นๆ (Project competition)	มุ่งเน้นการอ้างอิงไปยังคุณค่าที่ต่างกัน (Different Value) ขึ้นอยู่กับมุมมองแต่ละกลุ่ม
10) หลักการนำเสนอ (Key trade-offs)	เน้นการนำเสนอตั้งแต่การตั้งวัตถุประสงค์ไปจนถึงผลการประเมินทั้งหมด	เน้นการนำเสนอในส่วนที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อสนับสนุนให้เกิดการนำไปใช้ผลการประเมิน
11) หลักการลดการอคติ (Provision for reducing bias)	ใช้กระบวนการที่เป็น ปรนัยนิยม (Objective) เป็นมุมมองอย่างอิสระสังเกตตรวจสอบได้	ใช้กระบวนการที่ค่อนข้างคลุมเครือ (Ambiguous) เน้นความเป็นอัตนัยนิยม (Subjective)

ที่มา: Daniel L. Stufflebeam and Anthony J. Shinkfield. 2007: 416.

2. ความแตกต่างของการประเมินแบบตอบสนองกับกลุ่มแนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach) การประเมินแบบตอบสนอง แม้ว่าเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach) แต่อย่างไรก็ตาม สเตค (Stake. 2004: 101) ได้กล่าวว่า การประเมินแบบตอบสนอง เป็นการประเมินที่มีความแตกต่างกับการประเมินแบบมีส่วนร่วม (Participatory Evaluation) ซึ่ง เฟตเตอร์แมน (Fetterman et al. 2014: 145) ได้จัดการประเมินแบบมีส่วนร่วมให้อยู่ในกลุ่มแนวทางการประเมิน

ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach) โดยในกลุ่มแนวคิดนี้ จะมีแนวคิดการประเมินอีกหลากหลายแนวคิดอันได้แก่ การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (Participatory Evaluation) การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation) และการประเมินแบบร่วมมือร่วมพลัง (Collaborative Evaluation) โดยพบความแตกต่างในประเด็นต่างๆ เหล่านี้คือ 1) บทบาทของผู้ประเมิน 2) แหล่งที่มาของผู้ประเมิน 3) การตัดสินใจในการประเมิน 4) ประเภทของข้อมูล 5) การนำเสนอข้อมูล และ 6) บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Roles) รายละเอียด ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความแตกต่างของการประเมินแบบตอบสนองกับ แนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach)

ประเด็น	การประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation)	แนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach)		
		การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (Participatory Evaluation)	การประเมินแบบร่วมมือร่วมพลัง (Collaborative Evaluation)	การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation)
1) บทบาทของผู้ประเมิน	ผู้ประเมินมีบทบาทในการดำเนินการประเมินในทุกขั้นตอน แต่มีจุดเน้นที่ต้องตอบสนองของความเห็นใจใคร่รู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ประเมินมีบทบาท ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Jointly Shared) ควบคุมการประเมิน ร่วมกันออกแบบการประเมินรวมถึงการทำ การประเมินในทุกขั้นตอน	ผู้ประเมินมีบทบาทเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน (In charge) โดยสร้างการร่วมมือกันอย่างต่อเนื่องในการประเมิน ทั้งกระบวนการออกแบบการประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูล	ผู้ประเมินมีบทบาทเป็นเสมือน โค้ชหรือเป็นเสมือนเพื่อนที่คอยให้คำปรึกษาและติดตามอย่างเข้มงวดช่วยให้การดำเนินการประเมินดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเหมาะสม
2) แหล่งที่มาของการประเมิน	ประเด็นการประเมินมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	ร่วมกันกำหนดประเด็นการประเมินระหว่างผู้ประเมินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ประเมินเป็นผู้กำหนดประเด็นการประเมินร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้กำหนดประเด็นการประเมินหลัก
3) การตัดสินใจในการประเมิน	ผู้ประเมินจะเน้นตัดสินใจภายใต้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการพูดคุยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้สนใจใคร่รู้ เป็นหลัก	การตัดสินใจร่วมกัน ระหว่างผู้ประเมินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นลักษณะของการร่วมกันรับผิดชอบ (Share Responsibility)	การตัดสินใจระหว่าง ผู้ประเมินกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นลักษณะของการเจรจา (Negotiation)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวหลักในการตัดสินใจ
4) ประเภทของข้อมูล	การประเมินแบบตอบสนองเน้น การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เน้นการสังเกตบริบทจริงจาก สิ่งที่มีอยู่ ประเมินนั้นๆ อาศัยการตีความจากปรากฏการณ์นั้นๆ เป็นการประเมินที่มีความยืดหยุ่น	รวบรวม ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามความเหมาะสมของคำถามและการออกแบบการประเมิน	รวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับคำถามการประเมินและการออกแบบการประเมิน	เก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับการออกแบบการประเมินและคำถามการประเมิน

ประเด็น	การประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation)	แนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder involvement approach)		
		การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (Participatory Evaluation)	การประเมินแบบร่วมมือร่วมพลัง (Collaborative Evaluation)	การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation)
5) การนำเสนอข้อมูล	การจัดทำรายงานการประเมินในรูปแบบการประเมินแบบตอบสนองจะแบ่งเป็น 2 ฉบับ คือ 1) รูปแบบที่เสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจใคร่รู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม รวมไปถึงรูปแบบการนำเสนอต้องสะดวกต่อการเข้าใจและการเข้าถึง และ 2) รูปแบบที่เป็นทางการ นำเสนอโดยยึดตามข้อตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการ	การนำเสนอรูปแบบนั้นไม่ปรากฏการกำหนดรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง	การนำเสนอรูปแบบรายงานผลการประเมินตามการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้วิธีการเจรจาร่วมกับผู้รับบริการ หรือผู้ว่าจ้างเท่านั้น	เน้นการนำเสนอกระบวนการของการประเมิน (Process) รายงานผล (Results) และรายงานผลลัพธ์ (Outcome) รวมไปถึงการรายงานบริบท ซึ่งสำคัญในการอธิบายว่าผู้มีส่วนร่วมและผู้สนับสนุนต่างๆ เป็นอย่างไร
6) บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Roles)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหน้าที่ดังนี้ -เป็นแหล่งข้อมูลในด้านของ ขอบเขตของโครงการ รวมไปถึง กิจกรรมของโครงการ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อมูลในด้านของประเด็นการประเมิน -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น ผู้ตรวจจสอบร่างผลการประเมิน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหน้าที่ดังนี้ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหน้าที่เป็นผู้ร่วมดำเนินการประเมิน -ควบคุมการประเมินร่วมกับผู้ประเมิน -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้ประเมินในการออกแบบการประเมิน ร่วมกันเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลไปจนถึงการ จัดทำรายงานการประเมินร่วมการตัดสินใจในการดำเนินการประเมินในทุกขั้นตอน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทดังต่อไปนี้ -มีบทบาทเป็นผู้รับบริการ (Clients) -มีบทบาทเป็นหุ้นส่วน (Partner) ในการประเมิน -มีบทบาทเป็นผู้ช่วยการประเมิน (Assistance Evaluation) เพราะเนื่องจากผู้ประเมินถือว่ามีบทบาทเป็นหัวหน้าในทีมการประเมิน -และเป็นแหล่งข้อมูลในการประเมิน	-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทดังต่อไปนี้ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการประเมินตั้งแต่การกำหนดประเด็นการประเมิน จนไปถึงการออกแบบการประเมิน การเก็บรวบรวมผลการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินและการรายงานผลการประเมิน

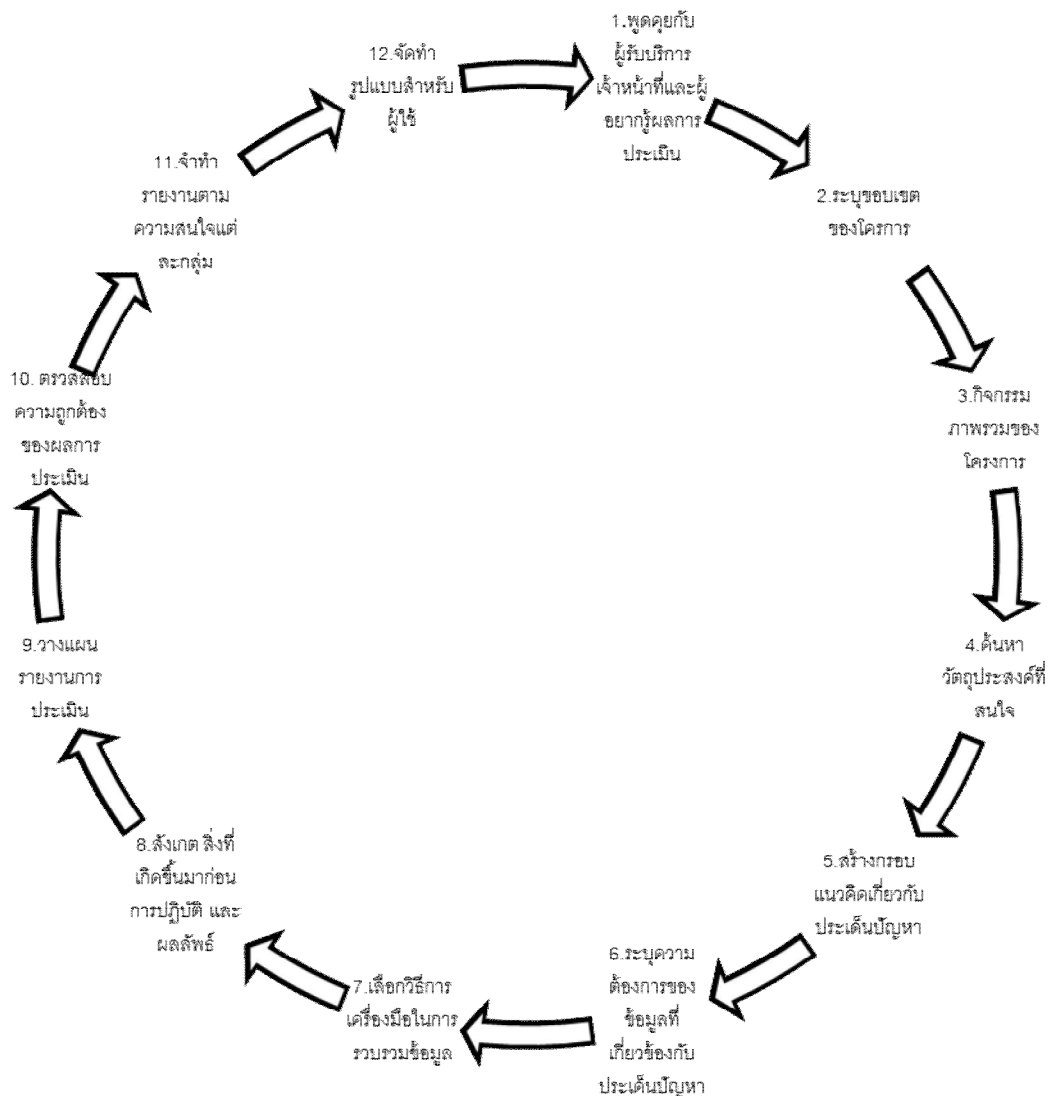
ที่มา: (David Fetterman, Liliana Rodriguez-Campos, Abraham Wandersman, and Rita Goldfarb O'Sullivan, 2014), (Rita G O' Sullivan, 2012), (David M. Fetterman and Abraham Wanderaman, 2005), (Robert E. Stake, 2004) (J. B. Cousins and L.M. Earl, 1995,)

แนวทางการใช้การประเมินแบบตอบสนองและตัวอย่างการนำไปใช้

ในหัวข้อนี้ผู้เขียนจะนำเสนอ ใน 2 ส่วนร่วมกันเลย ได้แก่ 1) แนวทางการประเมินแบบตอบสนอง ซึ่งเป็นทางทฤษฎี และ 2) ตัวอย่างการนำไปใช้ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวทางการนำไปปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการประเมินแบบตอบสนอง

สเตคได้พยายามนำหลักการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการประเมิน โดยมีขั้นตอนการประเมิน 12 ขั้นตอน ซึ่ง สเตคเรียกว่า นาฬิกาการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Clock) มี 12 ขั้นตอน ดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2559: 302-303, Robert E stake. 2004: 102-103)



ภาพที่ 1 นาฬิกาการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Clock) ที่มา : Robert E stake. 2014: 103

จากภาพที่ 1 ผู้เขียนจะนำเสนอในแต่ละขั้นตอน การประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Evaluation) ที่เรียกว่านาฬิกาการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive Clock) ดังนี้

1) การพูดคุยกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Talk with Client, Program staff, audience) ในขั้นของการพูดคุยกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักประเมินพูดคุยกับผู้รับบริการ (Client) เจ้าหน้าที่และผู้สนใจใคร่รู้ผลการประเมิน (Audience) เป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการประเมินและประเด็นต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจประเด็นที่มีความหลากหลายและกว้างมากกว่าความเข้าใจเดิมของผู้ประเมิน รวมไปถึงประเด็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่าต้องการทราบอะไร และอะไรเป็นคำถามที่สำคัญของการประเมิน อะไรที่คิดว่ามันจะเป็นคำถามของคุณค่า และสิ่งที่มุ่งประเมิน อาจจะใช้วิธีการแบบไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

2) การระบุขอบเขตของโครงการ (Identify program scope) ผู้ประเมินร่วมกับผู้รับบริการ (Client) กำหนดขอบเขตของในการประเมินโครงการ ว่ามีขอบเขตขนาดไหน ใครเกี่ยวข้องบ้าง เน้นสอบถามประเด็นหลากหลายและประเด็นที่มีความคลุมเครือให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอาศัยข้อมูลจากเอกสารโครงการร่วมด้วย

3) การศึกษากิจกรรมภาพรวมของโครงการ (Overview program activity) ผู้ประเมินจะเข้าไปสังเกตกิจกรรมภาพรวมของโครงการที่เกิดขึ้นเป็นการสังเกตที่ไม่มีโครงสร้าง การสำรวจ ลักษณะของกิจกรรมในโครงการเป็นอย่างไรเพื่อให้เกิดการเข้าใจบริบทของโครงการมากขึ้น และเพื่อตรวจสอบสิ่งที่ระบุไว้ในโครงการและไม่ระบุในโครงการนำมาเปรียบเทียบกับเอกสารโครงการ

4) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน (Discover purpose, concern) ผู้ประเมินค้นหาสำรวจวัตถุประสงค์สำหรับการประเมินของโครงการเน้นการพูดคุยโดยคำนึงถึงข้อห่วงใย (Concern) ของผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียเป็นสำคัญ ผู้ประเมินพูดคุยสอบถาม เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ของการประเมิน และประเด็นที่กังวลมีอะไรบ้าง ค้นหาจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้สนใจผลการประเมินในทุกกลุ่มโดยนำข้อมูลจากขั้นที่ 1-3 มากำหนด

5) การสร้างกรอบประเด็นปัญหาการประเมิน (Conceptualize issue problem) ผู้ประเมินสังเคราะห์ประเด็นที่รอบด้านและเป็นประเด็นที่จำเป็น และนักประเมินควรหาข้อมูลรอบด้านหลายๆ แหล่งข้อมูลและหลายมุมมองซึ่งจะทำให้ได้ ประเด็นคำถามหรือประเด็นปัญหาสำคัญในการประเมินนำมากำหนดเป็นกรอบประเด็นปัญหาการประเมินโดยผู้ประเมินสังเคราะห์ขั้นที่ 1-4 มาสร้างเป็นกรอบประเด็นปัญหาการประเมิน

6) การกำหนดความต้องการข้อมูลและแหล่งข้อมูล (Identify data need related to issue) ขั้นนี้นักประเมินระบุข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ต้องรวบรวม นักประเมินพิจารณาว่า แต่ละคำถามการประเมินนั้นต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งใดบ้าง แหล่งของข้อมูลไหนบ้างที่สอดคล้องกับประเด็นการประเมิน

7) การเลือกเครื่องมือการสังเกตและการตัดสินใจ (Select observation judgment instrument) นักประเมินวางแผนกิจกรรมเก็บข้อมูล สร้างแผนการสังเกตและเครื่องมือ ระบุตัวอย่างการบันทึก เลือกกลุ่มตัวอย่าง เตรียมการสังเกตและกิจกรรมการเก็บข้อมูลอื่นๆ ในขั้นนี้จะทำให้ได้เทคนิควิธีการเก็บข้อมูล และได้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม

8) การสังเกตและการเก็บรวบรวมข้อมูล (Observe designated, antecedent, transaction outcome) ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการปฏิบัติการเก็บข้อมูลที่เป็นทางการ (Formal) ซึ่งสเตคกำหนดให้การรวบรวมข้อมูลอยู่ในรูปแบบ เมทริกซ์เคาท์แมนซ์ โมเดล โดย พิจารณา 3 ประเด็นคือ สิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Antecedents) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcomes) พิจารณาทั้ง เมทริกซ์การบรรยาย (Description Matrix) และการตัดสินใจ (Judgment Matrix) นอกจากนี้จะต้องพิจารณา

ความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของแต่ละเมทริกซ์ (Robert E stake, 2004, pp. 109, Robert E stake, 2011, pages 187, รัตนะ บัวสนธิ, 2550, หน้า 153) ในขั้นนี้ นักประเมินกำหนด เกณฑ์ มาตรฐาน และแนวทางการตัดสินผลการประเมิน ตามประเด็นที่เกิดขึ้นก่อน การปฏิบัติและผลลัพธ์ โดยผู้เขียนจะขออธิบายรายละเอียด การค้นหามาตรฐานการประเมินและแนวทางการตัดสิน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 2 เมทริกซ์ ดังนี้ (Robert E stake. 2004: 109 -110, พิชิต ฤทธิ์ จรุงญ 2557: 104 - 107)

8.1) เมทริกซ์การบรรยาย (Descriptive Matrix) ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

8.1.1) ข้อมูลที่เกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง (Intense)

1) ข้อมูลของความคาดหวังของสิ่งที่มีมาก่อน (Antecedent) ผู้ประเมินจะพิจารณาเงื่อนไขหรือบริบทของโครงการหรือปัจจัยนำเข้า (input) ของโครงการ เช่น บุคลากร ทุน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ที่เป็นไปตามความคาดหวังว่าควรมีมาก่อน

2) ข้อมูลของความคาดหวังของการปฏิบัติ (Transactions) เป็นการคาดหวังกระบวนการของโครงการ หรือการปฏิบัติ คาดหวังให้เกิดขึ้นอย่างไร เช่น กระบวนการการปฏิบัติ หรือ กิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการ

3) ข้อมูลของความคาดหวังของผลลัพธ์ (Outcomes) เช่น ผลสัมฤทธิ์ ของผู้เข้าร่วมอบรม

หรือ ผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการเป็นอย่างไร

8.1.2) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริง (Observations) ในขั้นนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพที่เกิดขึ้นจริง ทั้ง 3 ด้าน ทั้งสิ่งที่มีมาก่อน ขั้นการปฏิบัติ และ ผลลัพธ์

8.2) เมทริกซ์การตัดสินใจ (Judgement Matrix) เป็นข้อมูลในการตัดสินว่าโครงการนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยอาศัย เกณฑ์ 2 ชนิด ได้แก่ 1) เกณฑ์สัมบูรณ์ โดยนักประเมินกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยจากทฤษฎี หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ 2) เกณฑ์สัมพัทธ์เป็นเกณฑ์สำหรับการเปรียบเทียบจากพฤติกรรมกลุ่ม หรือเปรียบเทียบกับโครงการอื่น ดังนั้น ในการตัดสินคุณค่า ในแบบรูปแบบการประเมินแบบ เคาทิแนนซ์ โมเดล ของสเตค นั้นจะประกอบไปด้วย

1) หลักการและเหตุผล เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงแนวคิดเบื้องหลังของโครงการ รวมไปถึงเป้าประสงค์ของโครงการที่อยากจะทำให้เกิดขึ้น

2) เมทริกซ์การบรรยาย เป็นการบรรยายภาพรวมของข้อมูลอันได้แก่ สภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นจริง

นำข้อมูลทั้ง 2 นั้น มาพิจารณาทั้งในแนวตั้งว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และในแนวนอนมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และ 3) เมทริกซ์ การตัดสินใจ เป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน มี 2 ส่วนได้แก่ มาตรฐานที่ใช้ และการตัดสินใจ ดังได้สรุปในแผนภาพที่ 2 ดังนี้

		สภาพที่คาดหวัง (Intense)	สภาพที่เกิดขึ้นจริง (Observation)		
หลักการและ เหตุผล (Rationale)	สิ่งที่มีความก่อน (Antecedents)			มาตรฐาน (Standards)	การตัดสินใจ (Judgment)
	การปฏิบัติ (Transactions)				
	ผลลัพธ์ (Outcomes)				
เมทริกซ์การบรรยาย (Description Matrix)			เมทริกซ์การตัดสินใจ (Judgement Matrix)		

ภาพที่ 2 แสดง การเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิด เคาทิแนนซ์ โมเดล ของ สเตค ทีมา; Robert E stake. 1983: 351.

9) การเตรียมรายงานการประเมิน (Thermalize prepare portrayals cases study) ผู้ประเมินจะเตรียมรายงานการประเมิน จะเลือกเทคนิคอย่างไร เช่น ใช้การพรรณนาความ ใช้แผนภาพ ภาพถ่าย ภาพวาด สร้างการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ

10) การตรวจสอบความถูกต้องของผลการประเมิน (Validate confirm attempt to disconfirm) ผู้ประเมินต้องตรวจสอบความตรงของผลการประเมิน และการวิเคราะห์ ตรวจสอบคุณภาพของการบันทึกผลต่างๆ โดยตรวจสอบว่าผลการประเมินจากแหล่งต่างๆ สอดคล้องกันหรือไม่ ส่วนไหนที่ต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลยิ่งขึ้น

11) การจัดทำรายงานตามความสนใจแต่ละกลุ่ม (Windows match issue to audience) เพื่อสร้างความสนใจสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่ผู้อยากทราบข้อมูลแต่ละกลุ่มผู้ประเมินจะต้องออกแบบการสื่อสารที่สะดวกต่อการเข้าถึงมากที่สุด ทั้งรูปแบบและภาษาและมีข้อมูลที่หลากหลาย สอดคล้องกับความสนใจของผู้ใช้ผลการประเมิน โดยอาจจะจัดทำรายงานการประเมินที่มีหลายฉบับ

12) การจัดทำรายงานเป็นทางการ (Format for audience use) ผู้ประเมินเตรียมการนำเสนอที่เป็นทางการ โดยขึ้นอยู่กับข้อตกลงที่ตกลงแต่ต้นว่าจัดทำรายงานการประเมินโดยสมบูรณ์นั้นเป็นอย่างไรให้ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามที่ตกลงไว้ และตรงต่อความสนใจของผู้ต้องการทราบข้อมูลในทุกกลุ่ม

ดังนั้น กระบวนการทั้ง 12 ขั้นตอนของการประเมินนั้นเน้นให้ผู้ประเมินเกิดการเรียนรู้โครงการจากผู้รับบริการเหล่านั้น เพราะเชื่อว่าผู้รับบริการย่อมเข้าใจบริบทของโครงการมากกว่าผู้ประเมินนอกจากนี้การพูดคุยในระหว่างการประเมินยังช่วยทำให้เกิดความเข้าใจโครงการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่มีขอบเขตขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน ผู้ประเมินควรกำหนดขอบเขตการการประเมินที่เหมาะสมกับเวลาทรัพยากรที่มี อันได้แก่

งบประมาณ เวลา และอื่นๆอย่างไรก็ดี ถือเป็นความท้าทายของผู้ประเมิน ในแง่ของการจัดการ

5.2 ตัวอย่างการนำรูปแบบการประเมินแบบตอบสนอง ของสเตคไปใช้สำหรับหัวข้อของตัวอย่างการนำรูปแบบการประเมินแบบตอบสนอง ซึ่ง สเตคได้เสนอตัวอย่างการนำไปใช้ลงในบทความ เรื่อง “การประเมินโครงการโดยใช้การประเมินแบบตอบสนอง” (Program Evaluation, Particularly Responsive Evaluation) (Stake, 1983, pp.350-355) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวอย่างของการพูดคุยเพื่อให้ได้มาซึ่ง ประเด็นการประเมิน ในงานการประเมินโครงการ TCITY ซึ่งเป็นโครงการประเมินสถาบันการศึกษา Twin City Institute การที่จะได้มาซึ่งประเด็นการประเมินนั้น ผู้ประเมินเข้าไปคุยกับภาคส่วนต่างๆ ซึ่งมีความเห็นที่มีความหลากหลายรวมไปถึงเพื่อความคุ้นเคยกับโครงการ ภาคส่วนต่างๆ เหล่านั้นคือ นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้จ่ายภาษี (Tax Payer) ผู้ให้งบประมาณในโครงการนั้น (Project Sponsor) และเจ้าหน้าที่ในโครงการ เมื่อนักประเมินได้ประเด็นปัญหาที่ครบถ้วนและชัดเจนแล้ว นักประเมินจะนำประเด็นเหล่านั้น มากำหนดเป็นกรอบโครงการสร้าง (Structure) เพื่ออภิปรายร่วมกับผู้รับบริการ (Clients) เจ้าหน้าที่โครงการ (Staff) และ ผู้สนใจใคร่รู้ (Audience) และเพื่อออกแบบการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขณะที่การเข้าไปพูดคุยนั้น ได้ทำการสังเกตอย่างเป็นระบบร่วมด้วย เพื่อให้ประเด็นการประเมินชัดเจนยิ่งขึ้น

สำหรับตัวอย่าง ประเด็นในการพูดคุยมีดังนี้

- 1) นโยบายการรับสมัครเป็นที่น่าพอใจหรือไม่?
- 2) ครูบางคนปล่อยปละละเลยเด็กนักเรียนมากเกินไปหรือไม่?
- 3) ทำไมช่วงบ่ายมีนักเรียนอยู่น้อยมาก?
- 4) ครูรุ่นใหม่ได้รับโอกาสในการอบรมพัฒนาที่ดีหรือไม่?
- 5) มีการสร้างเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมทางด้านหลักสูตรของโรงเรียนหรือไม่?

ซึ่งกระบวนการประเมินแบบตอบสนองนั้น จะเน้นตอบสนองต่อ ประเด็น (Issue) และข้อกังวลต่างๆ (Concern) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดกระบวนการประเมิน ซึ่งจะต่างกับการประเมินแบบ Preordinate Evaluation ที่จะตอบสนองประเด็นตามข้อตกลงในช่วงแรกเท่านั้น นอกจากนี้การวางแผนการประเมินแบบตอบสนองของ สเตค ไม่ได้กำหนดให้เป็น ระยะ (Phase) อย่างชัดเจน เพราะเนื่องจากว่า การรวบรวมข้อมูลได้แก่ การสังเกต (Observation) และการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feed Back) จะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่สัปดาห์แรกจนสัปดาห์สุดท้ายของการประเมิน

ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนั้น สเตค กล่าวว่า การดำเนินการประเมินตามรูปแบบ Responsive นั้น นอกจากดำเนินการประเมินตามรูปแบบแล้วยังสามารถกลับไปในแต่ละขั้นตอนได้ หรือบางเหตุการณ์อาจจะดำเนินการพร้อมๆ กันได้ (Robert E. Stake. 1983: 351) จึงหมายความว่า นาฬิกาการประเมินแบบตอบสนอง (Responsive clock) ของ สเตค สามารถเดินตามเข็มนาฬิกา (Clockwise) เดินทวนกลับนาฬิกา (Counter Clockwise) และเดินข้ามเวลานาฬิกาได้ (Cross-Clockwise) นอกจากนี้ สเตค ได้อธิบายการนำรูปแบบการประเมินแบบ 12 ขั้นตอน ในการนำไปใช้ โดยสรุป ดังนี้ (Robert E. Stake. 1983: 352)

1) นักประเมินจะใช้วิธีการถกเถียง (Discussion) หลายๆ สิ่งในการประเมิน และหลายๆ โอกาส กับเจ้าหน้าที่โครงการ (Project Staff) และกับตัวแทนของผู้สนใจใคร่รู้ (Representative of Audience)

2) ผู้ประเมินต้องตรวจสอบแนวคิด (Idea) ของโครงการ ขอบเขตของโครงการ กิจกรรม วัตถุประสงค์ และประเด็นต่างๆ ต่อตัวแทนของผู้สนใจใคร่รู้ (Representative of Audience)

3) ผู้ประเมินจะเสนอผลการประเมิน กับตัวแทนของกลุ่มผู้สนใจใคร่รู้ในการประเมิน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบของ การเขียนพรรณนา ภาพวาด ภาพถ่าย รวมไปถึงการนำเสนอจากเทพสัมพันธ์ต่างๆ ในประเด็นของ

คำถามเชิงคุณค่า กิจกรรม เนื้อหาเชิงหลักสูตร และ ผลผลิตของนักเรียน เป็นต้น

4) ผู้ประเมินสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้สนใจใคร่รู้ (Audience) เพื่อนำบทเรียนมาปรับปรุงวิธีการสื่อสาร (Communication) ให้เหมาะสม โดยควรเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ ต่อผู้รับบริการและผู้สนใจใคร่รู้ในทุกกลุ่ม ซึ่งผู้ประเมินไม่ควรนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่ชอบ หรือไม่ชอบเพียงเท่านั้น

ท้ายที่สุดการจัดทำกรนำเสนอข้อมูล ในส่วนของตัวอย่างการจัดทำรายงานการประเมินนั้น การประเมินแบบสนอง สเตค (Robert E. Stake. 1983: 355) กล่าวว่ากรนำเสนอจะเป็นลักษณะการสังเกตแล้วนำมาร่างเป็นภาพ คล้ายกับวาดภาพบุคคล (Portrayal) โดยจะนำเสนอค่อนข้างสั้น การนำเสนอบางครั้ง นำเสนอเพียง 5 นาที นำเสนอบันทึก (a log) หรือ ลักษณะเป็นสมุดปิดภาพ (Scrapbook) ถ้าหากจำเป็นต้องนำเสนอมีความยาว จะต้องนำ สื่อ (Media) อื่นๆ มาช่วยพรรณนา เช่น แผนที่ กราฟ เทปบทสนทนา ภาพถ่าย บางกลุ่มที่สนใจใคร่รู้ก็อาจจะถ่ายทอดออกไปลักษณะของการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

ในส่วนของตัวอย่างการนำเสนอผลการประเมินนั้น ผู้เขียนจะยกตัวอย่างการนำเสนอผลการประเมินโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น (Junior High schools Art Program) ในแผนการเรียนรู้อัตนศิลป์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Robert E. Stake. 1983: 355)

การประเมินโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในแผนการเรียนรู้อัตนศิลป์ (Junior High schools Art Program) วัตถุประสงค์การประเมิน เพื่อเสนอเป็นภาพวาดพรรณนาบุคคล (Portrayal) โดยเสนออย่างน้อย 1 ประเด็น ในประเด็นว่าด้วย แผนการเรียนรู้อัตนศิลป์ส่งผลต่อ นักเรียนอย่างไร โดยอาจจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะเข้าเรียนในวิชาวิจิตรศิลป์ (Fine Art) และนักเรียนอีกกลุ่มหนึ่งลงเรียนในวิชาอื่นๆ โดยเป้าหมายการศึกษาครั้งนี้เพื่ออธิบายพรรณนาความไม่มุ่งเน้นการเปรียบเทียบสำหรับการนำเสนอโดยการเลือก กรณีศึกษาจาก 10 คน

ของแต่ละกลุ่ม โดยการเขียนร้อยแก้วพรรณนาว่า แต่ละห้องเรียนเป็นอย่างไร โดยใช้แหล่งข้อมูลจาก 4 ส่วนคือ 1) จากเทปการสัมภาษณ์เช่น จากเพื่อน จากผู้ปกครอง รวมถึงจากครูผู้สอน 2) จากผลงานศิลปะของนักเรียน โดยการนำเสนอเป็นภาพถ่าย 3) ใช้แผนภาพ การใช้เวลาว่างของนักเรียนแต่ละคน 4) จากคะแนนการทดสอบทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อศิลปะ รูปแบบการนำเสนอผล จะแบ่งแยกวิธีการเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เช่น 1) กลุ่มเด็กนักเรียน อาจจะทำในห้องยิมเนเซียม (Gymnasium) โดยนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม โดยมีตัวอย่างเหตุผลประกอบ อาจจะใช้เวลาประมาณ 10 - 20 นาที และ 2) นำเสนอไปยังโรงเรียนรวมถึงบุคลากรของโรงเรียน อาจจะทำเสนอในรูปแบบ เช่น การวางแผนของโรงเรียน ผลการพิจารณาแผนการเรียนรู้ การวางแผนการทำงานของพนักงานเพื่อให้โรงเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. ข้อพึงระวังของการประเมินแบบตอบสนอง และข้อเสนอแนะในการแก้ไข

การประเมินแบบตอบสนองเป็นการประเมินที่มุ่งค้นหาสารสนเทศที่รอบด้านและสอดคล้องกับความสนใจใคร่รู้ของกลุ่มต่างๆแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นข้อพึงระวังของการประเมินแบบตอบสนองใน 5 ประเด็น ได้แก่ (Layne Thomas Mabasa. 2013: 12, รัตนะ บัวสนธ์. 2550: 156-157)

1) มีความเสี่ยงที่ผู้ประเมินจะใช้ความรู้สึกมาเกี่ยวข้องกับการประเมิน และถูกชี้นำจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังจะเห็นได้ว่าการประเมินแบบตอบสนอง จะต้องใช้เทคนิคการพูดคุยกับผู้รับบริการ ตั้งแต่การได้มาของประเด็นของการประเมิน จนไปถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ อาจจะทำให้เกิดการครอบงำในแง่ข้อมูลที่ได้ ดังนั้นผลการประเมินอาจจะสอดคล้องกับผู้สนใจใคร่รู้ แต่อาจไม่สะท้อนความเป็นจริงได้

2) การใช้การประเมินที่เน้นอัตนัยนิยม (Subjective) มีความยุ่งยากในการตีความระดับคุณภาพของการประเมินได้เพราะอาศัยเทคนิคการตีความระดับ

คุณภาพของผู้ใช้ผลการประเมิน โดยจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ในแต่ละกลุ่มอาจเกิดความสับสนของคุณค่าที่แท้จริงของโครงการได้

3) การประเมินแบบตอบสนองอาจจะนำมาสู่การอนุรักษ์นิยม (Conservatism) กล่าวคือ การประเมินแบบตอบสนอง อาศัยการเรียนรู้ของผู้ประเมินกับผู้รับบริการ (Clients) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินและผู้รับบริการมากเกินไป นำมาสู่การเกิดอคติ (Bias) ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้

4) การประเมินแบบตอบสนอง ใช้ระยะเวลาค่อนข้างยาวนาน อาจก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองในงบประมาณ และระยะเวลาได้

5) การตัดสินใจผลการประเมินของผู้รับบริการ อาจจะทำมาสู่ความเชื่อที่ไร้เหตุผล และการเข้าใจที่ผิดได้ เพราะอาศัยการตีความที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์และความรู้ของแต่ละบุคคล

ข้อพึงระวังของการประเมินแบบตอบสนองดังกล่าวข้างต้นนั้น หากมองอีกมุมหนึ่งก็ถือว่าเป็นจุดเด่นของการประเมินแบบตอบสนองด้วยเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ก็ดี จากการทบทวนเอกสารต่างๆ ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการใช้การประเมินแบบตอบสนองดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 ในขั้นของการได้มาซึ่งประเด็นการประเมิน ในขั้นนี้ผู้ประเมินจำเป็นต้องรวบรวมประเด็นให้รอบด้านและจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายมากที่สุด เพื่อลดการครอบงำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่เข้ามา มีอิทธิพลในทิศทางของประเด็นการประเมินซึ่งจะส่งผลให้ขาดความเป็นกลางของข้อมูล หรือเป็นการลดอคติ (Bias) ของข้อมูลที่จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผลการประเมินได้

ประการที่ 2 ในขั้นของการสร้างข้อตกลงร่วมกันของผู้ประเมินกับผู้รับบริการ (Clients) และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กลุ่มต่างๆ ต้องให้มีความชัดเจนมากที่สุด ทั้งในขั้นตอนการกำหนดขอบเขตการประเมิน รวมไปถึงการกำหนดแหล่งข้อมูล และทำที่สุด

การกำหนดประเด็นการประเมิน เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถดำเนินการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อระยะเวลาและงบประมาณที่มีอยู่ตามข้อตกลง

และประการที่ 3 ประการสุดท้าย ในขั้นตอนตรวจสอบร่างของผลการประเมิน ควรนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย มาตรวจสอบผลการประเมิน ซึ่งเป็นการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulations) จากข้อมูลหลายแหล่งเพื่อสร้างความตรงของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ทั้งยังร่วมกันตรวจสอบและยืนยันทั้งยังสะท้อนผลการประเมินอันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงรายงานการประเมินฉบับสมบูรณ์ให้ดียิ่งขึ้น (Daniel L. Stufflebeam and Chris L.S.Coryn. 2014: 196)

บทสรุป

โดยสรุปการประเมินแบบตอบตนเอง เป็นการประเมินที่ใช้เทคนิควิธีการเชิงคุณภาพเป็นหลักทั้งในขั้นเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ หรือแม้กระทั่งในขั้นของการเขียนผลการประเมิน ยังได้เน้น

การเสนอข้อมูลในรูปแบบรายกรณีศึกษา (Case study) และในส่วนของแนวทางการใช้การประเมินแบบตอบตนเอง อาจจะใช้ตาม 12 ขั้นตอน 12 ขั้นตอนนั้นเน้นย้ำว่าในบางขั้นของการดำเนินการประเมินบางเหตุการณ์ในการประเมินสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ เช่น ในขั้นของการพูดคุยขั้นแรกอาจจะได้ ขอบเขตของโครงการ การหากิจกรรมภาพรวมไปจนถึง กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินได้ และสามารถกลับมาดำเนินการขั้นนั้นได้เพื่อให้ตรงต่อความสนใจผลการประเมินของกลุ่มต่างๆ

อย่างไรก็ดีการนำไปประยุกต์ใช้ควรมีความระมัดระวัง การประเมินแบบตอบตนเอง อาจก่อให้เกิดการประเมินเทียมได้ (Pseudo Evaluation) กล่าวคือ เป็นการประเมินที่อาจจะเอื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเสนอผลการประเมินในเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ (Clients) หรืออาจจะบิดเบือนจากความเป็นจริงได้

บรรณานุกรม

- พิชิต ฤทธิ จูรณ์. (2557). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2), กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2550). **ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2559). **วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). **ทฤษฎีการประเมิน**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Christina A. Christie and Marvin C. Alkin. (2013). **An Evaluation Theory Three in Marvin C. Alkin editor, Evaluation Root A wider Perspective of Theorists' Views and Influences**. (Second edition). USA:Sage publication.
- David Fetterman, Liliana Rodriguez-Campos, Abraham Wandersman, and Rita Goldfarb O'Sullivan. (2014). Collaborative, Participatory, and Empowerment Evaluation: Building a Strong Conceptual Foundation for Stakeholder Involvement Approaches to Evaluation, **American Journal of Evaluation** 2014, Vol. 35(1):144-148.
- David M. Fetterman and Abraham Wandersman. (2005). **Empowerment Evaluation Principles in Practice**, USA, The Guilford Pres.

- Daniel L. Stufflebeam and Anthony J. Shinkfield. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. USA.:Jossey–Bass A wiley imprint.
- Daniel L. Stufflebeam and Chris L.S.Coryn.(2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. (2nd edition), USA:Jossey– Bass A wiley imprint.
- Rita G. O'Sullivan.(2012).Collaborative Evaluation within a framework of stakeholder-oriented Evaluation approaches.*Evaluation and Program Planning, Volume 35, Issue 4*.
- Robert E. Stake.(1983). *Program Evaluation Particularly Responsive Evaluation*, in edited by George F. Madaus and Daniel L. Stufflebeam, *Evaluation Models*,10th Printing, Dordrecht Lancaster, UK,KluwerNijhoff Publishing.
- Robert E. Stake. (2004). *Standards – Based & Responsive Evaluation*, USA: Sage publication
- Robert E. Stake. (2013). *Responsive Evaluation IV* in Marvin C. Alkin editor, *Evaluation Root A wider Perspective of Theorists' Views and Influences*. (Second edition). USA: Sage publication.
- Layane Thomas Mabasa.(2013). *A responsive evaluation approach in evaluating the safe schools and the child-friendly schools programmes in the Limpopo province*, Dissertation presented for the degree of Doctor of Philosophy in social Science methods, Faculty of art and social sciences, Stellenbosch University, South Africa.
- J. B. Cousins and L.M. Earl. (1995).*Participatory Evaluation in Education*,Edited by J.Bradley Cousins and Lorna M.Earl,USA.,The Palmer Press.