

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่องผลการใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาของครูในโรงเรียนพินามอุทิศ อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอไว้เป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

##### ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญ ก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคมเนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนพัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่างๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคม มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ (สมคิด พรหมจ้อย และ สุพักตร์ พิบูลย์, 2544. หน้า 2-3) แต่จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของกรมวิชาการ (2544 ก. หน้า 1-2) ในช่วงที่ผ่านมา (พ.ศ. 2535-2540) พบว่าคุณภาพการศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับประเทศมีผลเฉลี่ยค่อนข้างต่ำเกือบทุกด้านในทุกระดับ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง และคุณภาพการศึกษาในแต่ละพื้นที่ของประเทศมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปการรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนทั่วไปของโครงการการศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์ (พ.ศ.2538) ด้วยเหตุนี้กระทรวงศึกษาธิการจึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยเร็ว

สถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาของตนเอง โดยจะต้องมีการประกันคุณภาพภายในผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ตามปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อันจะเป็นการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ด้วยเหตุนี้การประกันคุณภาพจึงมีความจำเป็นเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้สถานศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาโดยได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก สำหรับระบบประกันคุณภาพภายในให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน และกำหนดให้สถานศึกษาต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือตัวแทนอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี และต้องเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ฉะนั้นสถานศึกษาจึงต้องพัฒนาการจัดการศึกษาของตนและแสดงภาวะความรับผิดชอบต่อประจักษ์แก่สังคมว่าสถานศึกษามีประสิทธิผลใน 2 ประเด็นหลักต่อไปนี้ คือ (กรมวิชาการ, 2544 ข. หน้า 3)

1. ผู้เรียนทุกคนมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง
2. สถานศึกษามีศักยภาพในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนบรรลุผลตามมาตรฐานอย่างแท้จริง โดยสถานศึกษาจะต้องร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม มีหลักฐานการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้และทุกฝ่ายมีส่วนร่วม

### ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนและกระบวนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้เรียนและสังคมปัจจุบัน ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงหมายถึง การดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้จะให้ผลผลิตของการศึกษาซึ่งได้แก่ ผู้เรียนที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องและทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและรับผิดชอบ

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรงได้แก่ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อมได้แก่สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ "ป้องกัน" ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 ข. หน้า 7)

การประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนเอกชนมีแนวทางการจัดและพัฒนาการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ นโยบายและจุดเน้นของแผนการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคน และทุกคน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (วรรณา วรรณมาศ, 2547. หน้า 8)

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (External School Review) การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน (Accreditation) การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education) (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2542. หน้า 152)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม และชุมชน โดยยึดหลักการสำคัญ 3 ประการคือ การกระจายอำนาจ (Decentralization) การมีส่วนร่วม (Participation) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) (สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2544. หน้า 35)

การประกันคุณภาพการศึกษาคือทำให้ความมั่นใจแก่เจ้าของเงินว่า ทุกคนในหน่วยงานทำงานดีมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อผลผลิตของหน่วยงานจะได้มีคุณภาพ (อุทุมพร จามรมาน 2545. หน้า 1)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก (สมคิด พรหมจ้อย และสุพักตร์ พิบูลย์, 2545. หน้า 4)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กลไกหรือกระบวนการในการจัดการศึกษาที่ได้มีการวางแผนและได้มีการจัดระบบไว้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่การได้ผู้สำเร็จการศึกษาที่มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ (วีรวัดณ์ อุทัยรัตน์ และเฉลิมชัย หาญกล้า, 2546. หน้า 56)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติในภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้าระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา วารินทร์ สิ้นสูงสุด (ปรีชา บุญสร้าง, 2547. หน้า 9 อ้างอิงจากวารินทร์ สิ้นสูงสุด, 2543)

ดังนั้น พอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา คือ กลไกการดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษาเพื่อควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา อันเป็นการสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และผู้เกี่ยวข้อง ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดไว้ เพื่อให้ผลผลิตของการจัดการศึกษามีคุณภาพที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม

## แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องบริหารจัดการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่เสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายโดยอาศัยหลักการ วิธีการบริหาร และแนวการจัดการคุณภาพ (Quality Management) สมัยใหม่ที่เน้นการสร้างเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

โดยทั่วไปแล้วจะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษากับการควบคุมคุณภาพมักจะใช้แทนกันอยู่เสมอ ความแตกต่างในคำทั้งสองนี้อยู่ที่การสื่อความหมายถึงการจัดการในเรื่องคุณภาพ โดยการควบคุมคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “แก้ไข” ขณะที่การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” การควบคุมคุณภาพให้ความหมายว่าเป็นเรื่องของความดี ความงาม ความเป็นเลิศ แต่การประกันคุณภาพให้ความหมายในแง่มุ่งของการบรรลุความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม) และสอดคล้องกับวิถีชีวิต การประกันคุณภาพจึงเป็นวัฒนธรรมใหม่ที่เปลี่ยนมิติจากการเป็นผู้มีอำนาจกำหนดคุณภาพและผู้ควบคุมมาเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันเปลี่ยนจากระบบการพึ่งพาเป็นการอาศัยซึ่งกันและกันโดยทุกคนรู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องมีส่วนร่วมกันเปลี่ยนวิธีการทำงานจากการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ หลังจากการสูญเสียเกิดขึ้นแล้วเป็นการสร้างวิธีการที่ถูกต้องให้เกิดตั้งแต่แรกให้มากที่สุด เพื่อลดโอกาสที่ผลผลิตจะไม่เป็นไปตามคุณภาพที่วางไว้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 ข. หน้า 2)

การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศนั้นกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 3 ข้อ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541ค. หน้า 3)

1. รัฐกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหาร งานวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและทรัพยากรให้จังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภท
2. รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
3. โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้ปกครอง มาตรฐานที่กำหนด และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลงกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียนจะมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ การออกแบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริโภครทั้งภายในและภายนอก

คุณภาพภายใน หมายถึง ความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกขั้นตอนของกระบวนการ หรือทุกระดับชั้นเรียนคุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับ

มหัพภาค (Macro Socio – Economic Level) ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่จำเป็นต่อความอยู่รอด และการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศชาติในการแข่งขันทางธุรกิจ การค้าและทางเทคโนโลยีระดับภูมิภาค และระดับโลก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา และเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและการเตรียมการป้องกันล่วงหน้า ก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ไม่ใช่การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกและความสมเหตุสมผล

4. การตรวจสอบ การวัดและการประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลหรือลงโทษ

5. คุณภาพของการออกแบบ (มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรและแผนการสอน) และกระบวนการทำงาน (การเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

6. การประกันคุณภาพการศึกษาเน้นความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กร ต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด

8. ภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจจริงเอาใจ (Commitment) ของผู้บริหารการศึกษา และการกระจายอำนาจความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (กรมวิชาการ, 2544ง. หน้า 13-16)

หลักการและเงื่อนไขสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการร่วมประเมิน และร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การเสริมพลัง (Empowerment) โดยการสร้างความรู้ ทักษะและความมั่นใจ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษาจะพัฒนาคุณภาพให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ต่อเมื่อสถานศึกษาเองต้องมีความเป็นอิสระ เพียงพอที่จะคิดและตัดสินใจทั้งด้านการบริหาร วิชาการ และการใช้จ่ายงบประมาณ

4. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในพันธภาวะ (Accountability) การศึกษามีใช่ เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น จึงต้องสร้างให้ทุกคนมีสำนึกในหน้าที่ของตนที่มีต่อการศึกษานอกจากนี้กระบวนการทำงานและผลงานของสถานศึกษาแห่งนั้นต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อ โดยสังคมและประชาชน

5. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) การตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลให้โทษ (วันทยา วงศ์ศิลปกรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 9 -10)

## องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาที่สำคัญ 3 ส่วน ที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน คือ การควบคุมคุณภาพ การศึกษา การตรวจสอบและทบทวนปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ (วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 10-18)

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) หมายถึง กระบวนการหรือแนวปฏิบัติเพื่อนำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญคือ

1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานพัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานการศึกษาหรือสภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่น มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน มาตรฐานด้านการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการบริหาร เป็นต้น มาตรฐานมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ ระดับท้องถิ่นและมาตรฐานที่สถานศึกษาร่วมกับชุมชนกำหนดขึ้น

1.2 การพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐานเป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการศึกษาด้านต่างๆ ได้แก่

1.2.1 การเตรียมบุคลากร โดยพัฒนาบุคลากรฝ่ายต่างๆ และผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการ ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพตามแนวปฏิรูปการศึกษา

1.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศ สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร "มีอาชีพ" หรือการบริหารงานตามแนวปฏิรูปที่เน้นการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School - base Management : SBM) สถานศึกษาจึงต้องมีสารสนเทศอย่างเพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน การติดตามความก้าวหน้าของพัฒนาการของนักเรียนในทุกด้าน การนิเทศติดตามประเมินผลและการพัฒนาอื่นๆ โดยเฉพาะต่อการดำเนินการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

1.2.3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งแผนระยะสั้น แผนปฏิบัติการประจำปี และระยะยาว (แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระยะเวลา 3 - 5 ปี) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องและการพัฒนาแผนบนพื้นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) หมายถึง กระบวนการพัฒนาหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญคือ

2.1 การตรวจสอบภายใน/การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน (Internal Audit) เป็นกระบวนการกำกับ ติดตาม ประเมินผลภายในสถานศึกษาโดยคณะบุคคลภายในสถานศึกษา หรือคณะบุคคลที่สถานศึกษาแต่งตั้ง มีลักษณะเป็นการประเมินตนเองซึ่งเป็นวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของทุกวงการ เพราะการประเมินตนเองจะช่วยลดโอกาสการเกิดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินงานและยังมีข้อได้เปรียบอีกหลายประการ

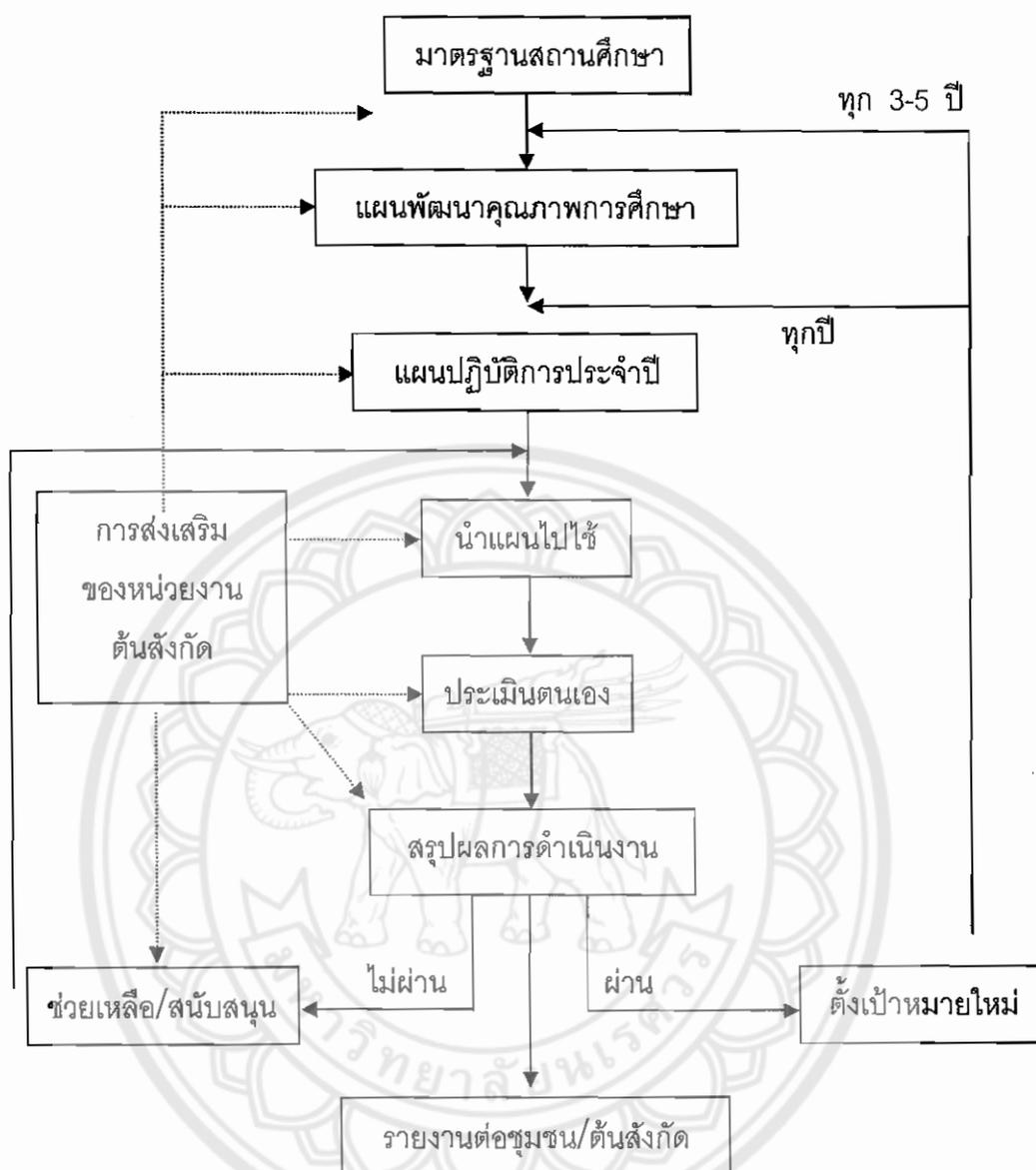
กระบวนการประเมินตนเองมิได้มีความหมายเพียงการสำรวจตนเองของบุคลากรเท่านั้น แต่เป็นการประเมินระหว่างผู้เกี่ยวข้องด้วยเช่น นักเรียนประเมินครู ครูประเมินนักเรียน/เพื่อนครู/ผู้บริหาร กรรมการสถานศึกษาประเมินครู/ผู้บริหาร เป็นต้น ผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ต้องกำหนด โครงสร้างกลุ่มบุคคล ขอบเขตการประเมินของแต่ละกลุ่มบุคคล เครื่องมือที่ใช้ วิธีการประเมิน นอกจากนี้ การเลือกใช้เครื่องมือและชนิดเครื่องมือ ตลอดจนวิธีเก็บข้อมูลที่หลากหลาย จากแหล่งข้อมูลมากแหล่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามสภาพจริงมากที่สุด อย่างไรก็ตามเป็น ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะสร้างบรรยากาศในเรื่องนี้ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสเป็นผู้ประเมินและถูกประเมิน โดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินมีความจริงใจ ยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่กัน ทำให้เกิดการพัฒนาทั้งต่อตนเองและ ส่วนรวม ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพของนักเรียนในที่สุด นอกจากนี้สถานศึกษาต้องจัดทำรายงาน ประจำปีนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน

2.2 การนิเทศ กำกับ ติดตามเพื่อสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาหรือการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานต้นสังกัด (External Audit) เพื่อให้การ ดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีประสิทธิภาพ หน่วยงานต้นสังกัด ทั้งในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางควรจัดให้มีกระบวนการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานและความก้าวหน้า ในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาหรือประเทศ และกำหนดมาตรการขยายผลการดำเนินงานที่ เน้นการพัฒนาคุณภาพ โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการพึ่งตนเองได้และการเป็นอิสระทาง ความคิด อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพแบบยั่งยืน ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ การศึกษาเป็นการยืนยันผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามเอกสารการประเมินตนเอง และให้ข้อเสนอแนะกับสถานศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ สถานศึกษากำหนด

2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์ มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention) หรือการกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานของสถานศึกษาเมื่อทราบผลการตรวจสอบและประเมินตนเองทั้งสองระดับแล้วนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมิน ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานต้นสังกัด มาประกอบการพิจารณาตัดสินใจ วางแผนพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ โดยการปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพ แผนปฏิบัติการประจำปีหรือแผนการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน

ภาพรวมของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น แสดงได้ดังภาพ 1 ดังนี้ (วันทยา วงศ์ศิลปกรรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 15)





ภาพ 1 แผนภูมิแสดงวงจรการพัฒนาประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) หมายถึงกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ คือ

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (External School Review) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (Accreditation) เป็นการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีฐานะเป็นองค์การมหาชน สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งและทุกระดับการศึกษาต้องได้รับการประเมินครั้งแรกภายในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2548

โดยขอบเขตการประเมินครอบคลุมมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีทั้งหมด 27 มาตรฐาน 91 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย สำหรับการประเมินในรอบแรกให้ครอบคลุมเพียง 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อยืนยันสภาพจริง ที่จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา เงื่อนไขความสำเร็จ พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุง ผลการประเมินมุ่งนำไปใช้เพื่อพัฒนามากกว่าการจับผิด ตัดสินให้คุณให้โทษ กล่าวคือ การประเมินคุณภาพจะแสดงให้เห็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของการปฏิรูป และระบบประกันคุณภาพการศึกษา

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education) เป็นการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลางเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาหรือผลการจัดการศึกษาภาพรวมของประเทศ เช่น การประเมินคุณภาพผู้เรียนทั่วประเทศของสำนักทดสอบทางการศึกษา

### การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้มีหน่วยงานรวมทั้งนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางการดำเนินการไว้โดยยึดกระบวนการบริหารอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA เป็นแนวทางหลักในการดำเนินการ ได้แก่ แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541ก. หน้า 12-15) ได้กำหนดแนวทางโดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันกับการประกันคุณภาพของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดโดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) สำหรับในขั้นตอนนี้สถานศึกษาควรดำเนินการดังนี้

1.1 เตรียมความพร้อมของบุคลากรโดยพัฒนาบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาให้เห็นความสำคัญและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและภายนอกโดยมีวิธีการหลากหลายในการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ว่าจะเป็นการประชุมชี้แจง การพาไปศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรมาบรรยาย

1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษาทุกคน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกสถานศึกษา และทำการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการนี้มีหน้าที่คอยประสานงานกำกับดูแลติดตาม ช่วยเหลือและสนับสนุนให้การพัฒนาสามารถดำเนินการไปอย่างมีระบบ และต่อเนื่องวางแผนและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษาทั้งข้อมูลในเชิงกายภาพ ได้แก่ ข้อมูลจำนวนอาคารสถานที่ ข้อมูลจำนวนบุคลากร เป็นต้น และข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้อมูลจุดเด่น จุดด้อยของสถานศึกษา ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นต้น ซึ่งจะนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอีกด้วย

1.3 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่น และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด

1.4 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยทำการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และชุมชนที่มีต่อสถานศึกษาและทำการศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาติ นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งศักยภาพของสถานศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมาย

ของสถานศึกษาแล้วจึงร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย และ กำหนดภารกิจของสถานศึกษา แล้วจึงจัดทำแผนการพัฒนาคณาภาพการศึกษาในระยะยาว อัน ได้แก่ ธรรมนูญสถานศึกษา หรือแผนพัฒนาคณาภาพการศึกษาของสถานศึกษา ฯลฯ และจัดทำ แผนพัฒนาในระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นผู้ลงนาม และรับรองแผนการดำเนินการที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

1.6 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาคณาภาพการศึกษา สถานศึกษาต้องดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ตามแผนที่วางเอาไว้ เพื่อพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้คุณภาพทางการศึกษาของ สถานศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ในแผนพัฒนาคณาภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ กิจกรรม ตามหลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยผู้บริหารและบุคลากรภายในสถานศึกษาต้องร่วมกัน ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานและโครงการให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียน (Quality Audit & School Improvement) สำหรับในขั้นตอนนี้สถานศึกษาควรดำเนินการใน 2 ลักษณะดังนี้

1. การตรวจสอบภายใน เป็นกระบวนการที่ให้สถานศึกษาทำการตรวจสอบหรือประเมิน การทำงานของสถานศึกษาเอง โดยครอบคลุมเป้าหมาย จุดเน้น และภารกิจงานทั้งหมดตามที่ วางแผนเอาไว้ โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการตรวจสอบภายในของสถานศึกษา คือ การประเมิน ตนเอง

2. การตรวจสอบภายนอก เป็นกระบวนการตรวจสอบและการสนับสนุนเพื่อให้เกิด การพัฒนาคณาภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน เป็นการตรวจสอบการดำเนินการภายในสถานศึกษา จากมุมมองของบุคคลภายนอกสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับเหนือกว่าสถานศึกษา ศึกษาในเทศก์ จังหวัด/อำเภอ ชุมชน และผู้ปกครอง เป็นต้น โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการ ตรวจสอบภายนอก คือ การนิเทศ 100 % ซึ่งหลังจากมีการนิเทศจากบุคคลภายนอกสถานศึกษา แล้วสถานศึกษาจึงนำผลตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข และรับการช่วยเหลือและสนับสนุนจาก หน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน ผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย หลังจากที่สถานศึกษาทำ การตรวจสอบภายในและตรวจสอบภายนอกแล้ว สถานศึกษา ต้องทำการวิเคราะห์/สังเคราะห์ แล้วสรุปผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในลักษณะของรายงานประจำปี เพื่อนำเสนอผลการ ดำเนินงานของสถานศึกษาต่อหน่วยงานต้นสังกัด คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และ ชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมาย ในการพัฒนาคณาภาพในปีการศึกษาต่อไปหรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน/โครงการนั้น ให้ ประสบความสำเร็จต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) สำหรับในขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินการของระดับกรม จังหวัดและอำเภอ ร่วมกันประเมินคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดตามกรอบมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ เพื่อทำการรับรองและจัดระดับคุณภาพของสถานศึกษาและติดตามความก้าวหน้าของคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของประเทศ จังหวัดและอำเภอ

จากขั้นตอนของการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาตินั้น เป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกระบวนการบริหารของสถานศึกษา โดยสามารถจะนำวงจรการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (PLAN) การปฏิบัติตามแผน (DO) การตรวจสอบประเมินผล (CHECK) และการปรับปรุงพัฒนา (ACT) ในส่วนของกรมวิชาการได้กำหนดแนวทางวิธีการดำเนินงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาไว้ 10 ขั้นตอน ดังนี้ (กรมวิชาการ, 2544 ค. หน้า 29 – 49)

1. การสร้างบุคลากรทั้งสถานศึกษาให้เป็นผู้รู้ผู้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามระบบคุณภาพได้ สถานศึกษาจะต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่จำเป็นต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ตลอดจนสร้างจิตสำนึกเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. ปรับแต่งวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาหรือกำหนดใหม่ สถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยกันกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสิ่งที่คาดหวังให้สำเร็จ สถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและทันสมัยอยู่เสมอ มียุทธศาสตร์ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของวิสัยทัศน์ ซึ่งการมีวิสัยทัศน์จะทำให้สถานศึกษามีความเป็นเอกภาพ มีวิธีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

3. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นการสร้างระบบจัดการข้อมูลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่สามารถใช้ตัดสินใจ วางแผน พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาทั้งในระดับห้องเรียน และระดับสถานศึกษาโดยการนำข้อมูลพื้นฐานของชุมชน ผู้เรียน บุคลากรที่สถานศึกษามีอยู่แล้วมาวิเคราะห์แปลผลให้มีความหมายและนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การวางแผน การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่



4. พัฒนามาตรฐานการศึกษาในระดับสถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการกำหนดมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นเป้าหมายการพัฒนาเยาวชนของชาติ สถานศึกษาต้องมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน มาตรฐานการเรียนรู้กลุ่มวิชา มาตรฐานการเรียนรู้ช่วงชั้น และมาตรฐานการเรียนรู้รายปี/รายภาค ให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับชาติ และสภาพความต้องการ

5. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน เป็นระบบเพื่อที่จะสร้างหรือปรับแต่งวิสัยทัศน์ จัดลำดับความสำคัญของภารกิจ กำหนดรูปแบบและวิธีการจัดระบบองค์กรและการบริหารสถานศึกษา โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมกันศึกษาวิเคราะห์สภาพการดำเนินการของสถานศึกษา เช่น ปรัชญา เป้าหมาย พันธกิจ ลักษณะที่เป็นจุดเด่น จุดด้อย ทั้งนี้ก็เพื่อจะช่วยกันกำหนดทิศทางที่จะทำให้กระบวนการเรียนการสอน ตอบสนองความต้องการของ ชุมชนและสังคมได้ดียิ่งขึ้น โดยสถานศึกษาต้องจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพทั้งระยะยาว และแผนพัฒนาประจำปี กำหนดเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนในแต่ละปี รวมทั้งระบุวิธีการดำเนินงานพัฒนาที่มีประสิทธิภาพที่มั่นใจว่าจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. การจัดระบบบริหารจัดการคุณภาพสถานศึกษา เป็นการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยเน้นการร่วมตัดสินใจของทุกฝ่าย และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ให้ความเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งแต่งตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวน และรายงานคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มุ่งให้บุคลากรทุกคนตระหนักและรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ และภารกิจของตนที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่แผนกำหนดไว้ โดยมีการติดตามช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจริงจัง

7. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพสถานศึกษา การตรวจสอบและทบทวนประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญคือ

7.1 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยผู้ปฏิบัติประเมินตนเองและสถานศึกษาจัดให้มีการตรวจสอบและทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน แนวทางการทำงาน และกระบวนการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาร่วมกัน เน้นกิจกรรมการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานที่เป็นสภาพปกติของสถานศึกษา

7.2 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยเขตพื้นที่การศึกษาและผู้มีส่วน ร่วมในการจัดการศึกษา เป็นการตรวจสอบและทบทวนโดยคณะกรรมการจากภายนอกและ คณะกรรมการดังกล่าว จะต้องรายงานผลให้สถานศึกษาทราบเพื่อนำผลไปพัฒนาคุณภาพ สถานศึกษาต่อไป ซึ่งการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพดังกล่าวเป็นการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน และดูแลส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาและ ให้ความเชื่อมั่นว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

8. การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ได้แก่ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และ 6 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 ในวิชาหลักโดยใช้ แบบทดสอบมาตรฐาน การประเมินมาตรฐานระดับชาติจะกระทำทุกปีในวิชาและระดับชั้นที่เห็น ว่ามีความจำเป็นและเหมาะสม ส่วนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จะมีการประเมินด้วยแบบทดสอบ

ความถนัดทางการเรียน หรือ SAT (Scholastic Aptitude Test) ทุกปี ดำเนินการ โดยหน่วยงานส่วนกลางร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานระดับเขตพื้นที่การศึกษา

9. การรายงานคุณภาพประจำปีให้แก่ บิดา มารดา ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานต้น สังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผลการปฏิบัติทุกสิ้นปีการศึกษา โดยแสดงถึงผลของความ พยายามในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีอย่างรอบด้าน ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการ ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในและภายนอก และความมุ่งหวังที่สถานศึกษาจะดำเนินการ พัฒนาต่อไปเป็นต้น

10. การกำกับ ติดตาม ประเมิน และผลจากระบบประกันคุณภาพ เป็นกลไกซึ่งเป็นส่วน หนึ่งของระบบ มีหน้าที่หลักในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการส่งเสริมพัฒนา และประเมิน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดย หน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ประเมินและผลจากระบบประกันคุณภาพ ได้แก่ สำนักผู้ตรวจราชการ กรมวิชาการ และหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้กระบวนการพัฒนาคุณภาพ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุปการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวทางของกรมวิชาการให้ความสำคัญต่อ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นตามข้อมูลผลการประเมินสภาพปัญหาและ ความจำเป็น และศักยภาพของสถานศึกษา ดำเนินการบริหารจัดการตามภาระงานของ สถานศึกษาให้สามารถดำเนินงานตามแผนดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพ มีการตรวจสอบและ ทบทวน (ประเมินตนเอง) อยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่ครูเตรียมการสอน กระบวนการเรียนการสอน การ สอบผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน คุณลักษณะผู้เรียน และการบริหาร/จัดการทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้จะมีการบันทึกการตรวจสอบของตนเอง ของหมวดวิชาและของสถานศึกษาไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้เห็นร่องรอยหลักฐานของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และใช้เป็นข้อมูลในการรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีต่อนักเรียน ผู้ปกครอง สาธารณชนและต้นสังกัด การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจะมีร่องรอยหลักฐานปรากฏว่าได้ดำเนินการให้เข้าสู่ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาไปสู่การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนตามภาวะความรับผิดชอบที่แท้จริง และเสนอรายงานผลการพัฒนาคุณภาพตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอกต่อไป

แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไว้สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 30 – 44) สรุปได้ดังนี้

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงานในเรื่องนี้ หลังจากนั้นบุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องจึงร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันตรวจสอบและร่วมกันปรับปรุง โดยมีขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงานดังนี้

#### 1. การเตรียมการ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ควรมีการเตรียมการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร บุคลากรในสถานศึกษาเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นไปด้วยดี แต่ปัญหาสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่บุคลากรในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ชัดเจนว่าการประกันคุณภาพภายใน คือ การบริหารคุณภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานตามปกติ และเป็นงานที่ต้องทำอยู่แล้ว ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยอาจดำเนินการใน 3 เรื่อง คือ

1. การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม สร้างทีมงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2. การพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน โดยการประชุมชี้แจง หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ เชิญบุคคลภายนอกที่มีความรู้มาเป็นวิทยากร หรือการศึกษาดูงานในสถานศึกษาที่มีความพร้อมหรือประสบผลสำเร็จ

3. การกำหนดความรับผิดชอบ ถึงแม้การประกันคุณภาพภายในจะเป็นภารกิจของบุคลากรทุกคนแต่การดำเนินงานจำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับ ดูแลช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงกันเป็นทีม โดยผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดก็คือผู้บริหารสถานศึกษา ต้องจัดโครงสร้างระบบการทำงาน กำหนดและแบ่งความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน ซึ่งควรดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ

1.2 การศึกษาข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนการศึกษาและการกำหนดนโยบายซึ่งต้องมีข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย จึงจะช่วยให้การวางแผน การบริหารจัดการและการตัดสินใจดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ในขั้นตอนการดำเนินการจะมีลักษณะเป็นวงจรเดมมิ่ง ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการพัฒนาปรับปรุง โดยแต่ละขั้นตอนมีแนวทางดังนี้

2.1 การวางแผน (Plan) การวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ควรจัดทำแผนต่างๆ เช่น แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาหรือธรรมนูญโรงเรียน แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอน แผนการประกันคุณภาพการศึกษา

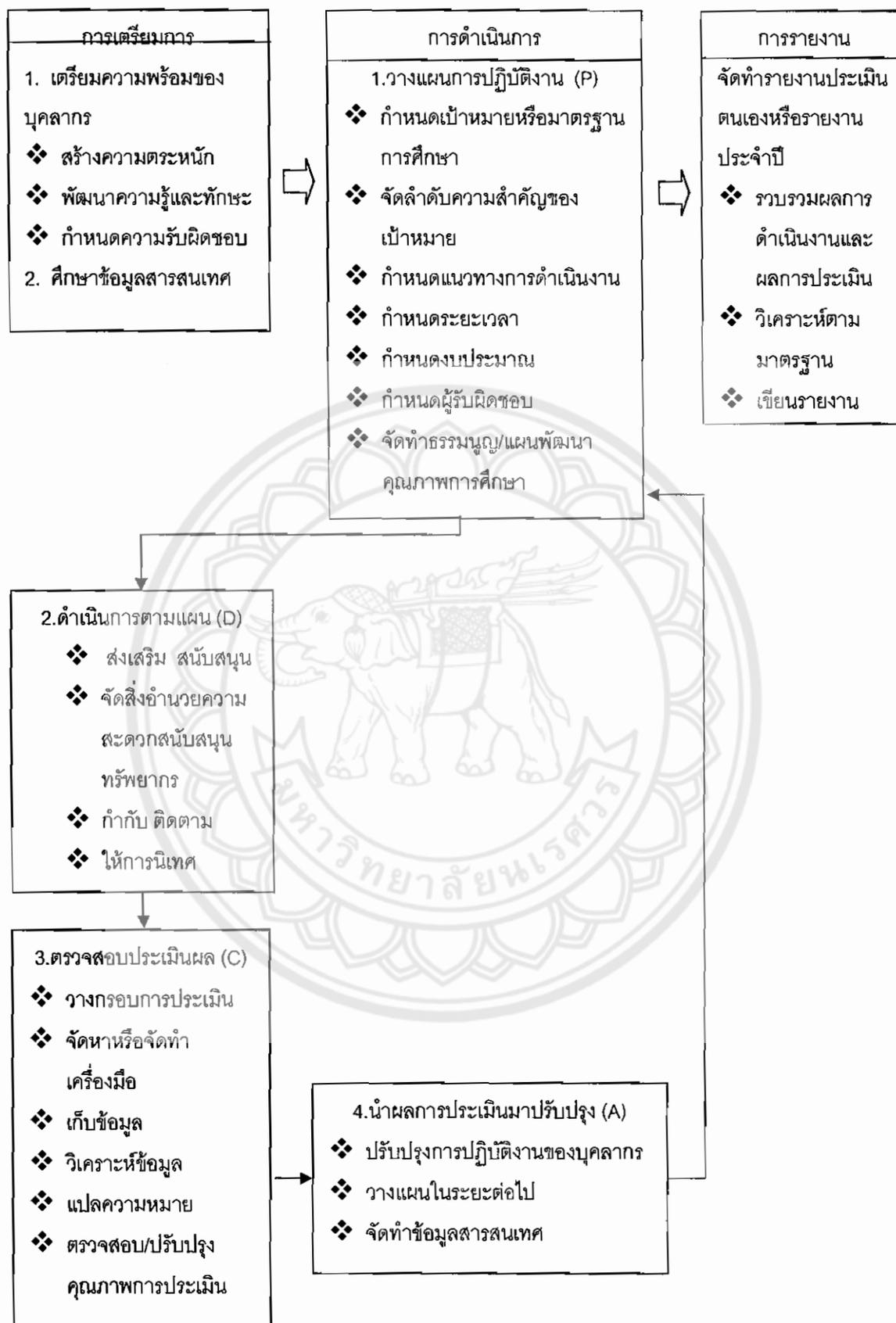
2.2 การปฏิบัติตามแผน (Do) เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคลากรร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาและควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้บริหารสถานศึกษาควร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำกับติดตาม (Monitoring) กระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน และคอยให้การนิเทศในระหว่างการปฏิบัติงาน

2.3 การประเมินตนเอง/การตรวจสอบประเมินผล (Check) การประเมินตนเอง คือ กระบวนการในการบริหารจัดการศึกษาที่ใช้ควบคุมตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมุ่งให้ทุกคนได้ประเมินการทำงานของตนเอง ในลักษณะของการตรวจสอบที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ประเมินภารกิจของตนเอง เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง การประเมินตนเองมุ่งเพื่อการพัฒนาไม่ใช่ตัดสิน ถูก - ผิด

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง/การนำไปใช้ (Check) เมื่อสถานศึกษาจัดให้มีการประเมินตนเองจะทำให้สถานศึกษาได้ข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง การดำเนินงานของสถานศึกษา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร การวางแผนในระยะต่อไป รวมทั้งการจัดทำระบบสารสนเทศที่สำคัญให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

#### 1. การจัดทำรายงานประเมินตนเอง/รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการตามแผนและมีการประเมินผลภายในเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในช่วงปลายปีการศึกษาต้องมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับทราบทั้งภายในสถานศึกษา ผู้ปกครอง หรือชุมชน หน่วยงานต้นสังกัดและผู้ประเมินภายนอก เพื่อพร้อมที่จะรับการประเมินจากภายนอก ซึ่งจากแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพดังกล่าวสามารถสรุปเป็นแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังภาพ 2 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 ก. หน้า 13)



ภาพ 2 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศเรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัยเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะสถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ มีสาระสำคัญโดยสรุป 8 ประการ คือ

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ให้สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาทำหน้าที่กำหนดแนวทางวิธีการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน เสนอแต่งตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบทบทวน และรายงานคุณภาพการศึกษารวมทั้งให้มีระบบการสารสนเทศที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่น และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ/จำเป็นอย่างเป็นระบบ กำหนดวิธีการดำเนินงานที่มีหลักวิชาการ ผลการวิจัย ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ มีแผนปฏิบัติงานประจำปีรองรับกำหนดบทบาทผู้ที่เกี่ยวข้อง และการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยใช้วิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาและเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ผลการตรวจสอบนำไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา โดยจัดให้นักเรียนทุกคนทุกระดับช่วงชั้นของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลักและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้วยเครื่องมือมาตรฐาน
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี โดยระบุความสำเร็จตามเป้าหมายในแผน และผลการประเมินตามข้อ (6) เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

8. การผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดทำการ ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา นอกจากนี้ให้หน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัดหรือเขตพื้นที่การศึกษาทำการ ตรวจสอบทบทวนคุณภาพ สถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี

เมื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตาม ประกาศกระทรวงศึกษาธิการแล้ว จะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติได้กำหนดไว้ ดังแผนภาพการเปรียบเทียบต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติ, 2546. หน้า 23)

จากแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่กล่าวมา สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วยการเตรียมความพร้อมใน 2 ด้าน คือ
  - 1.1 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร
  - 1.2 การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลระบบสารสนเทศ
2. ขั้นดำเนินการ ประกอบด้วยการดำเนินการใน 4 ขั้นตอน คือ
  - 2.1 การวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) เป็นการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งระยะยาวและระยะสั้น
  - 2.2 การดำเนินการหรือปฏิบัติตามแผน (Do) ซึ่งรวมถึงการดำเนินการ การ สนับสนุน กำกับ ติดตาม และการนิเทศอย่างต่อเนื่อง
  - 2.3 การตรวจสอบประเมินผลหรือการประเมินตนเอง (Check) เพื่อให้ได้ข้อมูล สารสนเทศที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพต่อไป
  - 2.4 การนำผลการประเมินไปใช้/การปรับปรุงงาน (Action) เป็นการนำข้อมูลที่ได้ จากการประเมินตนเองมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและวางแผนระยะต่อไป
3. ขั้นการรายงานผล เป็นขั้นตอนการนำผลการประเมินหรือผลการปฏิบัติงานของ สถานศึกษามาจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องและเพื่อรองรับการประเมินจาก บุคคลภายนอก

### ระบบประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคลหรือหน่วยงานที่สำนักงานดังกล่าว รับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542. หน้า 3)

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก มีหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

1. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอก มี 5 ประการ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2544. หน้า 3)

1.1 เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิดหรือการให้คุณให้โทษ

1.2 ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

1.3 มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

1.4 มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ และควบคุม

1.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นกระบวนการที่คณะผู้ประเมินภายนอกจะรวบรวม และศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ซึ่งเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) แล้วเข้าไปตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถานศึกษา รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินเพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการประเมินเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน การประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ๆ 3 ขั้นตอน คือ

2.1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินจะศึกษาวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาและเอกสารข้อมูลอื่นๆ ประกอบแล้วกำหนดประเด็นและรายการข้อมูลที่จะตรวจสอบ เตรียมแบบบันทึกข้อมูลและวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ระหว่างการตรวจเยี่ยม ร่วมกันวางแผนการตรวจเยี่ยมและแผนการประเมิน กำหนดตารางการปฏิบัติงานและประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อแจ้งกำหนดการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

2.2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา มีเวลาประมาณ 3 วัน ทำการประเมินคุณภาพสถานศึกษา ทั้งด้านการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนและอื่นๆ ตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพภายนอก คณะผู้ประเมินจะเข้าไปยังสถานศึกษาในลักษณะผู้ร่วมงาน สร้างความเข้าใจในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มในสถานศึกษา และตรวจสอบหลักฐานเพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาตามที่สถานศึกษาได้รายงานในรายงานการประเมินตนเอง ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบกับแผนของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาแล้วประมวลผลและสรุปผลการตรวจเยี่ยมและให้ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น

2.3 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา เมื่อเสร็จภารกิจในการไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องร่วมกันจัดทำรายงานผลการประเมินสถานศึกษาแล้วจัดส่งให้สถานศึกษาได้แจ้งภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับรายงาน แล้วพิจารณาข้อโต้แย้งของสถานศึกษา ซึ่งคณะผู้ประเมินสามารถใช้วิจารณญาณในการปรับปรุงแก้ไขหรือยืนยันตามรายงานแล้วแต่กรณี จากนั้นนำเสนอรายงานต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนและความเชื่อถือได้ แล้วจึงให้การรับรองรายงานและเผยแพร่ต่อไป ภายหลังจากการตรวจเยี่ยมและรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาแล้วจะมีการติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษา ซึ่งอาจดำเนินการโดยให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทราบ แล้วสำนักงานดังกล่าวทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายนอกและผลการพัฒนาการศึกษา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษาของประเทศไทยในรอบปีให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ รวมทั้งนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาของชาติต่อไป

## บทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

หัวใจของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพ และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ด้วยเหตุนี้การประกันคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่ผู้ได้รับประโยชน์และผู้เกี่ยวข้องควรเข้ามา มีบทบาทร่วมกัน มิใช่เป็นเรื่องของบุคลากรในสถานศึกษาเพียงฝ่ายเดียว ถึงแม้ว่าบุคลากรในสถานศึกษาควรจะเป็นแกนหลักและมีหน้าที่โดยตรงในการประกันคุณภาพภายในก็ตาม สำหรับบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ บุคลากรของสถานศึกษา และบุคลากรอื่นที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม สรุปได้ดังนี้ (วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 44 - 49)

1. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานต้นสังกัด การจัดการศึกษาที่สามารถพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถและเป็นคนดีของสังคม เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และเน้นให้นักเรียนได้แสดงและพัฒนาศักยภาพในตนเองได้อย่างเต็มที่ เช่น รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการจัดการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาของไทย โดยการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนา ซึ่งจะต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 ข. หน้า 2) และมีการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน หรือบุคคลหรือองค์กรที่สำนักงานดังกล่าวรับรองอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน โดยมุ่งหวังให้เด็กที่จบการศึกษาจากสถานศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถร่วมมือและแข่งขันกับนานาชาติได้อย่างสมศักดิ์ศรี พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่กำกับดูแลในพื้นที่การศึกษา จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การจัดทำเอกสารพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทาง/ขั้นตอนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ อีกทั้งโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นต้น โดยบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการผลักดันและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงาน บุคลากรในระดับพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น โดยแต่ละบุคคลจะมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

#### 1.1 ผู้บริหารระดับหน่วยงานต้นสังกัด/เขตพื้นที่การศึกษา

ผู้บริหารระดับหน่วยงานต้นสังกัด/เขตพื้นที่การศึกษาของสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากดูแลสถานศึกษาแล้วยังต้องกำหนดนโยบายช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามตรวจสอบให้สถานศึกษาได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาอีกด้วย โดยบทบาทและหน้าที่ของ ผู้บริหารระดับหน่วยงานต้นสังกัด/เขตพื้นที่การศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

1.1.1 ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและทางด้านวิชาการ เพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงอีกด้วย

1.1.2 สร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงาน

1.1.3 ประกาศนโยบาย/ทิศทาง และเป้าหมายในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของระดับหน่วยงานต้นสังกัดและระดับสถานศึกษา

1.1.4 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกให้แก่บุคลากรทุกฝ่ายในสำนักงาน

1.1.5 กำหนดมาตรการในการสนับสนุน และช่วยเหลือในการผลักดันระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ สามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะมาตรการทางด้านงบประมาณ และบุคลากร

1.1.6 คอยกำกับ หรือติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนของการเตรียมการ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และการประเมินภายนอก

1.1.7 ชมเชยและให้กำลังใจแก่สถานศึกษาที่ได้ร่วมกันพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้นบทบาทผู้บริหารในระดับหน่วยงานต้นสังกัดเปรียบเสมือนเป็นเข็มทิศที่ชี้ทางการที่จะพัฒนาสถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดให้ดำเนินการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

## 1.2 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

บุคลากรในส่วนนี้มีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เนื่องจากเป็นบุคลากรที่จะต้องนำนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในทุกระดับของหน่วยงาน บทบาทของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1.2.1 ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2.2 สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงาน

1.2.3 ร่วมกำหนดนโยบาย/ ทิศทางเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของระดับหน่วยงาน ต้นสังกัดและระดับสถานศึกษา ซึ่งในการกำหนดทิศทางและนโยบายในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น หน่วยงานต้นสังกัดจะต้องประสานความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2.4 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้เกิดแก่บุคลากรในสถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด โดยมีวิธีการหลากหลายในการสร้างจิตสำนึก เช่น การประชุมชี้แจง การศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรมาบรรยาย เป็นต้น

1.2.5 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรในสถานศึกษาทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก เริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การพัฒนาสถานศึกษาตามแผน การประเมินตนเอง การเขียนรายงานการประเมินตนเอง การนำผลการประเมินไปใช้ การเตรียมรับการประเมินภายนอก นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและทางด้านวิชาการให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาอีกด้วย

1.2.6 พัฒนาระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและสถานศึกษาให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้สะดวก

1.2.7 สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยดำเนินการในลักษณะของการนิเทศแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกกับหน่วยงานอื่น ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

1.2.8 จัดทำแผนติดตาม กำกับ นิเทศ และประเมินผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อเป็นการกลั่นกรองก่อนที่จะเข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

1.2.9 คอยให้ความช่วยเหลือให้แก่สถานศึกษาในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ภายหลังจากที่สถานศึกษาเข้ารับการประเมินจากองค์กรภายนอกแล้ว จะเห็นได้ว่าบทบาทของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบทางด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาจะมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาทุกชั้นตอน

## 2. บทบาทของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งมีสาระบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 48 ได้ระบุไว้ว่า ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการบริหารการศึกษานั้นมีบุคลากร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากมายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร คณะครู ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านั้นควรเข้ามา มีบทบาท ร่วมกันในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่เป็นเรื่องเฉพาะของบุคลากรในสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว สำหรับบทบาทของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษาที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม สรุปได้ดังนี้

## 2.1 ผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา และดูแลให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุก ฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยบทบาทของผู้บริหารนั้นจะต้องเป็นผู้นำ/แกนหลักในทุกขั้นตอนของการ ดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ช่วงของการดำเนินงานดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ ในช่วงของการเตรียมการนี้ผู้บริหารสถานศึกษานั้นมี บทบาทสำคัญอย่างมาก ในการขับเคลื่อนให้การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาดำเนินไปได้ด้วยดี โดยพอสรุปบทบาทของผู้บริหารได้ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีวิสัยทัศน์เห็น ความสำคัญและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาตนเอง เกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและทางด้านวิชาการ เพื่อให้ตนเองสามารถทำหน้าที่ ผู้นำ ในการพัฒนาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการศรัทธาและยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การศึกษาให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในสถานศึกษา
3. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและ ภายนอกให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาเริ่มตั้งแต่ การกำหนดมาตรฐาน การพัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ การกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การพัฒนาตามแผน การประเมินตนเอง การเขียนรายงานการประเมินตนเอง การนำการประเมินไปใช้ การเตรียมรับการประเมินจากภายนอก
4. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการมี หน้าที่ประสานงาน กำกับดูแล ติดตาม ช่วยเหลือ สนับสนุนให้การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การศึกษาดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
5. เตรียมวางแผนและจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษา ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาและรองรับการประเมิน คุณภาพภายนอกด้วย

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ส่วนใหญ่จะใช้วงจรการบริหาร PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในฐานะของแกนนำที่จะทำให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ โดยมีบทบาทดังนี้

ขั้นการวางแผน ผู้บริหารเป็นผู้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสถานศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา และศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาติ นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งศักยภาพของสถานศึกษาก่อนที่ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ภารกิจ แล้วจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทั้งแผนในระยะยาว และระยะสั้น หรือแผนปฏิบัติการประจำปี

ขั้นปฏิบัติตามแผน มีหน้าที่บริหารจัดการ ส่งเสริมสนับสนุน ควบคุมกำกับดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน และรับผิดชอบแผนงานโครงการให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นการตรวจสอบและประเมินผล เมื่อบุคลากรในสถานศึกษาได้ดำเนินการ กิจกรรมตามแผนไปแล้ว ให้ผู้บริหารเป็นผู้คอยตรวจสอบ ติดตามตลอดเวลาดังแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ โดยเป็นแกนนำสำคัญในการประเมิน ตั้งแต่การกำหนดบทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบ กำหนดกรอบการประเมิน การสร้างเครื่องมือ การดำเนินการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

ขั้นการปรับปรุงและพัฒนา เมื่อสถานศึกษาได้ทำการประเมินตนเองแล้ว ผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมาย ในการพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานหรือโครงการให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

ช่วงที่ 3 การประเมินภายนอก ในช่วงการประเมินภายนอกนี้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญดังนี้

1. เป็นแกนนำในการเตรียมการ หรือวางแผนให้พร้อมรับการประเมินภายนอก ได้แก่การแต่งตั้งกรรมการ การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ การเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง การชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง

2. เป็นผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประเมินภายนอกในระหว่าง การประเมิน

3. เป็นผู้คอยชี้แจงทำความเข้าใจ หรือให้ข้อมูลสารสนเทศเพิ่มเติมแก่ คณะผู้ประเมินภายนอกในระหว่างที่ผู้ประเมินภายนอกทำการนำเสนอผลการประเมินด้วยวาจา

4. เป็นผู้ตรวจสอบและลงนามรับทราบในรายงานการประเมินของคณะผู้ประเมิน ภายนอกและนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

## 2.2 คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา

คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมการ การดำเนินการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก โดยมี บทบาท 2 อย่างในเวลาเดียวกัน คือ เป็นทั้งนักวางแผนและนักปฏิบัติ โดยมีบทบาทจำแนก เป็น 3 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษามีบทบาท สำคัญในการเตรียมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญและจำเป็น ตลอดจนมี เจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาการประกันคุณภาพในสถานศึกษา

3. ร่วมกับผู้บริหารเตรียมวางแผนและจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศภายใน สถานศึกษา เพื่อให้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและการประกันคุณภาพ ภายนอก

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครู และบุคลากรในสถานศึกษามีบทบาทดังนี้

ขั้นการวางแผน ในขั้นตอนนี้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมี ส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาซึ่งจะทำงานเป็นทีม จะต้องร่วมกับผู้บริหารและผู้มีส่วน เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งแผนในระยะยาว และระยะสั้น

ขั้นปฏิบัติตามแผน คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาจะดำเนินการตามแผน/โครงการ/กิจกรรมที่วางเอาไว้ โดยพยายามประสานความร่วมมือในระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ขั้นการตรวจสอบและประเมินผล เมื่อคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน ตามโครงการจำเป็นต้องตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยกำหนดกรอบการประเมินตนเอง สร้างเครื่องมือ ทำการประเมินตนเองตามกรอบและวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล หลังจากนั้นต้องมาร่วมกันเขียนรายงานการประเมินตนเองตามสภาพที่เป็นจริง

ขั้นการปรับปรุงและพัฒนา ภายหลังจากการประเมินตนเองและทราบผลการประเมินตนเองแล้ว คณะครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ต้องนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการทำงานของตนเอง และนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาต่อไป

ช่วงที่ 3 การประเมินคุณภาพภายนอก คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาจะร่วมกันจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาสภาพการดำเนินการของสถานศึกษา รวมทั้งจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา และเมื่อคณะผู้ประเมินภายนอกเข้ามาทำการประเมินสถานศึกษา คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาจะต้องให้ความร่วมมือกับคณะผู้ประเมินภายนอกเป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ของสถานศึกษา

### 2.3 กรรรมการสถานศึกษา

กรรรมการสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย / วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน ร่วมตัดสินใจ วินิจฉัยให้ความเห็นชอบในการดำเนินการของสถานศึกษา เป็นแกนนำ ประสานความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนการกำกับ ดูแลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินกิจกรรมตามแผน การประเมินตนเองของสถานศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบและรับทราบรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงสถานศึกษา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่คณะผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

## 2.4 ผู้ปกครอง

ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา ว่าต้องการให้บุตรหลานของตนเข้ารับการศึกษาแล้วมีคุณลักษณะอย่างไร ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนเพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนิน กิจกรรมตามแผน การประเมินตนเองของสถานศึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของผู้เรียน รวมทั้งการรับทราบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่คณะผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุตรหลานของตน

## 2.5 ชุมชน

ชุมชนนั้นมีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา และส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา การปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษา โดยเฉพาะแหล่งเรียนรู้ในชุมชน รวมทั้งรับทราบรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา การปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษา การที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา จะทำให้ชุมชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษาและมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของตนเอง พร้อมกันนั้นสถานศึกษาก็จะได้รับความช่วยเหลือ ทั้งแรงกายและทุนทรัพย์จากคนในชุมชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษาอีกด้วย นอกจากนี้ บุคลากรในชุมชนยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่คณะผู้ประเมินภายนอก เกี่ยวกับชุมชนและความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

บทบาทของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าผู้บริหารและคณะครูนั้นมีภารกิจอันยิ่งใหญ่ในการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชน เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลในการหล่อหลอมให้เด็กเป็นคนดี มีความสามารถ และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารและคณะครูจะต้องมีความตระหนัก มีความรู้ ความเข้าใจ และร่วมกันคิดร่วมกันทำ โดยอาศัยการทำงานเป็นทีม และการประสานความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3. ปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา

ถึงแม้ว่าการประกันคุณภาพจะเป็นสิ่งที่อยู่ในกระบวนการบริหารและกระบวนการทำงานตามปกติก็ตาม แต่ในสภาพปัจจุบันยังมีสถานศึกษาอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ทำ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เสมือนกับเป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา โดยจะต้องมียุทธศาสตร์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้ระบบประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้แก่เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับคน ระบบ และการจัดการ ดังต่อไปนี้

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 ข. หน้า 61 - 64)

3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำและเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกับแกนนำอื่นๆ ส่งเสริมสนับสนุน ให้กำลังใจ และประสานให้บุคลากรภายในสถานศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายนอก ร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาการประเมินตนเองของสถานศึกษา ให้ผสมผสานกับการวางแผน การดำเนินงานและการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบครบวงจร

3.2 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีใช่เป็นการดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและมีความเชื่อมโยงกันระหว่างภาระงานต่างๆ ของสถานศึกษา สถานศึกษาต้องกำหนดทีมผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน เพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงาน ออกแบบการประเมินแล้วช่วยกันทำ และพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการ

3.3 การกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบ (Responsibility) ในการพัฒนาการประกันคุณภาพโดยบุคลากรของสถานศึกษาที่ร่วมกันทำงานเป็นทีม นั้น จำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการประสานและกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ต้องกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความมั่นใจในการดำเนินงานจึงควรมอบหมายให้มีคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อเป็นตัวกลางคอยประสาน กำกับ ดูแลให้มีการพัฒนาการประกันคุณภาพ และดำเนินการให้เชื่อมโยงกัน

3.4 ระบบคุณภาพ (QA System) การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีระบบหรือมีขั้นตอนการทำงานที่ดี ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องมีการออกแบบพัฒนาระบบของสถานศึกษาให้มีขั้นตอนการทำงานเป็นที่ยอมรับและรับรู้ร่วมกันทั้งโรงเรียน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้แก่ ครู ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา

3.5 ทศนคติและทักษะ (Attitude and Skill) ได้แก่ การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ทีมงานว่าจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการทำงาน โรงเรียน และผู้เรียน โดยมีใช้การเพิ่มภาระแต่เป็นงานในหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพ

3.6 การวางแผนการกำกับติดตาม (Controlling) การพัฒนาการประกันคุณภาพจำเป็นต้องมีการวางแผนและการกำกับ ดูแลที่เป็นระบบชัดเจน เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การกำกับดูแล และจัดให้มีการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำไปแล้ว และช่วยกันพัฒนางานที่จะทำต่อไป

3.7 การมีส่วนร่วม/ความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง (Cooperative) ในการประกันคุณภาพให้สำเร็จนั้นนอกจากจะต้องทำงานเป็นที่ระหว่งบุคลากรภายในสถานศึกษาแล้ว ควรจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในเขตพื้นที่และหน่วยงานที่กำกับดูแลในส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นสิ่งที่พัฒนามาจากความรู้ ความจำ ได้มีผู้ให้ความหมายของความเข้าใจไว้หลายท่าน ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น

ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่งๆ อาจจะได้ฟัง ได้ อ่านหรือเขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้นๆ ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกมาในรูปของความสามารถต่อไปนี้

1. การแปล หมายถึง ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ โดยใช้คำพูดของตนเองซึ่งอาจออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิมหรือออกมาในภาษาอื่น แต่ความหมายยังเหมือนเดิม

2. การให้ความหมาย หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ หรือข่าวสารต่างๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็นหรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ

3. การคาดคะเน หมายถึง ความสามารถในการตั้งความคาดหมาย หรือคาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจ สภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้นๆ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526. หน้า 16)

ความสามารถในการดัดแปลงให้ความหมายและขยายให้กว้างไกลออกไปอย่างสมเหตุสมผล แสดงออกด้วยการแปลความหมายของสิ่งต่างๆ ได้ เช่น แปลความหมายข้อความสามารถตีความหมายของเรื่องนั้นได้และสามารถขยายความหมายและนัยของเรื่องราวนั้นได้ ความเข้าใจจึงมี 3 ระดับ คือ ระดับแปลความ ระดับตีความ และระดับขยายความ (เอนก เพ็ชรอนุกุลบุตร, ม.ป.ป. หน้า 81-82)

จากความหมายของความเข้าใจที่กล่าวข้างต้นนี้ พอสรุปได้ว่า ความเข้าใจเป็นพฤติกรรมขั้นต้นของบุคคล เมื่อมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสารหนึ่งๆ แล้วบุคคลนั้นก็แสดงความสามารถในลักษณะของการจำได้ การระลึกได้ การจับใจความได้ การสรุปได้ การให้ความหมายได้ การแปลความได้ การคาดคะเนและขยายความได้

## ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

สถิต ยังกง (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรของโรงเรียนที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหาร และครูหัวหน้าหมวดในโรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 250 คน ให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้วยต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล และเห็นด้วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษาและเตรียมการ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน 4) การทำธรรมเนียมโรงเรียน 5) การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 6) การจัดวางตัวบุคลากรและพัฒนาบุคลากร 7) การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในส่วนของปัญหาการดำเนินงานจัดการศึกษาในระบบประกันคุณภาพ พบว่าโดยรวมมีปัญหาปานกลางทุกแนวทาง เรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดของแต่ละด้าน คือ จำนวนครูและบุคลากรอื่นที่ไม่เพียงพอ ความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บข้อมูล ความเข้าใจในเรื่องเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน

บุคลากรขาดความรู้ในการวางแผน ขาดบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขบประมาณในการปรับปรุงโรงเรียน การปฏิบัติงานขาดการนิเทศ กำกับ ติดตาม ขาดงบประมาณในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

สุคนธ์ สากลวารี (2544) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากผู้บริหารโรงเรียนและครูหัวหน้ากลุ่มประสบการณ์ จำนวน 288 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สภาพการดำเนินการในการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียน ส่วนมากใช้วิธีการประชุมครูก่อนลงมือปฏิบัติงาน การจัดทำธรรมนูญโรงเรียนพบว่าโรงเรียนมีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประวัติของโรงเรียน และการให้ความร่วมมือของผู้ปกครองมากที่สุด ส่วนในด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนมีการวางแผนด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ส่วนปัญหาการดำเนินการในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน คือ บุคลากรขาดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการจัดทำธรรมนูญโรงเรียนยังขาดข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ และปัญหาการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา คือ การวางแผนการบริหารการศึกษาด้านวิชาการ และในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยทำการศึกษาในกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ปีการศึกษา 2544 โดยการคัดเลือกโรงเรียนจาก 12 เขตการศึกษา จำนวน 36 โรงเรียนเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research) โดยสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กำหนดตัวชี้วัดสภาพความสำเร็จของการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับโรงเรียน 9 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

- 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นของการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- 2) มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ
- 3) มีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน หรือแผนพัฒนาคุณภาพและแผนปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาคุณภาพนักเรียนตามแนวปฏิรูปการศึกษา
- 4) มีการปฏิบัติตามแผน
- 5) มีระบบการนิเทศภายใน
- 6) มีการพัฒนาระบบการประเมินตนเอง
- 7) นักเรียนมีคุณภาพตามเป้าหมาย
- 8) บุคลากรมีขวัญ กำลังใจในการทำงาน
- 9) มีระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินการของโรงเรียนดีกว่าสภาพก่อนการดำเนินการในทุกตัวชี้วัดสภาพความสำเร็จ ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนทั้ง 3 ขนาด

ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันมากนัก โรงเรียนทั้ง 3 ขนาดมีความพอใจมากต่อผลที่เกิดขึ้นในเรื่องความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องและการมีพัฒนาการของครูในการสอน ส่วนกิจกรรมหรือผลที่ยังไม่พอใจ คือ การนิเทศที่ยังขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยดังนี้ คือ ผู้บริหารเปลี่ยนยุทธวิธีการบริหารจากตนเองเป็นศูนย์กลางมาเป็นวิธีการกระจายอำนาจ และให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น ทำงานมีระบบและมีภาวะผู้นำทางวิชาการดีขึ้น ส่วนครูมีการทำงานเป็นทีม ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ทิศทาง และมุ่งสัมฤทธิ์ผลในงานมากขึ้นและยังพบว่าในระดับโรงเรียนยังต้องการคำแนะนำ ความช่วยเหลือในเรื่องระบบสารสนเทศ และทักษะการประเมินเชิงพัฒนา

วรรณภา วรรณมาศ (2547) ได้ทำการประเมินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนบ้านหนองเจ อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียน จำนวน 248 คน ใช้แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดประเด็นของการศึกษาและการประเมิน 5 ด้าน คือ 1) วิสัยทัศน์และภารกิจ 2) แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 3) การเรียนการสอน 4) การเรียนรู้ ความก้าวหน้าและผลการเรียนรู้ 5) การบริหารและการจัดการ ผลการศึกษาพบว่าโรงเรียนมีการดำเนินการด้านวิสัยทัศน์และภารกิจ ด้านแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริหารและการจัดการสูงกว่าเกณฑ์ มีเพียงด้านเดียวคือด้านการเรียนรู้ ความก้าวหน้าและผลการเรียนรู้ที่ต่ำกว่าเกณฑ์

ปรีญา บุญสร้าง (2547) ได้ทำการประเมินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนท่าใหญ่วิทยา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษากลาง เขตพื้นที่การศึกษาสงขลาเขต 2 โดยศึกษาจากผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียน จำนวน 621 คน ใช้แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดมิติในการประเมิน 8 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดระบบบริหารสารสนเทศ 2) ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4) ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5) ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 6) ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา 7) ด้านการรายงานคุณภาพการศึกษาและ 8) ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินพบว่าโรงเรียนมีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสูงกว่าเกณฑ์ในทุกมิติการประเมิน



