

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย โดยการศึกษาเชิงความสัมพันธ์และการเปรียบเทียบ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.2 ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.3 หลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา
- 1.6 แนวคิดตามหลักการบริหาร
- 1.7 หลักการบริหารสถานศึกษา
- 1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและแนวคิดตาม

หลักการบริหาร

- 1.9 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.10 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.11 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.12 เส้นทางการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.13 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ
- 1.14 ยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพภายใน
- 1.15 การส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
- 1.16 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในโรงเรียน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

2.1 ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 เจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีลักษณะหลากหลายตามความต้องการใช้ประโยชน์และเพื่อให้มีความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ จำเป็นต้องทราบความหมายที่แท้จริงของคำว่า คุณภาพ เสียก่อน ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

คำว่าคุณภาพ เป็นคำที่มาจากกระบวนการผลิตทางอุตสาหกรรม มิลเลอร์ (Miller, 1993. p. 25) กรีน (Green, 1992. p. 170) และใน The American Heritage Dictionary of English (อุไรพรพรรณ เจนวานิชยานนท์, 2537. หน้า19-20) ได้กล่าวสอดคล้องกันว่า คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศหรือระดับความเป็นเลิศ เป็นลักษณะพิเศษสูง เป็นที่ยอมรับในเชิงสากลมีลักษณะความดีเป็นที่ต้องการ น่าปรารถนา น่าพอใจ

คุณภาพ หมายถึง ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) หรือมีความสอดคล้องที่ปราศจากข้อขัดแย้ง(Consistency) มีความแน่นอนในการปฏิบัติ หมายถึง การบ่งชี้รูปลักษณะ (Specification) ที่จะทำให้สมบูรณ์ วัตสัน (Watson, 1995. p. 26) และกรีน (Green, 1992. p. 170)

ไครเยอร์ (Cryer, 1993. p. 215) ได้นิยาม คุณภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะและคุณสมบัติของผลผลิต ได้แก่ บัณฑิตมี ผลงานวิจัยและการบริหารวิชาการที่สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการในระดับที่น่าพอใจและหลากหลายตามที่ได้กำหนดไว้

ส่วนความหมายที่แตกต่างออกไป คุณภาพ คือ การเปลี่ยนแปลงลักษณะ (Transformation) เป็นนิยามที่บอกถึงแนวทางของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพตามแนวความคิดเชิงการเปรียบเทียบ การบ่งชี้ลักษณะหรือระดับความเป็นเลิศย่อมมีความแตกต่าง

กัน ไม่มีความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวได้ โดยทั่วไปการบ่งชี้ลักษณะมักจะพิจารณาในเชิงระบบ คือบ่งชี้ตัวบ่งชี้ กระบวนการและผลผลิต ซึ่งมีทั้งลักษณะในเชิงปริมาณและคุณภาพ (ประเสริฐ จริยานุกุล, 2535. หน้า 46)

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่แสดงถึงระดับความเป็นเลิศ ความเป็นธรรม มีมาตรฐานสมบูรณ์แบบ อันเป็นผลผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการตาม จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ หรือคุณภาพเป็นการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาในเชิงระบบแล้ว จึงเป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะของ ตัวบ่งชี้ กระบวนการและผลผลิตได้อย่างเป็นอย่างดี

1.1.2 ความหมายของคุณภาพการศึกษา

คุณภาพทางอุตสาหกรรมมีผลสืบเนื่องมาสู่คุณภาพทางการศึกษาในแง่การประกัน คุณภาพการศึกษา ทำให้มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญไว้ที่ว่า คุณภาพการศึกษาเป็น ลักษณะเฉพาะของการกำหนดสาระในการนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบการศึกษา ซึ่งมีการจัดบริการที่สมบูรณ์ พอใจทั้งภายในและภายนอก โดยใช้กลยุทธ์ด้วยการพบปะ ประชุม ปรึกษาตามที่คาดหวังไว้ (Cheng, 1995. p. 123) คุณภาพการศึกษาที่เน้นกระบวนการของระบบ จะเห็นผลที่ได้รับจากผลผลิต ซึ่งถือว่ามีคุณภาพจากส่วนนี้ แต่จากแนวคิดหนึ่งเห็นว่าคุณภาพ ทางการศึกษา ยืนยันได้จากจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลายเท่าตัว อาจเป็นที่ยอมรับ ของมวลชนถึงคุณภาพในการสร้างฐานะทางวิชาการ สังคมและเศรษฐกิจของผู้เข้ามาศึกษา เพราะว่า การวัดค่าหรือคุณภาพของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ย่อมมีความหมายมากกว่าการ นำเครื่องวัดใด ๆ จากสังคมมาชี้วัด (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ, 2545. หน้า 10)

ดังนั้น คุณภาพการศึกษามีลักษณะเฉพาะ หมายถึง การบ่งชี้ลักษณะที่มีความเป็นเลิศ ทางด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารและด้านวิชาการ โดยผ่านกระบวนการผลิตเชิงระบบ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตตามกรรมวิธีการวัดด้วยเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งนี้สิ่งที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในความหมายของ คุณภาพการศึกษาคือ ความสำคัญของการศึกษา ดังจะได้กล่าวต่อไป

1.1.3 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

คำว่า "คุณภาพ" มีความหมายหลากหลายตามทัศนะและกรอบคิด (Paradigm) ของ ผู้ตอบ ดังเช่น ฮาโรลด์ กิลมอร์ (Harold Gilmore) ได้นิยามไว้ว่า "คุณภาพ คือระดับที่บ่งบอกว่า ผลลัพธ์นั้นสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่" โรเบิร์ต เอ.บรอท (Robert A. Broth) กล่าวว่า "คุณภาพ หมายถึง ระดับที่บ่งบอกความเป็นเลิศในราคาที่ยอมรับได้" ดร.โจเซฟ เอ็ม จูราน

(Dr. Joseph M. Juran) ได้สรุปว่า "คุณภาพ คือความเหมาะสมกับการใช้สอย (Quality is Fitness for Use)" ฟิลิป บี. ครอสบี (Philip B. Crosby) ให้ความหมายว่า "คุณภาพ คือความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการ (Quality is Conformance to Requirement)" และ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า 82) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่า "คุณภาพ คือความพึงพอใจของลูกค้า" ความหมายของ "คุณภาพ" ดังกล่าว เป็นความหมายในทัศนะของนักธุรกิจที่มุ่งเน้นให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์สามารถสนองตอบความคาดหวัง ความต้องการ และสร้างความพึงใจให้ลูกค้าหรือผู้บริโภค หากมองระบบการศึกษาในสายตานักธุรกิจ สถาบันการศึกษาก็คือโรงงานอุตสาหกรรม บุคลากรในสถาบันการศึกษารวมทั้งทรัพยากรอื่น ๆ ส่วนผู้บริโภคโดยตรงของระบบการศึกษาคือหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต ดังนั้นความหมายของคุณภาพตามแนวคิดของนักการศึกษา หมายถึง "คุณลักษณะโดยรวมของผลผลิต หรือบริการที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิตและสังคม)"

คุณภาพ หมายถึง การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง (สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542, หน้า 45)

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นที่แตกต่างออกไปในด้านคุณสมบัติไม่ใช่ทางด้านปริมาณหรือจำนวน (ยุพล สมป่าง, 2541, หน้า 22 อ้างอิงจาก จรินทร์ ธานีรัตน์, 2541, หน้า 248)

คุณภาพ หมายถึง สอดคล้องกับข้อกำหนด (สุวรรณา ธีระพงษ์วัฒนา, 2541, หน้า 22 อ้างอิงจาก สำนักทดสอบทางการศึกษากรมวิชาการ, 2539, หน้า 12-16)

คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะ สภาพที่พึงประสงค์ของผู้เรียนและกระบวนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นสำหรับผู้เรียนและสังคมในปัจจุบันและอนาคต โดยได้มาตรฐานตามที่กำหนด (กรมสามัญศึกษา, 2542 ข. หน้า 11)

การประกันคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่จะทำเพื่อรับรองว่าจะมีหรือไม่มีในลักษณะความดีหรือลักษณะประจำนั้น คุณภาพการศึกษาในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Client) คือ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และบุคคลในองค์กร (สุวรรณา ธีระพงษ์วัฒนา, 2541, หน้า 24 อ้างอิงจาก เอกสารการประชุมใหญ่สามัญและสัมมนาวิชาการ กรมวิชาการ ประจำปี 2541, 2541, หน้า 47)

การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ (สุวรรณา ธีระพงษ์วัฒนา, 2541, หน้า 24)

อ้างอิงจาก เอกสารหมายเลข 4 การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย, 2541. หน้า 1)

การประกันคุณภาพ หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและจากภายนอก และตัดสินตามเกณฑ์ (อุทุมพร จามรมาน, 2541)

การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อการประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริมเพิ่มพูน การประกันคุณภาพการศึกษาจึงรวมถึงกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบแบบแผนที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง แนวคิดหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพการศึกษาที่สามารถก้าวไปสู่การดำรงชีวิตในสังคมการเรียนรู้และมีศักยภาพที่สามารถแข่งขันกับสังคมอื่นในยุคโลกาภิวัตน์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถที่จะดำรงความเป็นไทยอยู่ได้ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรุนแรงและรวดเร็ว (สุวรรณา ธีระพงษ์วัฒนา, 2541. หน้า 24 อ้างอิงจาก ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์, 2541. หน้า 42)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการศึกษาตั้งแต่การวางแผนไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อเกิดการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม (กรมสามัญศึกษา, 2542 ข. หน้า 14-15)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การรับรองว่าการให้การศึกษ การฝึกฝน การอบรม จะต้องทำให้ลูก้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และบุคลากรในองค์กรด้วยกระบวนการของการวางแผนและการจัดการที่ได้รับความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษาและชุมชนที่ตั้งอยู่เพื่อให้บังเกิดผลผลิตที่เป็นไปตามความคาดหวังของสังคมและหลักสูตร

1.1.4 ความสำคัญของคุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน เพราะคุณภาพการศึกษาย่อมมีผลหรืออิทธิพลต่อความรู้ ความสามารถและศักยภาพ อันได้แก่

สติปัญญาและความเป็นเลิศของมนุษย์ คุณภาพทางการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1) คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาคน การศึกษาในอนาคตจะเป็นคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาคนให้เป็นคนดี คนเก่ง สอดคล้องกับความเป็นอยู่ ให้คนมีความรับผิดชอบ ให้ร่วมมือสามัคคี ผนึกกำลัง การศึกษาที่มีคุณภาพจึงต้องสอดคล้องกับคุณลักษณะของคนที่กำลังจะสร้างขึ้น การศึกษาจะพัฒนาคนให้สามารถคิดเอง มีสติปัญญา สามารถปรับตัวได้ (ธรรมรักษ์ การพิสิษฐ์, 2543. หน้า 18)

2) คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการแข่งขันกับการสร้างคุณภาพและมาตรฐาน ได้กล่าวว่ ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มุ่งที่จะให้มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาการศึกษา (Improvement Through Evaluation) ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาตื่นตัวในการแข่งขันการสร้างคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามากกว่าที่จะประเมินเพื่อให้รางวัล (รุ่ง แก้วแดง, 2540. หน้า 16)

3) คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นได้ว่าลูกหลานที่ได้รับการศึกษาในโรงเรียนที่มีมาตรฐานสูงจะมีคุณภาพ มีความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอในการทำงานและประกอบอาชีพ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความมั่นใจให้สังคมโดยทั่วไป (รุ่ง แก้วแดง, 2540. หน้า 21)

4) คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณ เพราะสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐาน รัฐบาลก็สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีสิทธิขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางตามวิธีการของสหรัฐอเมริกา (สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2539. หน้า 6) สถาบันการศึกษาใดที่มีมาตรฐานสูงจำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก รัฐก็ต้องสนับสนุน หรือสถาบันการศึกษาใดที่มีปัญหาที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ เพื่อว่าเด็กจะได้ไม่ต้องรับการศึกษามีมาตรฐานต่ำตลอดชีวิต จนกลายเป็นพลเมืองชั้นสองหรือชั้นสามอย่างที่เป็นอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (รุ่ง แก้วแดง, 2540. หน้า 21) และอาจจะใช้การจัดสรรงบประมาณเป็นตัวกระตุ้นเป็นผลประโยชน์และสร้างความมีชื่อเสียงสถาบันอุดมศึกษา และใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพของตนเองด้วย แมคแทกการ์ท (McTaggart, 1991. p. 9) แต่ปัจจุบันการจัดสรรงบประมาณมีข้อจำกัด จึงมีการเรียกร้องให้ปรับปรุงวิธีการจัดสรรงบประมาณสำหรับสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นรูปเงินอุดหนุน แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานอันเป็นผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบอุดมศึกษา (สุตินันท์ แสงหิรัญ และ สุทธศรี วงษ์สมาน, 2537. หน้า 27)

5) คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ และสร้างการแข่งขันทางวิชาการ คุณภาพการศึกษาเป็นหัวใจของความเป็นเลิศ โดยเฉพาะเรื่อง การทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ (วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2537. หน้า 28) คุณภาพทางวิชาการในปัจจุบันประกอบด้วยการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การวิจัย หลักสูตร การผลิตบัณฑิต และคุณภาพของอาจารย์เป็นสิ่งสำคัญ (ปรีดา วิบูลย์สวัสดิ์, 2537. หน้า 32-34) นอกจากนั้นการสร้างบรรยากาศทางวิชาการ ในเรื่องการจัดระบบการแสดงความคิดเห็นที่จะมีส่วนในการสร้างสติปัญญา จัดระบบสารสนเทศที่ดี มีการแสดงความรู้ความสามารถสูง สร้างความรับผิดชอบ และประสบการณ์ อีกทั้งมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วย (อดุลย์ วิริยเวชกุล, 2538. หน้า 10-16)

ในเรื่องความสำคัญของคุณภาพที่มีต่อการสร้างและพัฒนาคน การแข่งขันการสร้างคุณภาพ ความเชื่อมั่นของประชาชนและการจัดสรรงบประมาณของรัฐแล้ว คุณภาพการศึกษายังมีความสำคัญต่อความเป็นนานาชาติ หรือความเป็นสากล อันนำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา หรือการรับรองวิทยฐานะที่มีการดำเนินการในหลาย ๆ ประเทศ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษา ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยยึดหลักการจัดการศึกษา 3 ประการ คือ (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน (2) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ (3) พัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องมีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งให้มีการกำหนดมาตรฐาน และจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดการประกันคุณภาพในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาโดยได้กำหนดให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประกันคุณภาพภายในให้

หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งจะทำให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และพื้นที่เขตการศึกษา อันนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงตนเอง ให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ดังนั้นหากสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษามีการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีจุดเด่นในเรื่องใด มีจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงตนเองในด้านใดบ้าง อย่างไรก็ตามปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษาคือยังขาดระบบและรูปแบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและระดับเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามเป้าหมายตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ต่อไปในอนาคต

1.1.5 ความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2544, หน้า 1-4) กล่าวถึง ความสำคัญเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังนี้

ในกระแสโลกาภิวัตน์ สังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการดิ้นรนแข่งขันมาตลอด ประชาชนจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ จึงจะสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมนั้นอย่างสมดุล แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2535 และแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ของกระทรวงศึกษาธิการจึงได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาโดยกำหนดนโยบายการปฏิรูปการบริหารจัดการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่อการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างจริงจัง ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของกรมวิชาการ ในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2535 -2540) พบว่า คุณภาพการศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับประเทศมีผลเฉลี่ยค่อนข้างต่ำเกือบทุกด้านในทุกระดับ นอกจากนั้นยังพบว่า คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่งในแต่ละพื้นที่ของประเทศมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปของโครงการการศึกษาไทย

ในยุคโลกาภิวัตน์ (พ.ศ. 2538) ด้วยเหตุนี้กระทรวงศึกษาธิการจึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพ การศึกษาให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยเร็ว

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาดังกล่าวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา แนวคิดเรื่องการ ประกันคุณภาพเริ่มเข้ามาร่วมกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามภาระความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานโดยเปิดโอกาส ให้ท้องถิ่น เอกชน และหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างเต็มที่ สามารถ สนองเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามรัฐธรรมนูญ แผนการศึกษาแห่งชาติ และ แผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของกระทรวงศึกษาธิการ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดไว้ในมาตรา 47 ระบุให้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และได้กำหนดไว้ใน มาตรา 48 ให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ มาตรา 49 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง ต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี และต้องเสนอผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ฉะนั้น สถานศึกษาต้องพัฒนาการจัดการศึกษาของตนและแสดงภาระความรับผิดชอบต่อปัจเจกบุคคล สังคมว่าสถานศึกษามีประสิทธิผลใน 2 ประเด็นหลัก ต่อไปนี้

- 1) ผู้เรียนทุกคนมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐาน หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง
- 2) สถานศึกษามีศักยภาพในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนบรรลุผลตามมาตรฐานอย่าง แท้จริง

การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดมีการดำเนินการพัฒนาสู่ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจเร่งด่วนของทุกกรม โดยมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและมีการนิเทศให้คำแนะนำในเรื่องการประกันคุณภาพเพื่อให้สถานศึกษาสามารถ บริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินการต่อเนื่อง กระทรวงศึกษาธิการจึงมอบให้กรมวิชาการรับผิดชอบแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น แผนงานหลักของการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการซึ่งมีภาระงานสำคัญคือ การพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อรองรับการประกัน คุณภาพภายนอก

1.2 ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

กรมสามัญศึกษา (2542 ข. หน้า 1-3) กล่าวถึง ความจำเป็นในการประกันคุณภาพ การศึกษาไว้ดังนี้ มีเหตุผลความจำเป็นหลายประการที่ทำให้โรงเรียนต้องดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา

1.2.1 กระแสโลกาภิวัตน์

- 1) เทคโนโลยี สารสนเทศ การสื่อสาร
- 2) การแข่งขันกับนานาชาติ
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2.2 สภาพเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมไทย

- 1) วิฤตเศรษฐกิจ
- 2) คุณภาพของประชากรต่อการพัฒนาประเทศ
- 3) ผลกระทบของวัฒนธรรมต่างชาติ
- 4) วิถีทางประชาธิปไตย

1.2.3 สภาพการจัดการศึกษาในปัจจุบัน

- 1) การจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ของผู้เรียน สังคม ประเทศชาติ และกระแสโลกาภิวัตน์
- 2) รัฐไม่สามารถสร้างคนให้มีจิตใจที่ดี ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำรงชีวิตใน สังคม ประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

1.2.4 บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พหุศักราช 2540

- 1) บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่ รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (มาตรา 43)
- 2) การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและเอกชน (มาตรา 43)
- 3) จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา 81)

1.2.5 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (หมวด 6)

1) ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 47)

2) ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยผลการประเมินต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48)

3) ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางจัดการศึกษาแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ

1.2.6 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544)

1) คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา
2) การจัดการศึกษามีบทบาทสำคัญที่ต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นพลังในการพัฒนาของประเทศในอนาคต

1.2.7 นโยบายของรัฐด้านศึกษา

1) ปรับปรุงการจัดการศึกษาทุกระดับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

2) เร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างมีความสุขมีพัฒนาการรอบด้านโดยเฉพาะด้านคุณธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วย ตนเอง จัดให้มีมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติและระบบการประเมินและประกัน คุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานและเป็นเลิศ

1.2.8 การปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

1) องค์ประกอบหลักของการปฏิรูปการศึกษา

1.1) การปฏิรูประบบบริหารและการจัดการ

1.2) การปฏิรูปหลักสูตร

1.3) การปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอน

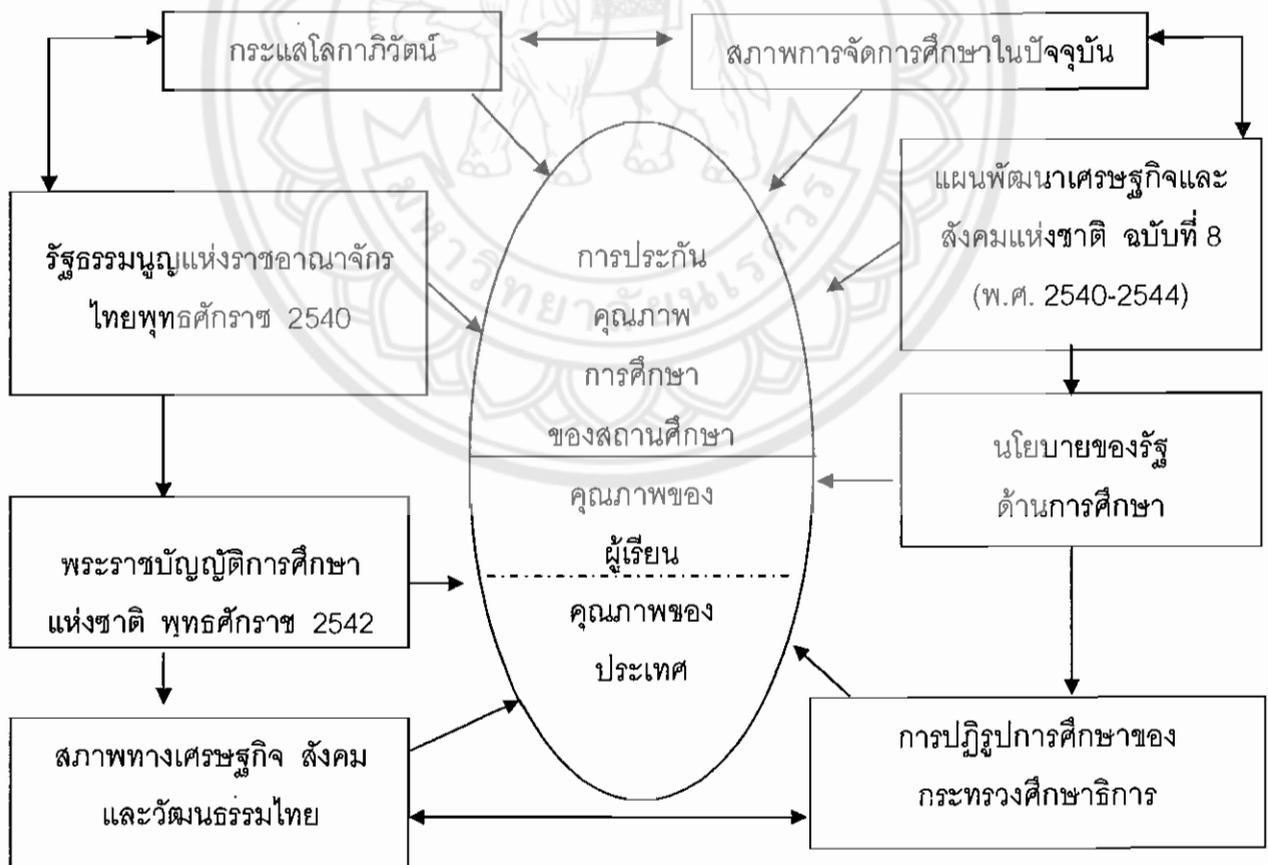
1.4) การพัฒนาวิชาชีพครู ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษา

2) ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษา

- 2.1) กระจายอำนาจ
- 2.2) ใช้แผนยุทธศาสตร์
- 2.3) เปิดโอกาสการมีส่วนร่วม
- 2.4) ประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.5) เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

จากเหตุผลดังกล่าว สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่เชื่อมั่นยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพของประเทศโดยตรง

กรมสามัญศึกษา (2542 ข. หน้า 4) ได้สรุปความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 แผนภูมิแสดงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 หลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 7) ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรงได้แก่ ผู้เรียน และผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อมได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดการประกันคุณภาพ มีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ "ป้องกัน" ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาตามความหมายนี้ควรศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวคิดหลักต่อไปนี้

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

กรมวิชาการ (2544, หน้า 5-8) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการที่วงการศึกษายืมมาจากวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมและนำมาใช้เพื่อการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษา เดล (Dale, 1994) ได้อธิบายถึงวิวัฒนาการของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพในทางอุตสาหกรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) แบบที่เน้นการตรวจจับ (Detection) อันได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) และ (2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ทั้งสองกิจกรรมนี้เน้นพัฒนาความแม่นยำของเครื่องมือและประสิทธิภาพของเทคนิคที่ใช้ในการตรวจจับความผิดที่เกิดขึ้น จุดอ่อนของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพแบบนี้คือการลงมือกระทำหลังจากข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว (Retrospective หรือ Reactive) การบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพแบบที่สองเป็นสิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นในสองทศวรรษหลังจากนี้มีลักษณะที่เน้นการป้องกันก่อนที่ความผิดจะเกิดขึ้น (Preventive หรือ Proactive) แบ่งย่อยออกได้ 2 ประเภท คือ (1) การประกันคุณภาพ และ (2) การจัดการการเชิงคุณภาพทั่วทั้งระบบ (Total Quality Management หรือ TQM) เดล (Dale, 1994) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการทั้งหมดที่เป็นระบบและมีการวางแผนล่วงหน้าอันเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งได้ว่าสินค้า หรือบริการหนึ่ง ๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่ได้วางไว้ ... all those planned and systematic

actions necessary to provide adequate confidence that a product or service will satisfy given requirements for quality ... ส่วนการจัดการเชิงคุณภาพทั่วทั้งระบบหรือ TQM นั้น เดล (Dale, 1994) ได้ให้คำจำกัดความว่า

“A management philosophy embracing all activities through which the needs and expectations of the customer and community, and the objectives of the organization are satisfied in the most effective way by maximizing the potential of all employees in a continuing drive for improvement.”

TQM เป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ครอบคลุมกิจกรรมทั้งปวงที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าและชุมชนและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าที่สุดโดยการพัฒนาและใช้ประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของพนักงานทุกคนในอันที่จะมุ่งมั่นไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง”

จะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพจะเป็นระดับหนึ่งของการพัฒนาการของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพที่ยังไม่บรรลุถึงขั้นของ TQM แต่ก็ได้เปลี่ยนแปลงอย่างเด่นชัดจากการบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับ โดยให้หันมาเน้นการวางแผนป้องกันอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เป็นการสร้างความมั่นใจกับผู้เกี่ยวข้องว่าผลผลิตที่ออกมาจะมีคุณภาพตามที่คาดหวัง ข้อสังเกตที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การประกันคุณภาพเป็นวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องมาจากการตรวจสอบและการควบคุมเชิงคุณภาพ การประกันคุณภาพยังคงมีการเน้นความสำคัญของคุณภาพและประสิทธิภาพของเครื่องมือวัดและเทคนิควิธีวัด สิ่ง que เพิ่มขึ้นมากก็คือ การสร้างความมั่นใจโดยการมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นโดยเริ่มตั้งแต่ขั้นการออกแบบและขั้นดำเนินงานจนถึงขั้นที่ได้ผลผลิตออกมานอกจากนี้ก็จะนำผลการประเมินในทุกขั้นตอนมาใช้เพื่อการวางแผน และการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

สมคิด พรหมจ้อย (2544. หน้า 1-6) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ: ความหมายและคุณค่าของการประกันคุณภาพ ดังนี้

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นระบบในการควบคุม ตรวจสอบและตัดสินคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ในระบบการประกันคุณภาพจะมีการกำหนดเกณฑ์หรือเงื่อนไขแห่งคุณภาพ มีการควบคุมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์ มีการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติ และมีการตัดสินว่างานหรือกิจกรรมใดบรรลุตามเกณฑ์หรือไม่



ในระบบการประกันใด ๆ จะมีฝ่ายรับประกันคุณภาพหรือผู้ให้การประกันภัยกับฝ่ายผู้ประกันหรือผู้ใช้บริการ อาทิ ในทางธุรกิจ บริษัทขายเครื่องใช้ไฟฟ้าจะเป็นผู้รับประกันหรือให้การประกันคุณภาพสินค้าในระยะเวลาที่กำหนดว่า มีคุณภาพดีใช้ได้ยาวนาน ถ้าเกิดความเสียหายใด ๆ ตามเงื่อนไขของคุณภาพ บริษัทจะรับผิดชอบซ่อมให้ ในขณะที่ลูกค้าหรือผู้ซื้อสินค้าเป็นผู้เอาประกันคุณภาพสินค้าของตนเอง หรือมาตรฐาน ISO เป็นระบบการประกันคุณภาพภายนอกทำการตรวจสอบและตัดสินคุณภาพบริการของหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ แล้วรับรองว่าได้มาตรฐานหรือมีคุณค่าในระดับที่ผ่านเกณฑ์

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพและได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน หากใช้บริการแล้วไม่ได้รับการบริการเหมือนคำรับประกันก็สามารถเรียกร้องความยุติธรรมได้

ในปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพได้มีการใช้อย่างแพร่หลายในแง่ของการประกันคุณภาพภายใน เช่น การประกันคุณภาพสินค้าโดยบริษัทเจ้าของสินค้าเอง การซื้อขายที่สามารถเรียกร้องคืนเงินได้ถ้าไม่พอใจในการบริการ เป็นต้น ส่วนในแง่ของการประกันคุณภาพจากภายนอก เช่น มาตรฐาน ISO การจัดอันดับคุณภาพของบริษัท มูดี เอล แอนด์ พี ในเรื่องสถานะทางเศรษฐกิจ การประกันคุณภาพอาหารเซล์ชวนชิม เดลินิวส์ชวนชิม เป็บพิสดาร แม่ช้อยนางรำ ฯลฯ ในบางกรณีองค์กรใด ๆ จะมีระบบประกันคุณภาพทั้งระบบประกันคุณภาพภายในและประกันคุณภาพภายนอก ระบบประกันคุณภาพเป็นระบบที่ก่อให้เกิดผลดี ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีความมั่นใจในคุณภาพและได้มาตรฐาน

กรมสามัญศึกษา (๒๕๔๒ ก. หน้า ๕) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษาที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่า ผู้เรียนที่จบการศึกษาจะมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยมีแนวคิดหลักดังนี้

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child – Centered Development) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวงและยึดประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ การดำเนินงานต่าง ๆ ของสถานศึกษา ต้องมุ่งเน้นคุณภาพของผู้เรียน สถานศึกษาต้องมีความเชื่อพื้นฐานว่าทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ (All Can Learn) การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จึงมุ่งเน้นความสามารถของสถานศึกษา การบริหารจัดการให้คุณภาพของผู้เรียนได้มาตรฐานตามที่กำหนดเป็นสำคัญ

2. การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School – Based Management: SBM) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้โรงเรียนมีอำนาจในการตัดสินใจการบริหารจัดการศึกษาด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยสถานศึกษาเป็นหน่วยงานปฏิบัติ ซึ่งคุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นที่สถานศึกษา ความมีอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการของสถานศึกษา จะทำให้สถานศึกษาสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จึงเป็นการแสดงความรับผิดชอบของสถานศึกษาในการระดมสรรพกำลังทั้งในสถานศึกษา ชุมชน และสังคม มาจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

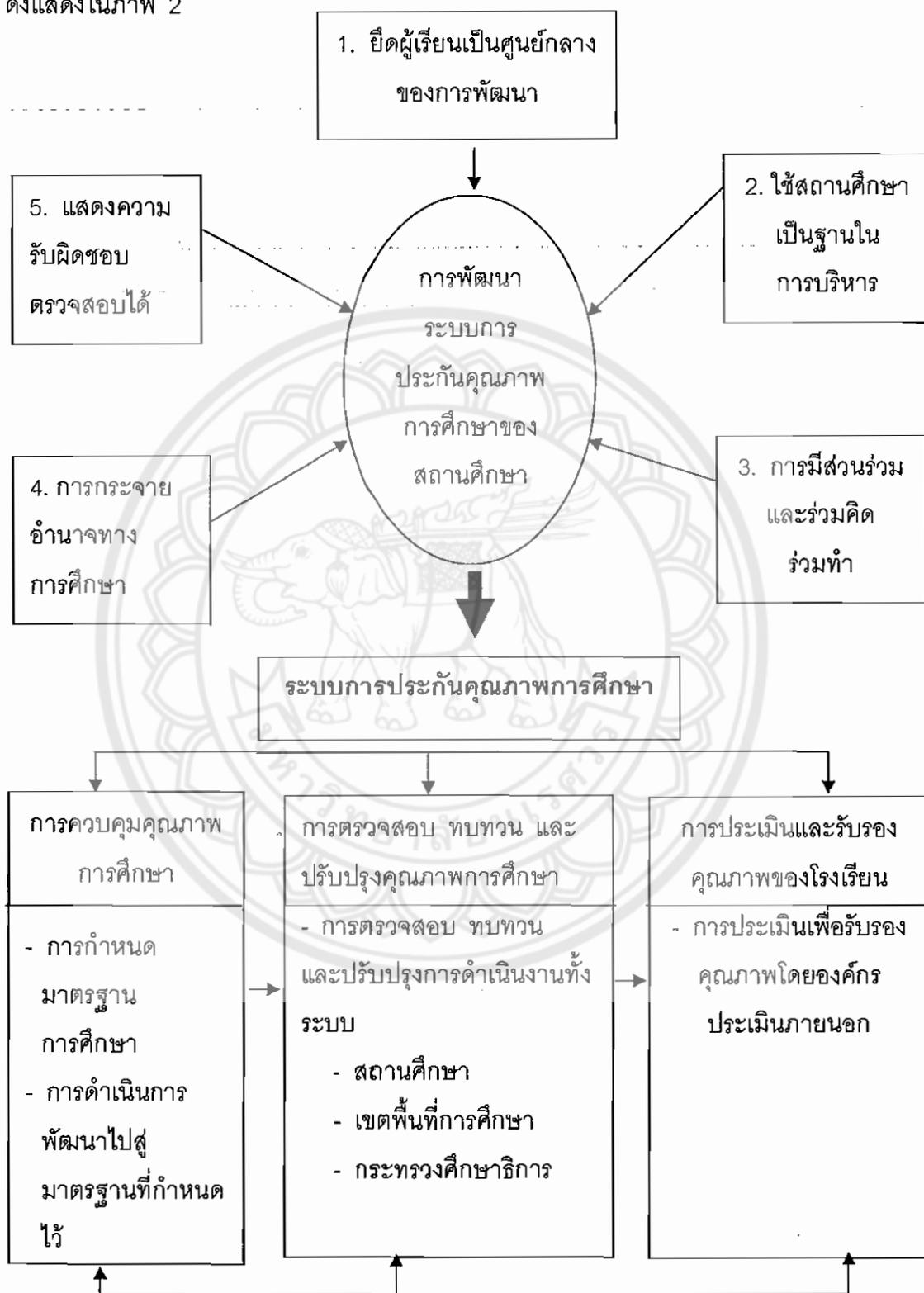
3. การมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ (Participation and Collaboration) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา (All for Education) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกคน และสังคมโดยรวม (Education for All) การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจึงมุ่งเน้นให้ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการของสถานศึกษา เช่น การเข้ามาเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา และภายในสถานศึกษาเองต้องมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการร่วมคิด ร่วมทำของผู้บริหาร ครูและบุคลากรทุกคน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการตามแผน การกำกับติดตาม และการประเมินผล เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรับผิดชอบและความผูกพันที่จะมุ่งมั่น ร่วมมือ ร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จ

4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization of Education) เป็นแนวคิดที่มุ่งกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholder) ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด คือ สถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และจะทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามต้องการ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานอกจากสถานศึกษาจะสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชนแล้ว สถานศึกษาควรกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ฝ่าย หมวด หรืองาน และทีมงานในการดำเนินบทบาทหน้าที่หรือภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้นอยู่เสมอ

5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้สถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษา และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ได้มาตรฐานคุณภาพต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นหลักประกันในการจัดการศึกษาและสร้างความเชื่อมั่นว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต้องแสดงความสามารถในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบความก้าวหน้าและความสำเร็จในการจัดการของสถานศึกษา ตลอดจนพร้อมรับการตรวจสอบ/ประเมินจากองค์กรภายนอก และผู้ปกครอง ชุมชน สังคม หรือผู้เกี่ยวข้องทุกคน



กรมสามัญศึกษา (2542 ก. หน้า 5) ได้เสนอแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา
ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 แผนภูมิแสดงแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างในการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาอยู่ 3 ส่วน ซึ่งมี ความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน คือการควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุง คุณภาพการศึกษา และการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา กรมสามัญศึกษา (2542 ก. หน้า 10) ได้สรุปโครงสร้างในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 แผนภูมิแสดงโครงสร้างในการประกันคุณภาพการศึกษา

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยดำเนินงาน 3 ขั้นตอน

1.5.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

1.5.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.5.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน เพราะการดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายงานของสถานศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมพร้อมก่อนการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชน (สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543. หน้า 7-8)

1.6 แนวคิดตามหลักการบริหาร

ตามหลักการบริหารนั้น การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ หลักการและกระบวนการบริหารดังกล่าว เป็นสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยกระบวนการวางแผน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพ

ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริการก็มีการใช้กระบวนการนี้ในการบริหาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการตลอดเวลา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าได้และมีกำไร สำหรับการศึกษานั้น ไม่เหมือนธุรกิจ เพราะการศึกษาไม่ได้หวังผลกำไรเป็นตัวเงิน แต่ผลที่ได้เป็นคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของคน อย่างไรก็ตาม กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาก็สามารถนำแนวคิดและกระบวนการข้างต้นมาใช้ได้ โดยปรับให้เหมาะสมกับกระบวนการพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาคน

การที่สถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้ดีมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้น ก็เปรียบเสมือนการสร้างบ้าน โดยคนในบ้านจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการสร้างบ้านนั้น

เพื่อประโยชน์อะไร แล้วจึงออกแบบแปลนให้เหมาะสม ต่อจากนั้นจึงลงมือวางรากฐาน และดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน ในระหว่างการก่อสร้าง ก็จะต้องตรวจสอบว่าตรงกับแบบแปลนหรือไม่ วัสดุที่ใช้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีความมั่นคงเพียงใด ระบบน้ำไฟฟ้าเป็นอย่างไร ถ้าพบสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่อง ก็ปรับปรุงแก้ไขทุกชั้นตอน ซึ่งจะทำให้บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมา มีความแข็งแรง สวยงาม มั่นคง ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้าน เพียงแต่การสร้างบ้านนั้น ต้องใช้สถาปนิก ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วก็เสร็จเลย ไม่ต้องทำต่อ แต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือ ครู และผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดีและจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณสมบัติเป็นอย่างไร และถ้าจะให้เด็กมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ก็ต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางแผน (Plan) ว่าจะทำอย่างไร แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกชั้นตอน มีการจัดบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หากจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง และร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ (สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543. หน้า 8-9)

1.7 หลักการบริหารคุณภาพสถานศึกษา

1.7.1 ผู้เรียน คือ หัวใจของการจัดการศึกษา

1.7.2 พัฒนาการของผู้เรียน ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องกับผู้เรียน คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติของสถานศึกษา

1.7.3 สมาชิกทุกคนในโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องนอกสถานศึกษา มีส่วนร่วม

1.7.4 สถานศึกษา คือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ที่สมาชิกทุกคนให้ความเคารพนับถือไว้วางใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษา มีเป้าหมายในอนาคตร่วมกัน

1.7.5 หัวใจ ของการสร้างคุณภาพ คือ มาตรการป้องกันล่วงหน้า ดำเนินการอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน และมุ่งปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- 1.7.6 สถานศึกษา มีเป้าหมายที่ชัดเจน ทั้งแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ
- 1.7.7 มุ่งการควบคุมคุณภาพภายใน กระบวนการ จัดการศึกษา การปฏิบัติงาน มากกว่าการตรวจสอบผลงานขั้นสุดท้าย
- 1.7.8 สร้างสภาวะผู้นำ ให้เกิดขึ้นในทุกฝ่ายให้ทุกคนนำตัวเองได้
- 1.7.9 สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และส่งเสริมให้มีความริเริ่มกล้าแสดงออก
- 1.7.10 ส่งเสริม การศึกษา อบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- 1.7.11 มีความพยายาม ป้องกันปัญหา ลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการบริหาร กระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างจริงจังต่อเนื่อง
- 1.7.12 มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศและข้อเท็จจริง ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน

1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหาร

ถ้าพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกันวางแผน (P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (D) ร่วมกันตรวจสอบ (C) และร่วมกันปรับปรุง (A) จะเห็นว่ามี ความสอดคล้องกัน ดังแสดงในภาพ 4



ภาพ 4 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหาร

จากแผนภาพข้างต้น การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักฐานการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา เมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตาม และประเมินคุณภาพเพื่อให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาอุ่นใจ และเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพเสมอ (สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543. หน้า 10)

1.9 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

1.9.1 การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตามตรวจสอบและตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

1.9.2 การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบและตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

1.10 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ในปี 2542 รัฐได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยกำหนดความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาว่าต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สำหรับจัดการศึกษาให้ยึดหลัก 3 ประการคือ (1) ให้เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ (3) พัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการกำหนดมาตรฐานและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดเรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวดที่ 6 มาตรา 47-51 มีรายละเอียด ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรับรองการประเมินคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษานั้น

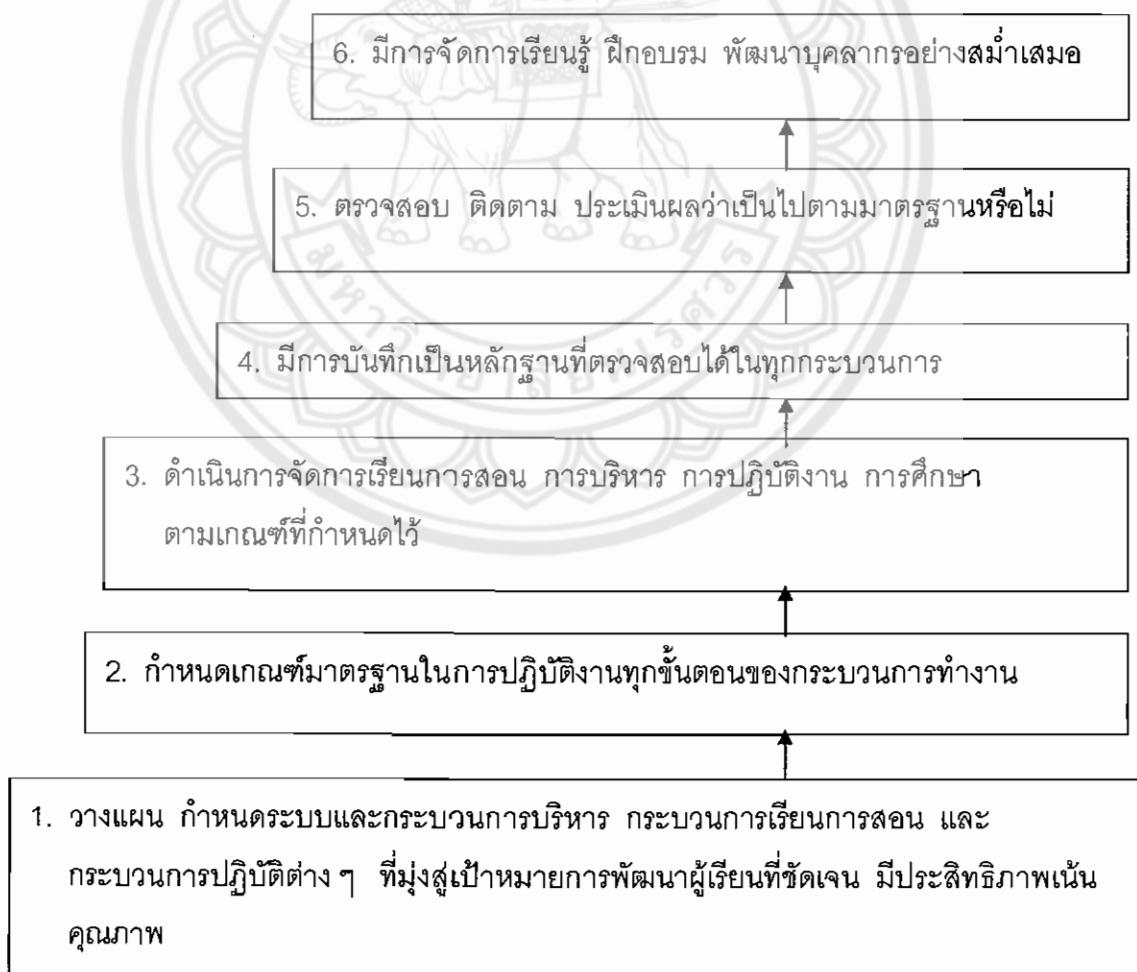
มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินของสถานศึกษาไม่ได้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการโรงเรียนชั้นพื้นฐาน หรือคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

1.11 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันการจัดการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ให้สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งทางอารมณ์ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของสังคม

ยุพล-สมปาง (2543. หน้า 20) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้อยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ และเรียนรู้ตามศักยภาพ ผู้เรียนมีอำนาจในตัวเองและชี้นำตัวเองได้ในกระบวนการเรียนรู้ ผู้เรียนสร้างความรู้ผ่านกระบวนการคิดของตนเอง ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยสมอง ด้วยกาย ด้วยใจ เรียนรู้ต่อเนื่องและเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความก้าวหน้าในอาชีพและการดำรงชีวิต จึงเน้นให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนมีทักษะในการเรียนรู้ จากสถานการณ์ต่าง ๆ พัฒนาแนวทางในการจัดการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย

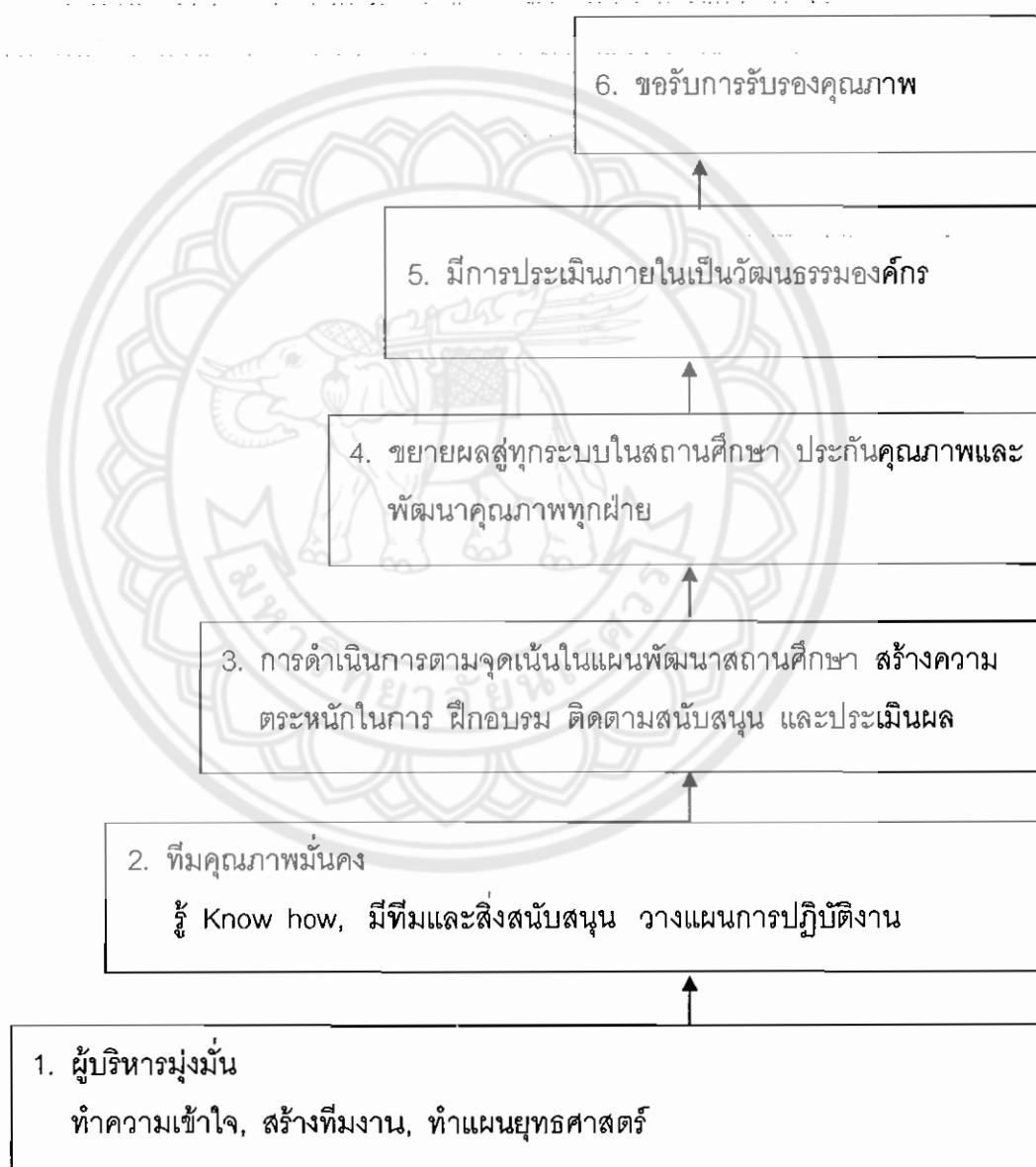
กรมสามัญศึกษา (2542 ข. หน้า 19) ได้เสนอขั้นตอนสำคัญของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพ 5



ภาพ 5 แผนภูมิแสดงกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา

1.12 เส้นทางสู่การประกันคุณภาพ

เส้นทาง (Road map) การประกันคุณภาพของสถานศึกษานั้น มีขั้นตอนสำคัญ 6 ขั้นตอน เมื่อจะเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพ ผู้บริหารและครูทุกคนต้องมองภาพตลอดแนวไปจนถึงการขอรับการรับรองคุณภาพโรงเรียน จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในที่สุด โดยขั้นตอนเส้นทางสู่การประกันคุณภาพปรากฏดังภาพ 6 (สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, 2547. หน้า6)



ภาพ 6 แผนภูมิแสดงเส้นทางสู่การประกันคุณภาพ

1.13 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

1.13.1 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

จากการรายงานการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาไว้ดังนี้ (กรมวิชาการ, 2544. หน้า 25-27)

ในบริบทการศึกษาของประเทศไทยที่กำลังปฏิรูปการศึกษา ซึ่งเป็นการปฏิรูปที่ให้มาตรฐานเป็นแกนนำและเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มลรัฐส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมกระบวนการปฏิรูปการศึกษาด้วยความสมัครใจ และหลายมลรัฐได้ให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ รัฐเหล่านั้นแต่เดิมจะมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้มแข็งอยู่แล้วและมักจะใช้รูปแบบการประเมินแบบ Accountability หรือ Accreditation

การประกันคุณภาพการศึกษาในบริบทของสหรัฐอเมริกาหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพไม่ต้องกังวลเรื่องข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษา เพราะงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มต้นเมื่อมีมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานระดับวิชา และหลักสูตรในโรงเรียนพร้อมอยู่แล้วในระดับหนึ่ง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเริ่มดำเนินงานได้อย่างมีเป้าหมาย ขอบเขต และทิศทางที่ค่อนข้างชัดเจน กิจกรรมหลักการประกันคุณภาพทางการศึกษาประกอบด้วย (1) การวางแผนปรับปรุงคุณภาพประจำปี (2) การตรวจสอบทบทวนภายใน (3) การตรวจสอบทบทวนจากภายนอก

ระดับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 ระดับ (1) ระดับ Accountability หมายถึง โรงเรียนมีระบบการบริหารคุณภาพที่สร้างความมั่นใจ ฟังพอใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน ซึ่งเป็นลูกค้า ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ปกครองและชุมชนจะเป็นผู้ยอมรับในคุณภาพของผู้จบการศึกษา โดยผู้ปกครองและชุมชน เข้ามาเกี่ยวข้องกับรูปคณะกรรมการศึกษา (2) Accreditation หมายถึง สถานศึกษามีระบบการบริหารคุณภาพที่สร้างความมั่นใจ ฟังพอใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ลูกค้าว่า ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยองค์กรภายนอกเป็นผู้รับรองมาตรฐานการศึกษา

1.13.2 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540. หน้า 106-135) การติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ โดยยึดการติดตามแบบมีส่วนร่วมทั้งของผู้ทำหน้าที่ติดตาม และผู้ถูกติดตาม ในลักษณะของการติดตามซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่การปรับปรุง

และพัฒนาโดยดำเนินการเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) การติดตามประเมินผลภายใน และ (2) การติดตามประเมินผลภายนอกโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การติดตามประเมินผลภายใน แบ่งเป็น 2 ระดับ ตามระดับการบริหารคือ

1.1 ระดับกระทรวงมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ

1.1.1 สำนักประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวง เป็นหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ทำหน้าที่ในการทบทวน ตรวจสอบ ประเมินและรายงานการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระดับกระทรวง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่านโยบายของรัฐบาลบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

1.1.2 สำนักนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เป็นหน่วยงานที่สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบหลายประการ สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลนั้นจะทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ธรรมนูญสถานศึกษา โดยติดตามการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการมีโครงการติดตามผลการจัดการเรียนการสอนแห่งชาติ (National Monitoring Program) ประจำปี โดยสุ่มตัวอย่างโรงเรียนประมาณ 120 โรงเรียนทั่วประเทศในแต่ละสาขา หลักสูตร เพื่อทำการศึกษามาตรฐานการจัดการเรียนการสอนของประเทศ

1.1.3 สำนักงานรับรองคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของประเทศ นิวซีแลนด์เป็นหน่วยงานกลางภายในกระทรวงศึกษาธิการที่จัดตั้งขึ้นทำหน้าที่ทดสอบความรู้และทักษะ เพื่อให้การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

1.2 ระดับสถานศึกษามีการติดตามประเมินผลโดย

1.2.1 คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา/สถานศึกษา (Board of Trustees : BOT) คณะกรรมการโรงเรียนเป็นองค์กรที่มีทุกสถานศึกษา มีองค์ประกอบคือ ผู้แทนชุมชน 3-7 คน (แล้วแต่ขนาดโรงเรียน) อาจารย์ใหญ่ 1 คน ผู้แทนครู 1 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษา 1 คน BOT มีหน้าที่กำหนดนโยบายทางการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งต้องเขียนเป็นธรรมนูญ (Charter) และส่งไปยังกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ สถานศึกษาในลักษณะที่เป็นสัญญา (Contract) กับกระทรวงศึกษาธิการ จึงเป็นหน้าที่ BOT ที่จะต้องตรวจสอบควบคุมการดำเนินงานของโรงเรียนให้เป็นไปตามสัญญาที่เสนอไว้

1.2.2 อาจารย์ใหญ่ (Principal) ในฐานะหัวหน้าสถานศึกษา ทำหน้าที่ติดตามประเมินผล ครูและเจ้าหน้าที่ ตามสัญญาจ้าง ให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนตามหลักสูตรและธรรมนูญของสถานศึกษา โดยมีอิสระที่จะใช้วิธีการติดตามประเมินผลแบบใดก็ได้

ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลการเรียน การสอนของครู การสร้างแบบติดตามประเมินผล การวางแผนและกำหนดเวลาในการประเมินผล การสรุปผลการประเมินผลร่วมกันระหว่างครูและผู้บริหาร และการทดสอบนักเรียน เป็นต้น นอกจากนี้ -ครูใหญ่จะทำหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียนโดยรายงานต่อ กระทรวงศึกษาธิการปีละ 1 ครั้ง รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานต่อที่ประชุมผู้ปกครองนักเรียนปีละ 2 ครั้ง

1.2.3 ครู การติดตามประเมินผลของครู จะเป็นไปใน 3 ลักษณะคือ การติดตามผลอาจารย์ใหญ่ด้วยวิธีการทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น ประเมินจากรายงาน การสังเกต การร่วมประชุมและการปรึกษาหารือ โดยประเมินในส่วนของการทำงานตามสัญญาจ้าง และการบริหารงานตามหลักสูตร

การติดตามประเมินผลเพื่อนครู ดำเนินการโดยเพื่อนครูด้วยกันเอง ในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่นการประชุมร่วมกัน การสังเกต การพบปะพูดคุย

การติดตามประเมินผลนักเรียน ครูแต่ละคนมีอิสระในการประเมินนักเรียน ดังนั้นรูปแบบที่ใช้จึงแตกต่างกัน แต่ผลจะต้องนำไปสู่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนตามหลักสูตร และการปรับปรุง การพัฒนาการเรียนการสอน วิธีการต่าง ๆ ที่ครูแต่ละคนใช้ ได้แก่ แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนการสอน แบบประเมินรายวิชา แบบทดสอบ ระเบียบสะสม การเข้าร่วมกิจกรรม การสังเกต ข้อมูลของแต่ละคนจะถูกสังเคราะห์ และส่งมอบให้ครูชั้นต่อไปจนจบการศึกษา

1.2.4 นักเรียน ในการเรียนการสอนแต่ละรายวิชานักเรียนจะมีเป้าหมายของการเรียนที่ทำร่วมกับครูผู้สอนว่าในแต่ละวิชา นักเรียนจะทำอะไร และมีการสร้างแบบในการประเมินตนเองร่วมกับครูถึงเป้าหมายการเรียน ซึ่งนักเรียนจะตรวจสอบระหว่างเรียนจนครบเวลา เพื่อให้รู้ว่าได้ความรู้ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้หรือไม่ ผลการประเมินจะสอดคล้องกับการประเมินของครู หากยังขาดเป้าหมายใดก็มีการสอนเพิ่มเติมให้

1.2.5 ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและโปรแกรมการเรียน การสอนตามหลักสูตรที่สถานศึกษากำหนดให้ การประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษา ครู และผู้ปกครองรายงานผลการเรียนและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักเรียนในสถานศึกษา ให้สังเกตความก้าวหน้าของนักเรียน ผู้ปกครองจะเสนอแนะการดำเนินงาน และการเรียนการสอนของครูต่อโรงเรียน

2. การติดตามประเมินผลภายนอก โดยมีหน่วยงานอิสระคือ สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Education Review Office: ERO) เป็นหน่วยงานของรัฐแยกออกจากกระทรวงศึกษาธิการ มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีที่รับผิดชอบ ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2532 ทำหน้าที่ ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในภาพรวม เพื่อดูสัมฤทธิ์ผล ในลักษณะการตรวจสอบ และถ่วงดุล โดยติดตามประเมินและรายงานการจัดการศึกษาของ โรงเรียน/คณะกรรมการบริหารโรงเรียน ทั้งที่จัดโดยเอกชนและรัฐตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียนจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายว่า ได้ดำเนินการไปตามแนวทางของชาติว่าด้วยการจัดการศึกษา (National Education Guidelines) กฎหมายการศึกษา หลักสูตรและเป้าหมายการจัดการศึกษา ของสถานศึกษาในภาพรวมที่ปรากฏในธรรมนูญโรงเรียนหรือไม่เพียงใด

1.13.3 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย

รูปแบบการบริหารและการจัดการศึกษาของอังกฤษมีลักษณะเป็นการแบ่งอำนาจ โดยกระทรวงศึกษาและการจ้างงาน มีหน้าที่การวางแผนและกำหนดทิศทางการพัฒนาการศึกษา ในส่วนรวม ส่วนการบริหารและการจัดการศึกษาเป็นอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษาและองค์กร บริหารการศึกษาท้องถิ่น จำนวน 133 คณะ ซึ่งตั้งอยู่ตามเขตเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยองค์กร บริหารการศึกษาท้องถิ่นมีหน้าที่เสนอวงเงินงบประมาณของแต่ละโรงเรียนต่อปลัดกระทรวง การศึกษา โดยบนฐานจำนวนนักเรียน วงเงินที่ได้รับอนุมัติจะโอนไปให้สถานศึกษาบริหารจัดการ ในทางปฏิบัติการบริหารสถานศึกษา และครูใหญ่/อาจารย์ใหญ่จะร่วมกันกำหนดแผนงาน โครงการของสถานศึกษาภายในวงเงินที่ได้รับการจัดสรร

1) ระบบการประเมินผลคุณภาพการศึกษา โดยทั่วไปแล้วโรงเรียนในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ประถมศึกษาถึงอุดมศึกษาจะประเมินผลการดำเนินงานเป็นการภายในอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษาเสนอต่อกรรมการบริหารสถานศึกษา/สภาสถานศึกษา และองค์กรการบริหารการศึกษาส่วนท้องถิ่นภายใน กรอบของนโยบายที่สถานศึกษานั้นตั้งอยู่ ตามลำดับชั้น การรายงานผล การดำเนินงานนี้เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ต่อ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เสรีภาพในการดำเนินงาน และต้องงบประมาณแผ่นดินซึ่งได้มาจากภาษีของประชาชน โดยสถานศึกษามีเสรีภาพในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานโครงการและ งบประมาณการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากร รวมถึงการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรโดยความ เห็นชอบของกรรมการบริหารสถานศึกษา/สภาสถานศึกษา ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและ นโยบายของประเทศ

ส่วนระดับอุดมศึกษามีทั้งการประเมินภายในและภายนอก เพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ประเภท

1.1) การประเมินภายใน แต่ละคณะและหน่วยงานทางการบริหารจะประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ประมาณทุก 4 ปี หรือ 5 ปี ในบางมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประเมินได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย ในขณะที่บางแห่งคณะวิชาเป็นผู้แต่งตั้ง ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินโดยองค์กรหรือบุคคลภายนอก

1.2) การประเมินโดยสมาคม/องค์กรวิชาชีพ คณะวิชาที่เป็นวิชาชีพเฉพาะทางมักเสนอขอความเห็นชอบหลักสูตร แผนพัฒนาคุณภาพ และแผนงานอื่น ๆ ของคณะวิชาต่อสมาคมวิชาชีพ เช่น แพทยสภา เนติบัณฑิตสภา และกรรมการวิศวกรรมสถาน มิฉะนั้นผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาดังกล่าวอาจไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

1.3) การประเมิน โดยกรรมการตรวจสอบภายนอกมหาวิทยาลัยในระดับผู้นำจะเปิดตัวให้มหาวิทยาลัยอื่นที่มีคุณภาพและมาตรฐานเข้าตรวจสอบการดำเนินการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิชาการทุกปีการศึกษา เช่น การสอน การสอบและการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยกรรมการสอบภายนอกจะสุ่มตัวอย่าง ดูเอกสารประกอบการสอน กระดาษคำตอบ ข้อสอบและวิทยานิพนธ์ หากมีข้อสงสัยกรรมการมีสิทธิ์เชิญ นักศึกษามาสอบปากเปล่าเพื่อทดสอบความรู้ ก่อนที่จะอนุมัติให้จบหลักสูตร หลังจากนั้นกรรมการสอบที่เป็นบุคลากรภายนอกจะรายงานผลการตรวจสอบกลับไปให้คณะวิชา

1.4) การประเมินโดยหน่วยงานของรัฐที่จัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุน ถือว่ามีความสำคัญที่สุดเพราะมีผลถึงจำนวนเงินที่ทางมหาวิทยาลัยจะได้รับการสนับสนุนในปีต่อไป หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดสรรเงินสนับสนุนให้กับมหาวิทยาลัยในประเทศสหราชอาณาจักรนั้นมี 3 หน่วยงาน ได้แก่ สภาจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษาแห่งสก๊อตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council: SHEFC) สภาจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษาแห่งอังกฤษ (Higher Education Funding Council for England: HEFCE) และสภาจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษาแห่งเวลส์ (Higher Education Funding Council for Wales : HEFCW) หน่วยงานเหล่านี้ นอกจากจะจัดสรรเงินให้แล้วยังรับผิดชอบในการประเมินประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยจะประเมินเป็นรายภาควิชาทุก ๆ 5 ปี

สภาจัดสรรงบประมาณดังกล่าวจะแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาควิชาที่จะทำการประเมินจำนวน

3 ท่าน และกรรมการจากหน่วยงานเอกชนอีก 1 ท่าน การประเมินเริ่มที่ภาควิชาจะต้องประเมินตนเองก่อน แล้วจัดทำเอกสารที่จำเป็นในการพิจารณาเบื้องต้นของคณะกรรมการ

หลังจากที่ได้รับเอกสารดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการประเมินจะศึกษาเอกสาร และเดินทางไปอยู่ภาควิชาที่นั้น ๆ เป็นเวลา 4 วัน เพื่อเข้าสังเกตการสอนในห้อง การติว และการฝึกในห้องปฏิบัติการรวมทั้ง การพูดคุยกับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ อาจารย์อาวุโส อาจารย์ใหม่ ตลอดจนต้องเข้าไป สัมภาษณ์หนังสือ ตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับภาควิชาที่นั้น ๆ ในห้องสมุดเป็นต้น

1.14 ยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพภายใน

กรมวิชาการ (2544. หน้า 31-35) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพภายในโรงเรียนไว้ดังนี้

1. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา มาตรฐานการศึกษาจำแนกเป็น มาตรฐานระดับเป้าหมายการศึกษาของชาติเป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะที่ค่อนข้างไม่ผูกพันกับเนื้อหาวิชา และมาตรฐานวิชาการ หรือมาตรฐานระดับวิชา เป็นมาตรฐานที่กำหนดว่า ผู้เรียนต้องรู้อะไร และทำอะไรได้ ในเนื้อหาสาระของวิชาเมื่อเขาจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน (12 ปี) โดยกำหนดตามช่วงชั้น มาตรฐานนี้ถูกกำหนดตามหลักวิชา เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีทิศทาง ชัดเจน และสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอน

2. การจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาประจำปี องค์ประกอบที่สำคัญของแผนการปรับปรุงคุณภาพมีดังนี้

2.1 การประเมินเพื่อสำรวจปัญหาและความจำเป็นรอบด้าน

2.2 การปรับเป้าหมาย และทิศทางการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาในกรอบหลักสูตร

2.3 การพัฒนา รูปแบบ หรือนวัตกรรมการเรียนการสอน ที่ตอบสนองสภาพปัญหาความจำเป็น

2.4 การจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยคุณาจารย์ ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม

2.5 การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาชีพครูผู้สอน

2.6 ยุทธศาสตร์และวิธีทำให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

2.7 การพัฒนาระบบข้อมูลการประเมินผล

2.8 แผนการให้ความช่วยเหลือผู้เรียนที่มีปัญหาด้านผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่ามาตรฐาน

3. การตรวจสอบทบทวนคุณภาพและการรายงานประจำปี กิจกรรมหลัก การตรวจสอบทบทวนคุณภาพและการรายงานประจำปีมี 3 กิจกรรม คือ

3.1 การตรวจสอบและทบทวนภายใน เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างบุคคลในสถานศึกษาและชุมชน

3.2 การตรวจสอบและทบทวนภายนอก เป็นการตรวจสอบทบทวนโดยกรรมการจากภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานส่วนกลาง

3.3 การรายงานผล เป็นการนำข้อมูล และผลการประเมิน ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบทบทวนภายในและภายนอกมาเรียบเรียงเป็นเอกสาร รายงานพัฒนาคุณภาพประจำปี และใช้เปรียบเทียบข้ามปีเพื่อดูระดับและทิศทางการพัฒนาคุณภาพในระยะยาว

4. การประเมินมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในระดับชั้นที่เป็นตัวประโยค ได้แก่ ประถมศึกษาปีที่ 3 และ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 มีการประเมินผลด้วยการใช้แบบทดสอบความถนัดทางการเรียน โดยหน่วยงานส่วนกลางร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานระดับเขตพื้นที่การศึกษา

5. การกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล และผดุงระบบประกันคุณภาพ เป็นกลไกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบ มีหน้าที่หลักในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการส่งเสริมพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ กำกับ ติดตาม ประเมิน และผดุงระบบประกันคุณภาพได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด

1.15 การส่งเสริมการศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา กรมวิชาการ (2544. หน้า 41) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไว้ว่า การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในที่พัฒนา และออกแบบนี้ควรมีการเตรียมสถานศึกษา โดยเฉพาะบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการภายในสถานศึกษาให้ตระหนักในความสำคัญ มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถทำงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีวิธีการดังนี้

1. การให้ความรู้ความเข้าใจ
2. การฝึกอบรมโดยเน้นการฝึกปฏิบัติ และเน้นการมีส่วนร่วม ของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำคู่มือ แนวทางการดำเนินงานตามระบบ

4. การนิเทศ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ศึกษานิเทศก์ และนักวิชาการ ในระดับเขตพื้นที่ การศึกษา ร่วมมือกันดำเนินงานตามสภาพของสถานศึกษาแต่ละแห่งที่แตกต่างกัน ซึ่งระบบให้ คำแนะนำช่วยเหลือโรงเรียนแต่ละแห่งจึงมีความยืดหยุ่นตามสภาพ

1.16 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในสถานศึกษา

กรมวิชาการ (2544. หน้า 41) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในสถานศึกษาไว้ ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำให้สถานศึกษาเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ความเป็นผู้นำที่เข้มแข็งของ ผู้บริหาร การบริหารจัดการอย่างจริงจังของผู้บริหาร ความชัดเจนของแผนปฏิบัติงาน ความ มุ่งมั่น ตั้งใจของครูในการปรับปรุงการเรียนการสอน การสื่อสารระหว่างสถานศึกษาและ ผู้ปกครอง ความสำเร็จในการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน การพัฒนาหลักสูตร การบริหารการจัดการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของสถานศึกษา ได้แก่ ผู้นำไม่มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในไม่มี แผนการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ การขาดการสนับสนุน ช่วยเหลือ การถูกตรวจสอบมากเกินไปจากหน่วยงานระดับท้องถิ่น

นอกจากนี้พบว่า การดำเนินการในสถานศึกษาขนาดเล็กมีปัญหาด้านประสิทธิภาพของ ครู ข้อจำกัดเรื่องเวลา ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานมีน้อยมาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

2.1 ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งให้ผลปฏิบัติที่คงทนถาวร คือ การ เปลี่ยนแปลงโดยทำให้ข้อมูลที่ถูกต้องในความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ๆ เพราะฉะนั้นก่อนที่ บุคคลจะปฏิบัติสิ่งใดก็ตาม บุคคลนั้นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ก่อน โดยเฉพาะการ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาเลย เกิดจากการที่ข้าราชการครูในโรงเรียน ขาดความรู้ความเข้าใจ และนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความรู้ไว้ หลายประการดังนี้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ที่ได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจาก

รายงานการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและอาศัยเวลา (The Lexicon Webster Dictionary, 1977. p. 531)

บลูม (Bloom, 1975. p. 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ ระลึกถึงวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ โดยที่วัตถุประสงค์ของความรู้นั้นย้ำในเรื่องกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำในการเชื่อมโยงระบบใหม่

กูด (Good, 1973. p. 325) ความรู้เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

จินตนา ยูนิพันธ์ (2538. หน้า 1) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความรู้ไว้ว่า ข้อมูลที่เป็นความรู้ทำให้บุคคลรู้จักคิด พิจารณา ตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนเกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความรู้ข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่ข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยจะปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นเรื่องการประกันคุณภาพ ดังนั้นข้าราชการครูในโรงเรียนจึงจำเป็นต้องศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 ยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพการศึกษานอกจากความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว เจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ก็ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้เช่นกัน

2.2 เจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1. ความหมายของเจตคติ

เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง(ราชบัณฑิตยสถาน. 2531. หน้า 235) ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า "Altus" ซึ่งแปลว่า โน้มเอียง หรือเหมาะสม สำหรับคำว่า "Attitude" นี้ในภาษาไทยใช้คำว่า ทศนคติ แต่ปัจจุบันศัพท์บัญญัติตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ใช้คำว่า เจตคติแทน และในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้คำว่าเจตคติ ทั้งหมด เรื่องของเจตคติได้มีนักจิตวิทยา และนักการศึกษาได้เสนอไว้ทั้งในแง่ที่เป็นความหมาย และองค์ประกอบ ตลอดจนสาเหตุของการเปลี่ยนเจตคติ และการวัดเจตคติ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกอารมณ์ อันเป็นลักษณะทางจิตใจก็สามารถวัดได้ ภายใต้เงื่อนไขและข้อตกลงดังที่

กู๊ด (Good, 1973. p. 235) ได้ให้ความหมาย เจตคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนและต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใด ๆ
 ทริยแอนดิส (Triandis, 1971. p.3) ได้ให้ความหมาย เจตคติ คือ เป็นความอย่างหนึ่งซึ่งอารมณ์เป็นตัวนำทำให้บังเกิดจิตใจโน้มเอียง ก่อให้เกิดการกระทำแบบใดแบบหนึ่งต่อสถานการณ์ทางสังคมเฉพาะอย่าง

สุชา จันทรเอม (2541. หน้า 16) ได้ให้ความหมาย เจตคติ คือ ความรู้สึกหรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536. หน้า 23) ได้ให้ความหมาย เจตคติ คือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งจะแสดงออกให้เห็นจากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยต่างกัน

จากความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ได้มากจากการเรียนรู้และประสบการณ์ อันจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความรู้สึกและความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางบวกหรือลบก็ได้

สำหรับเจตคติของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย ต่อการประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นการความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เจตคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล หรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของเจตคตินั้น ๆ และเจตคติจะเกิดขึ้นได้ต้องมีเงื่อนไข 4 ประการ คือ (1) การเพิ่มพูนและการผสมผสานของการตอบสนองที่เกิดจากการเรียนรู้ในแนวคิดต่าง ๆ (2) ความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์แตกต่างกันไปจะทำให้บุคคลมีแบบแผนของตัวเอง เจตคติในบางเรื่องจึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและการเจริญเติบโตของบุคคล (3) อิทธิพลของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือความตกใจเป็นผลทำให้จดจำประสบการณ์นั้นนาน เป็นสิ่งทำให้คนมีเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ และ (4) การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้จากการเลียนแบบคนอื่นที่พอใจหรือสถาบันของสังคมที่ตนพอใจ (สุชา จันทรเอม, 2541. หน้า 20)

เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) Cognitive Component เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้หรือความเชื่อว่าเป็นสิ่งใดดีก็มักจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้ามหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็มักจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น (2) Feeling Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ด้วย นั่นคือ หากบุคคลมีความรู้สึกรักหรือชอบในบุคคลใดหรือสิ่งใดก็จะช่วยให้เกิดเจตคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย แต่หากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใด สิ่งใด ก็จะทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น และ (3) Action Tendency Component เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลคือความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้บางอย่างโดยหนึ่งออกมา พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมานั้นเกิดจากความรู้และตามความรู้สึกที่เขาเกี่ยวข้องกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคลนั้น ๆ นั่นเอง (สุชา จันทรโสม, 2541. หน้า 21)

เจตคติของบุคคลไม่ใช่มีอยู่คงที่ตลอดไป เจตคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ กระบวนการที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติประกอบด้วย 3 ประการ คือ (1) การยินยอม จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพราะต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนในทางที่ตนต้องการหรือพอใจ (2) การลอกเลียนแบบ จะเกิดจากที่บุคคลนั้น ๆ ยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพราะต้องการสร้างพฤติกรรมของตนให้เหมือนคนในสังคม และ (3) การที่บุคคลยอมรับอิทธิพลหรือพฤติกรรมต่าง ๆ เพราะสิ่งเหล่านั้นเหมาะสมกับระบบค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเขา

เมื่อเจตคติมีการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นจึงมีวิธีการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ไม่ถูกต้องให้เกิดเจตคติที่ถูกต้อง ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดประสบการณ์ใหม่ คนที่มีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งใดก็พยายามจัดให้บุคคลนั้นได้มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้น ๆ มากขึ้น ให้พบสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดการพิจารณาอย่างถ่องแท้ นอกจากนี้ต้องให้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องที่จะเกิดประโยชน์ และเร้าให้เกิดอารมณ์กลัว ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติในสิ่งที่ไม่ดีเป็นดีได้ (พูลสุข หิงคานนท์, 2530. หน้า 28)

เอ็ดเวอร์ด (ลูติพร คล้ายพันธ์, 2538. หน้า 22 อ้างอิงจาก Edwards, 1975.) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติไว้ 4 ประการ กล่าวคือ (1) เจตคติจะเปลี่ยนแปลงได้เมื่อได้รับการจูงใจ (2) เกิดการเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ตรง (3) บุคคลได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมและยอมรับในคุณสมบัติหรือสถานการณ์ของสิ่งนั้น ๆ และ (4) ต้องมีการกระทำและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริง

จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงเจตคติเป็นสิ่งที่สามารถจัดกระทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดสถานการณ์ใหม่ สร้างแรงจูงใจ ให้ความรู้ และให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ

ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย จะต้องเห็นความสำคัญ ความจำเป็น และมีความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถ้าหากมีการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ก็จะส่งผลต่อเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้องเหมาะสม

2.3 การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การปฏิบัติเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจจะเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลปฏิบัติทันทีแต่คาดว่าจะปฏิบัติในโอกาสต่อไป พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่ต้องอาศัยพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความรู้ เจตคติมาเป็นส่วนประกอบ

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การปฏิบัติด้านการเป็นผู้นำ ด้านการประสานงาน ด้านการชี้แนะให้คำปรึกษาและการให้การอบรมในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการปฏิบัติตนในบทบาทด้านการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาในทุก ๆ หน่วยงาน และทุก ๆ สถานการณ์ของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้มีผู้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล (2537. หน้า 36) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจเป็นลักษณะที่มีความสำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดผลในด้านเจตคติและการปฏิบัติ

สวอर्थ (Schwartz, 1975. p. 30) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนจะมีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติใน 4 รูปแบบ คือ

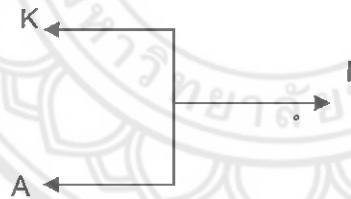
1. การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะเป็นไปตามเจตคติและความรู้ความเข้าใจที่บุคคลนั้นมีอยู่ โดยมีเจตคติเป็นตัวกลางระหว่างความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติ คือ เจตคติเกิดจากรู้ความเข้าใจที่มีอยู่และแสดงการปฏิบัติออกไปตามเจตคตินั้น และเจตคติจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติแล้วจะเกิดจากรู้ความเข้าใจตามมา



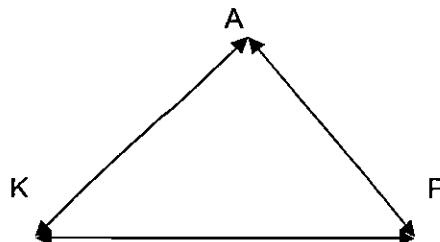
2. การปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่เกิดจากรู้ความเข้าใจและเจตคติที่มีความสัมพันธ์กัน หรือความรู้ความเข้าใจกับเจตคติมีผลร่วมกันก่อให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้และปฏิบัติก็ส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเจตคติมาได้



3. ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่างทำให้เกิดการปฏิบัติได้ และการปฏิบัติก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเจตคติ โดยที่ความรู้ความเข้าใจและเจตคติไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน



4. ความรู้ความเข้าใจมีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นบุคคลมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามความรู้ความเข้าใจนั้น หรือความรู้ความเข้าใจมีผลต่อเจตคติก่อนแล้วการปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเจตคติ และการปฏิบัติก็มีผลต่อความรู้ความเข้าใจทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่นกัน



ในการทำงานเดียวกัน การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการครู ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย จะปฏิบัติมากน้อยเพียงใดย่อมต้องขึ้นอยู่กับ เจตคติของข้าราชการครูในโรงเรียนแต่ละบุคคลด้วย แม้ว่าเจตคติจะไม่ใช่ว่าตัวกำหนดการ ปฏิบัติงานของบุคคลทั้งหมดก็ตาม แต่ก็ป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิด หรือเป็นที่มาของการปฏิบัติ และเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ของผู้นั้น ถ้าผู้มีความรู้ ความเข้าใจดี เจตคติต่อสิ่งนั้นก็จะดีตามไปด้วย และเมื่อมีเจตคติที่ดีแล้วก็มีแนวโน้มส่งผลให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทางที่ดีด้วย ดังนั้นทั้งความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติ จึงสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน นอกจากนี้ลักษณะของงานประจำที่ทำอยู่เดิม นโยบายและโครงสร้าง ของหน่วยงานที่สังกัดย่อมต้องมีผลต่อการทำงานของบุคลากรในสถานทีนั้นด้วย ไม่เว้นแม้แต่ ข้าราชการครูในโรงเรียนทุกคน ก็ต้องปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบของสถานศึกษาแต่ละ แห่ง ดังนั้นความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของข้าราชการครูในโรงเรียนย่อมมีผลต่อหน่วยงานต้นสังกัด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา พิทยารัฐ (2540. หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การศึกษาสภาพและปัญหาการ ปฏิบัติงานตามโครงการการรับรองคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการโรงเรียนเอกชน ประเภท สามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ตามกรอบหน้าที่ของคณะกรรมการโรงเรียนเอกชน 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านกำหนดนโยบาย เป้าหมายการพัฒนาโรงเรียนตามความต้องการและศักยภาพ ของโรงเรียน (2) ด้านการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนตามลำดับความสำคัญที่จะพัฒนา ก่อนหลัง (3) ด้านการตรวจสอบความก้าวหน้าและหาแนวทางปรับปรุงโรงเรียน (4) ด้านการ สนับสนุนหาทุน และทรัพยากรมาช่วยโรงเรียน (5) ด้านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้เป็นที่ รู้จักและศรัทธาของประชาชน ผู้ปกครอง และหน่วยงานต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการ โรงเรียนเอกชน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการพัฒนาโรงเรียน วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของโรงเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน ปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียน จัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะทำก่อนหลัง มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารโรงเรียน ร่วมวางแผนการเผยแพร่ผลงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนและร่วมกิจกรรมของชุมชน ปัญหาของคณะกรรมการ ได้แก่ ความร่วมมือจากบุคลากรมีน้อย ผู้มีความรู้เรื่องการวางแผน มีน้อย การประสานงานล่าช้า และการดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง

ประสิทธิ์ เมฆสุวรรณ (2535. หน้า 203-204) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการประถมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดยะลา พบว่า

1. ระดับการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการประถมศึกษาแห่งชาติของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดยะลา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู - อาจารย์ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการเรียนการสอนและด้านการนิเทศภายในอยู่ในระดับปานกลาง

2. การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน ตามทัศนะของผู้บริหารและครูอาจารย์ โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการบริหารและด้านการนิเทศภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านกระบวนการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุและขนาดของโรงเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทัศนะของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการนิเทศภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .001 และ .05 ตามลำดับ

4. การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน ตามทัศนะของครูอาจารย์ที่มีอายุต่างกัน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านกระบวนการเรียนการสอนและด้านการนิเทศภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน ตามทัศนะของครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการเรียนการสอนและด้านการนิเทศภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านกระบวนการเรียนการสอนและด้านการนิเทศภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

6. การปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน ตามทัศนะของครูอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียนขนาดแตกต่างกัน โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการเรียนการสอนและด้านกระบวนการนิเทศภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิเชษฐ์ ศรีหานารถ (2543. หน้าบทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียน ได้แก่ การสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนา การจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายเพื่อสนับสนุนการสอน และการใช้แผนปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกมาตรฐาน การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริหารโรงเรียน ในด้านงบประมาณ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านบุคลากรมีปัญหาในระดับปานกลาง ด้านการจัดการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

สมพล จันทร์แดง (2545. หน้า 62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง

สวาท นาคเสน (2544. หน้า 99) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ มาตรฐานที่ 1 มีการบริหารและการจัดการอย่างเป็นระบบ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโรงเรียนขนาดใหญ่มีสภาพปัญหาการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนปัญหาการดำเนินงานโรงเรียนขนาดใหญ่ มีปัญหาการดำเนินงานน้อยกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาการดำเนินงานน้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก โดยได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ควรให้ความรู้แก่บุคลากรที่รับผิดชอบจัดงบประมาณสนับสนุนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสารสนเทศที่ทันสมัย รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตามนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงงาน การจัดองค์กร โครงสร้าง

การบริหารงาน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและการบริหารจัดการ ตลอดจนมีคู่มือปฏิบัติงานรายบุคคล และสามารถตรวจสอบทบทวนประสิทธิภาพของการทำงานด้วยตนเองได้ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติงานประจำปี ให้มีการวิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็นเพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจและเป้าหมายและการพัฒนา ยุทธศาสตร์ งาน โครงการ กิจกรรม โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

สุรชัย วังบุญคง (<http://203.146.77/Research: 2543>) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและตามมาตรฐานอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ครู ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและตามมาตรฐานไม่แตกต่างกัน ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้โรงเรียนเอกชนจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคควรจัดกิจกรรมเพื่อให้โรงเรียนได้พัฒนาและประเมินตนเองอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องบนพื้นฐานของความรู้ เสรีภาพทางวิชาการและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

สำนักงานพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 3 (2544, หน้า 59) ได้สรุปรายงานโครงการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สำนักงานพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า ครู-อาจารย์ที่เกี่ยวข้องในโรงเรียนที่ร่วมโครงการศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 5 โรงเรียน ในพื้นที่เขต 3 มีความรู้ ความเข้าใจพอประมาณจากคณะกรรมการชุดหลักมีเวลาขยายผลน้อย และผู้เกี่ยวข้องมีเจตคติที่ดีขึ้นต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและพร้อมที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ และปัญหาในการดำเนินการคือ

- 1) ครู-อาจารย์และนักเรียนยังไม่เข้าใจถึงระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจนเท่าที่ควร
- 2) เวลาในการดำเนินการกระชั้นชิด
- 3) เวลาในการประชุมขยายผลแก่ครู-อาจารย์มีน้อย
- 4) บางโรงเรียนสับสนกับการประกันคุณภาพ 2 ระบบของหน่วยงานต้นสังกัดและกรม

วิชาการ