

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของผู้บริหาร ครู กรรมการสถานศึกษาโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดกรอบแนวทางการศึกษา สำหรับการจัดการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. การจัดการศึกษาเอกชน
  - 1.1 ความหมายของการจัดการศึกษาเอกชน
  - 1.2 ประวัติการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน
  - 1.3 ประเภทและระดับของสถานศึกษาเอกชน
  - 1.4 ภารกิจของสถานศึกษาเอกชน
  - 1.5 การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน
  - 1.6 การบริหารงานของโรงเรียนเอกชน
2. ความพึงพอใจ
  - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
  - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.4 การวัดความพึงพอใจ
3. การประกันคุณภาพภายใน
  - 3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน
  - 3.2 ข้อดีและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
  - 4.1 การพัฒนาบุคลากร
  - 4.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศ
  - 4.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
  - 4.4 การดำเนินการตามแผนและการประเมินผล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

## การจัดการศึกษาเอกชน

### 1. ความหมายของการจัดการศึกษาเอกชน

เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามาแต่สมัยโบราณ แต่เดิมการอบรมสั่งสอนบุตรธิดา เกิดเพียงในบ้านมีบิดา มารดา หรือผู้ปกครองเป็นผู้สอนการอ่าน การเขียน และอาชีพ จนต่อมาได้มีการพัฒนารูปแบบในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษาเอกชนไว้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2538, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของโรงเรียนเอกชนและลักษณะของโรงเรียนเอกชน ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 ว่า โรงเรียนเอกชน ได้แก่ สถานศึกษา หรือสถานที่บุคคลจัดการศึกษาที่มีการสอนต่ำกว่าปริญญาตรี แก่นักเรียนทุกผลัดรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไป โดยผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนอาจเป็นบุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลก็ได้ แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนเอกชน จะต้องมิคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้และมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 ได้แบ่งโรงเรียนเอกชนเป็น 3 ลักษณะคือ

1. โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการหรือหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียน
2. โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ และหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน
3. โรงเรียนที่จัดการศึกษาให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญาหรือจิตใจที่จัดรูปแบบการศึกษาพิเศษหรือโรงเรียนที่จัดให้การศึกษากับบุคคล

ผู้ยากไร้หรือผู้เสียเปรียบทางการศึกษาในลักษณะต่างๆ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์ กรมวิชาการ (2545, บทนำ) ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการศึกษาเอกชนไว้ดังนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 นับเป็นกฎหมายแม่บทที่สำคัญในการจัดการศึกษาของประเทศ ที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 สำคัญคือมุ่งเน้นให้มีการปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยให้มีเอกภาพในเชิงนโยบายมีความหลากหลายในการปฏิบัติมีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งส่งเสริมให้องค์กรเอกชนร่วมจัดการศึกษา โดยถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพและให้เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยยึดหลักการที่ว่า การศึกษาสร้างคน สร้างงาน และสร้างชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545ก, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษาเอกชนไว้ดังนี้การจัดการศึกษาเอกชนระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

สรุปได้ว่า ความหมายของโรงเรียนเอกชน และลักษณะของโรงเรียนเอกชนที่กำหนดตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 ว่า โรงเรียนเอกชน ได้แก่ สถานศึกษาหรือสถานที่บุคคลจัดการศึกษาที่มีการสอนต่ำกว่าปริญญาตรีแก่นักเรียนทุกผลัดรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไปโดยผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนอาจเป็นบุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคลก็ได้แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนเอกชน โดยจะต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้และมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525

## 2. ประวัติการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน

การจัดการศึกษาเอกชนได้ดำเนินการในด้านการศึกษามาเป็นเวลานานโดยเริ่มตั้งแต่สมัยโบราณกาลซึ่งได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาถึงประวัติการจัดการศึกษาเอกชนไว้ดังนี้

สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2536, หน้า 4) ได้กล่าวถึงประวัติของการจัดการศึกษาเอกชนไว้ว่า ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีคณะมิชชันนารีชาวอเมริกาเข้ามาเผยแผ่ศาสนาคริสต์นิกายโปรแตสแตนต์ในประเทศไทยโดยได้นำความรู้และวิทยาการแบบใหม่ ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์ แพทย์ศาสตร์ ฯลฯ มาถ่ายทอดให้คนไทย ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงได้ทรงอนุญาตให้คณะมิชชันนารีจัดตั้งโรงเรียนเมื่อ พ.ศ. 2395 คือ โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย ในปัจจุบันและได้มีการตั้งขึ้นอีกหลายแห่งรวมทั้งโรงเรียนสำหรับสตรีโดยเฉพาะด้วย ครั้นต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวหน้า มีการพัฒนาการจัดการศึกษาให้เป็นระบบแบบแผน มีหลักสูตร และการสอบเพื่อวัดมาตรฐานด้านความรู้ อีกทั้งยังสนับสนุนให้คนไทยจัดตั้งโรงเรียนเอกชนด้วย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 1 – 2) ได้กล่าวถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของภาคเอกชนในประเทศไทยว่า เริ่มมีหลักฐานชัดเจนตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา ในรัชสมัยของสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เป็นต้นมา โดยแบ่งเป็นระยะต่าง ๆ ได้ 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะที่สถานศึกษาเอกชน สามารถดำเนินการได้โดยไม่มีการควบคุม (พ.ศ. 2199 – 2461) เนื่องจากเหตุผลเนื่องจากเหตุผลทางการเมืองระหว่างประเทศ โดยเริ่มจากมิชชันนารีนิกายคาทอลิกชาวฝรั่งเศส ได้เข้ามาเผยแผ่ศาสนาและขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตจัดตั้งสถานศึกษาเอกชนแห่งแรกขึ้นเพื่อสอนศาสนาพร้อมทั้งวิทยาการสมัยใหม่แก่ชาวไทย โดยใช้ชื่อเรียกกันว่า โรงเรียนสามเณร และในปี พ.ศ. 2435 และได้มีการสถาปนากระทรวงศึกษาธิการขึ้นโดยกระทรวงเริ่มเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมสถานศึกษาเอกชนในช่วง พ.ศ. 2448 จากนั้นก็มีสถานศึกษาเอกชนอีกหลายแห่งเกิดขึ้นรวมทั้งมีสถานศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นของคนไทยแห่งแรกคือ โรงเรียนบำรุงวิทยา การขยายตัวของสถานศึกษาเอกชนดังกล่าวทำให้มีการแบ่งประเภทของสถานศึกษาเอกชนออกตามลักษณะวิชาที่จัดสอน

คือ สถานศึกษาที่สอนวิชาสามัญ กับสถานศึกษาที่สอนวิชาเฉพาะอย่าง เพื่อให้เป็นแนวทางในการไปประกอบอาชีพ รวมจำนวนสถานศึกษาเอกชนในระยะนี้ มีประมาณ 127 โรงเรียน

ระยะที่ 2 ระยะที่มีการควบคุมสถานศึกษาเอกชน (พ. ศ. 2461 – 2503) ระยะนี้เป็นระยะที่รัฐบาลเริ่มมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนฉบับต่างๆ โดยแต่ละฉบับมีวัตถุประสงค์หลักคือ ฉบับที่ 1 พ. ศ. 2461 บัญญัติขึ้นเพื่อการตรวจนิเทศสถานศึกษาเอกชนทั่วราชอาณาจักรและในปี พ.ศ. 2464 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประถมศึกษาขึ้นที่บังคับให้บุตร – ธิดา ต้องได้รับการศึกษาอย่างน้อย 4 ปี จึงเกิดนโยบายขยายการศึกษาขึ้นจำนวนสถานศึกษาเอกชนมีมากขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการศึกษาและวัตถุประสงค์ลัทธิทางการเมืองจึงทำให้ต้องมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนฉบับที่ 2 เมื่อ พ.ศ. 2479 เพื่อควบคุมกิจการของสถานศึกษาเอกชนที่สอนภาษาจีนและลัทธิทางการเมืองเป็นหลัก ต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนอีกครั้ง เมื่อ พ.ศ. 2497 เพื่อกำหนดระเบียบเกี่ยวกับผู้ก่อตั้งสถานศึกษาเอกชน ผู้จัดการและครูใหญ่ ว่าต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทยและระยะนี้เองระหว่างปี พ.ศ. 2480 – 2503 รัฐเริ่มให้เงินอุดหนุนแก่สถานศึกษาเอกชน และให้การรับรองวิทยฐานะในระยะที่ 2 นี้มีจำนวนสถานศึกษาเอกชนทั้งสิ้นจำนวน 2,587 โรงเรียน

ระยะที่ 3 ระยะการหยุดชะงักการขยายของสถานศึกษาเอกชน (พ.ศ. 2507 – 2518) ในระยะนี้รัฐบาลได้ขยายการศึกษาภาคบังคับเพิ่มขึ้นเป็น 7 ปี สถานศึกษาของรัฐบาลมีการขยายตัวอย่างมากจึงส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนครั้งใหญ่

ระยะที่ 4 ระยะแห่งการควบคุมอย่างเข้มงวด (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา) รัฐบาลประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนอีกครั้งในปี พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนในปี พ.ศ. 2525 จนกระทั่งปัจจุบันซึ่งส่งผลต่อการดำเนินกิจการของสถานศึกษาเอกชนอย่างมากเพราะมีการควบคุมมาตรฐานอย่างเข้มงวดควบคุมการเก็บค่าธรรมเนียมนการเรียนตามอัตราที่กำหนดและยังมีนโยบายให้หยุดการอุดหนุนสถานศึกษาเอกชนที่ตั้งหลังปี พ.ศ. 2517

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545ข, หน้า 45 – 48) กล่าวว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในระยะนี้คือ นโยบายการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 10 ที่กำหนดให้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายและการให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยรัฐมีเงินกองทุนให้เอกชนกู้ยืมเพื่อขยายการจัดการศึกษาหรือจัดตั้งสถานศึกษาใหม่ นอกจากนั้นยังมีมาตราอื่นที่ระบุให้สถานศึกษาเอกชนมีความเป็นอิสระ สามารถจัดการศึกษาได้ทุกระดับและทุกประเภท ภายใต้การกำกับ ติดตาม และการประเมินมาตรฐานการศึกษาจากรัฐโดยสถานศึกษาเอกชนจะต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคลโดยมีการบริหารในรูปแบบคณะกรรมการในขณะที่ภาครัฐให้การสนับสนุนในด้านเงินอุดหนุนด้านภาษี และด้านวิชาการต่าง ๆ

### 3. ประเภทและระดับของสถานศึกษาเอกชน

ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทและระดับของสถานศึกษาเอกชนไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2538, หน้า 125) ได้แบ่งการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 มาตรา 15 เป็น 3 รูปแบบ

3.1 สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาในระบบตามมาตรา 15 (1) ได้แก่สถานศึกษาเอกชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการจัดการศึกษาในระบบ โดยแบ่งเป็น

3.1.1 สถานศึกษาเอกชน ที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการแบ่งเป็นประเภทและระดับต่าง ๆ ดังนี้

1) สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษามีลักษณะตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็นประเภทและระดับต่าง ๆ ดังนี้

1.1) ประเภทสามัญศึกษา

- (1) ระดับก่อนประถมศึกษา
- (2) ระดับประถมศึกษา
- (3) ระดับมัธยมศึกษา

1.2) ประเภทอาชีวศึกษา

- (1) ระดับมัธยมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- (2) ระดับอุดมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

2) สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตร ที่กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ ได้แก่ สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา ซึ่งมี 2 ระดับ คือ

2.1) ระดับมัธยมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

2.2) ระดับอุดมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

3.2 สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบหรือสถานศึกษาเอกชนตามมาตรา 15 (2) หลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการและสถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.2.1 สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ประเภทการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ การศึกษาผู้ใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะการสอนผู้ใหญ่ ตามระเบียบหลักการของกระทรวงศึกษาธิการ

2) ประเภทอาชีวศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การจัดการศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ

3.2.2 สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตร ที่ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการโดยแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ คือ

- 1) ประเภทเฉพาะกาล ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการศึกษา โดยกำหนดเวลาในการศึกษาเป็นครั้งคราว
- 2) ประเภทสอนศาสนา ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะการสอนศาสนา
- 3) ประเภทส่งคำสอน ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะการสอนด้วยวิธีส่งคำสอนไปจากสถานศึกษา
- 4) ประเภทกวดวิชา ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกวดวิชาบางวิชา ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ
- 5) ประเภทศิลปศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาในทางศิลปะต่าง ๆ
- 6) ประเภทอาชีพศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาเอกชนจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับอาชีพในสาขาวิชาต่าง ๆ

3.3 สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษา ให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือผิดปกติทางร่างกายสติปัญญา หรือจิตใจ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาพิเศษ หรือสถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาแก่บุคคลผู้ยากไร้หรือผู้ที่เสียเปรียบทางการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์ตามมาตรา 15 (3) ได้แก่

3.3.1 สถานศึกษาเอกชน ที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งประเภทออกได้ ดังต่อไปนี้

- 1) ประเภทการศึกษาพิเศษ
- 2) ประเภทการศึกษาสงเคราะห์

3.3.2 สถานศึกษาเอกชน ที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการ อนุมัติ แบ่งประเภทออกได้ดังต่อไปนี้

- 1) ประเภทการศึกษาพิเศษ
- 2) ประเภทการศึกษาสงเคราะห์

สรุปได้ว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ โรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 มี 3 ประการคือ

1. สถานศึกษาเอกชนประเภท 15 (1) คือ สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาในระบบ ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ และตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ
2. สถานศึกษาเอกชนประเภท 15 (2) คือ สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการและตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ
3. สถานศึกษาเอกชนประเภท 15 (3) คือ สถานศึกษาเอกชนที่จัดการศึกษาให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญาและจิตใจ โดยจัดตามหลักสูตรของ กระทรวงศึกษาธิการและตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ

#### 4. การกิจของสถานศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2542, หน้า 71) ได้กล่าวว่า โรงเรียนเอกชน (private school) เป็นองค์กรทางการศึกษาที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษาภายใต้การกำกับของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่กำหนดให้รัฐจะต้องส่งเสริม และสนับสนุนให้มีมีส่วนร่วมของประชาชน (มาตรา 76) สนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม (มาตรา 81) นโยบายรัฐบาลด้านการปฏิรูประบบราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาทุกระดับเพิ่มขึ้น มีความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการ การดำเนินกิจการของโรงเรียนเอกชนดังกล่าวจะต้องมุ่งเน้นคุณภาพเป็นหลักนั้นคือจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการและความหวังของผู้รับบริการ คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวนโยบายและแผน รวมทั้งหลักสูตรที่กำหนดซึ่งภารกิจของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดภารกิจของสถานศึกษาไว้ในมาตราต่าง ๆ ดังนี้

##### มาตรา 24

- 1) จัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหา
- 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
- 4) จัดการเรียนการสอน โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุล รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
- 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ตามสภาพแวดล้อม และใช้สื่อการเรียนรวมถึงอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้รวมทั้งใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ
- 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

##### มาตรา 26

ให้สถานศึกษาจัดการประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียนผ่านทางความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับ และรูปแบบการศึกษา

ให้สถานศึกษาใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อ และให้นำผลการประเมินผู้เรียน ตามวรรคหนึ่งมาใช้ประกอบการพิจารณา

**มาตรา 27 (มีหน้าที่ตามวรรคสอง)**

ให้คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดให้มีหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อความเป็นไทยความเป็นพลเมืองดีของชาติการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพตลอดจนเพื่อการศึกษาต่อ

ให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำสาระของหลักสูตรตามวัตถุประสงค์ในวรรคหนึ่งในส่วนที่ข้องเกี่ยวกับสภาพปัญหาในชุมชน และสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ

**มาตรา 29**

ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ได้รู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ รวมทั้งหาวิธีการสนับสนุน

**มาตรา 30**

ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอน ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา

**มาตรา 43**

การบริหารและการจัดการศึกษาของเอกชนให้มีความเป็นอิสระโดยมีการกำกับติดตาม การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากรัฐ และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เช่นเดียวกับสถานศึกษาของรัฐ

**มาตรา 44**

ให้สถานศึกษาเอกชนตามมาตรา 18 (2) เป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวนกรรมการ คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา การเลือกประธานกรรมการและกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในส่วนของกฎกระทรวง

#### มาตรา 45

ให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้ทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด โดยรัฐต้องกำหนดนโยบาย และมาตรการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเอกชนในด้านการศึกษากำหนดนโยบาย และแผนการจัดการศึกษาของรัฐของเขตพื้นที่การศึกษา หรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำนึงถึงผลกระทบต่อการจัดการศึกษาของเอกชน โดยให้รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมเขตพื้นที่การศึกษา หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับฟังความคิดเห็นของเอกชนและประชาชนประกอบการพิจารณาด้วยให้สถานศึกษาของเอกชนที่จัดการศึกษาระดับปริญญาดำเนินการได้โดยอิสระสามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเองมีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ตามกฎหมายที่ว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

#### มาตรา 66

ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้ และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2536, หน้า 8) จึงได้กำหนดภารกิจหลักของการบริหารโรงเรียนเอกชน ไว้ดังนี้

1. บริหารงานโรงเรียนทั้ง 6 งาน
2. บริหารโรงเรียนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 และระเบียบกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปราโมทย์ เจนการ (2544, หน้า 77) กล่าวว่า ภารกิจในการจัดการศึกษาตามหลักในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นกระจายอำนาจในการจัดการศึกษาโดยให้มีการบริหารจัดการในรูปคณะกรรมการทุกระดับและทุกองค์กร (มาตรา 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39 และ 40) ทั้งนี้เพราะการบริหารโดยคณะกรรมการเป็นองค์คณะบุคคลเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ดังนี้

1. การดำเนินงานมีความถี่ถ้วนรอบคอบ
2. เป็นการถ่วงดุลอำนาจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย
3. ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม
4. มีการประสานงานระหว่าง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี
5. เป็นการเสริมสร้างพลังที่เข้มแข็งขององค์กรเพราะได้รับการร่วมมือร่วมใจทุกฝ่าย
6. สร้างการยอมรับทั้งในการตัดสินใจ และการดำเนินการ
7. เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้ความเคลื่อนไหวขององค์กรอย่าง

ถูกต้อง

8. ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545, หน้า 148) กล่าวว่าสถานศึกษาเป็นสถาบันทางสังคมที่มีหน้าที่โดยตรงในการสืบทอดและสืบสานวัฒนธรรมสังคมให้แก่เยาวชน แม้ว่าจะไม่มีมาตราใดกำหนดหน้าที่นี้ไว้ชัดเจน และถึงแม้ว่างานด้านการศาสนาและศิลปวัฒนธรรมจะไม่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการโดยตรง แต่หน้าที่ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยสถานศึกษาเป็นหลักด้วย

สรุปได้ว่าภารกิจหลักของการบริหารโรงเรียนเอกชนมีอยู่ 3 ภารกิจหลัก คือ

1. บริหารงานโรงเรียนทั้ง 6 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานธุรการ/การเงิน งานปกครอง งานกิจการนักเรียน งานสัมพันธ์ชุมชน งานอาคารสถานที่
2. บริหารโรงเรียน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 และระเบียบกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. บริหารโรงเรียนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

#### 5. การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน

##### 5.1 หลักการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 ในมาตรา 4 กำหนดไว้ว่า “สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” หมายถึง สถานที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและมาตรา 18 กำหนดการจัดการศึกษาปฐมวัย และการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้จัดในสถานศึกษา คำว่า สถานศึกษานั้นมีความหมาย 3 ประการ คือ

1. สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือแรกเริ่มของเด็กพิการ และเด็กที่มีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น
2. โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนของรัฐ โรงเรียนเอกชน และโรงเรียนที่สังกัดสถาบันพุทธศาสนา หรือศาสนาอื่น
3. ศูนย์การเรียน ได้แก่ สถานที่เรียนที่หน่วยงานจัดการศึกษานอกโรงเรียนบุคคลครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ โรงพยาบาล สถาบันทางการแพทย์ สถานสงเคราะห์ และสถาบันทางสังคมอื่นเป็นผู้จัด

การจัดการสถานศึกษานั้นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีคณะกรรมการ และผู้บริหารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ โดยแต่ละโรงเรียนต้องมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา กรรมการประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษา ผู้แทนฝ่าย

ภิกษุสงฆ์ หรือผู้แทนองค์กรศาสนาในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิ (มาตรา 40) โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ

สำหรับโรงเรียนเอกชน ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้เป็นนิติบุคคล ก็ต้องมีคณะกรรมการการบริหารด้วยเช่นกันซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ (มาตรา 44)

การจัดการสถานศึกษาที่มีคณะกรรมการ และผู้บริหารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบนั้น โดยทั่วไป ผู้อำนวยการสถานศึกษาจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการ สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจร่วมกันคือ การแยกบทบาทระหว่างคณะกรรมการกับผู้บริหาร คณะกรรมการมีส่วนร่วมตัดสินใจกำหนดนโยบายทิศทางให้ความเห็นชอบการตัดสินใจสำคัญของสถานศึกษา และกำกับให้ผู้บริหารปฏิบัติตามนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของสถานศึกษาแต่ผู้บริหารมีหน้าที่บริหาร และต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการของตนเอง ความรับผิดชอบนี้ไม่อาจบิดเบี่ยงไปให้คณะกรรมการ

คุณลักษณะของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีบทบาทหลักที่เป็นหน่วยบริการทางการศึกษา ที่ต้องสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของท้องถิ่น และควรเป็นหน่วยนำสังคมของชุมชนนั้น โดยอาศัยกรอบนโยบายที่กำหนดในระดับชาติเป็นแนวทางไม่ควรกำหนดบทบาทให้เป็นเพียงหน่วยงานรองรับนโยบายและสนองความต้องการของศูนย์อำนาจส่วนกลางเพียงอย่างเดียว

2. มีคุณภาพและศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ประสงค์ในการจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาที่จะต้องพัฒนาสถานศึกษาทุกแห่งให้มีคุณภาพ และศักยภาพ เพียงพอที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาใดที่พัฒนาไม่ได้ตามมาตรฐานจำเป็นต้องยุบรวม หรือแปรสภาพเป็นแหล่งบริการทางการศึกษาในรูปแบบอื่น

3. มีอิสระในการบริหารจัดการสถานศึกษา ภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดด้วยตนเอง ดังนั้นการตัดสินใจโดยสมบูรณ์ในการบริหารงานวิชาการ งานงบประมาณ งานบริหารบุคคลและงานบริหารทั่วไป ที่เป็นส่วนของสถานศึกษา จึงควรเบ็ดเสร็จอยู่ที่สถานศึกษา

4. มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนการดำเนินงานและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ดัชนีชี้วัดคุณภาพที่สามารถตรวจสอบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนได้

5. การรวมพลังในการดำเนินงาน โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ กับหน่วยงานองค์กรและบุคคลทั้งภาครัฐและเอกชน และการรวมกลุ่มสถานศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพ และเสริมพลังให้สถานศึกษาสามารถจัดบริการได้กว้างขวางหลายรูปแบบ

การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนนั้นใช้หลักการจัดการการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยสามารถกล่าวสรุปดังนี้

1. กำหนดให้มีคณะกรรมการและผู้บริหาร เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ซึ่งโรงเรียนต้องมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา
2. โรงเรียนเอกชนซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้เป็นนิติบุคคล ก็ต้องมีคณะกรรมการการบริหารด้วย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ
3. มีอิสระในการบริหารจัดการสถานศึกษา ดังนั้น การตัดสินใจโดยสมบูรณ์ในการบริหารงานวิชาการ งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล และงานบริหารทั่วไปที่เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา จึงควรเบ็ดเสร็จอยู่ที่สถานศึกษา
4. มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน และดัชนีชี้วัดคุณภาพที่สามารถตรวจสอบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนได้

## 5.2 ขอบข่ายของการจัดการศึกษาเอกชน

สำหรับโรงเรียนเอกชนได้นำแนวคิดของนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศมากำหนดเป็นขอบข่ายในการบริหารโรงเรียน เพื่อให้บรรลุคุณลักษณะของโรงเรียนที่มีคุณภาพ ที่เรียกว่ามาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2535, หน้า 5) ได้จำแนกรายละเอียดลักษณะของงานในแต่ละด้านที่จะต้องปฏิบัติดังนี้

- 1.งานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของโรงเรียนไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการซึ่งหมายถึง การจัดกิจกรรมและประสบการณ์ต่างๆ ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีพัฒนาการทุกด้านครบถ้วนตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- 2.งานกิจการนักเรียน หมายถึงงานบริการนักเรียนและกิจกรรมนักเรียนการจัดบริการให้นักเรียนเพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยและให้ผลเต็มที่ต่อการเพิ่มพูนความสมบูรณ์และประสบการณ์ชีวิตโดยตรงแก่นักเรียนเป็นอย่างดีและทั่วถึง
- 3.งานบริหารบุคลากร หมายถึงการจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับนโยบายระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับบุคลากรในโรงเรียนเป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถและเหมาะสมมาปฏิบัติงานในโรงเรียน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 4.งานบริหารธุรการและการเงิน เป็นกลไกที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้โรงเรียนดำเนินงานไปได้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

5.งานด้านความสัมพันธ์ชุมชน เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมในการจัดการศึกษาในโรงเรียน ให้สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

6.งานบริหารอาคารสถานที่เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและเกื้อกูลด้านอื่นๆ ของโรงเรียนโดยเฉพาะการเรียนการสอนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดสาระที่เกี่ยวกับขอบข่ายทางการศึกษาไว้ดังนี้

สาระที่ 1 จุดมุ่งหมายของการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

#### **หมวดที่ 1 บททั่วไป: ความมุ่งหมายและหลักการ**

**มาตรา 6** การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

**มาตรา 7** ในกระบวนการเรียนรู้ ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริม สิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความ ภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติรวมทั้งส่งเสริม ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้ อันเป็นสากลตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความสามารถในการ ประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

#### **มาตรา 8** การจัดการศึกษาให้ยึดหลักดังนี้

- 1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน
- 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
- 3) การพัฒนาสาระ และกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

#### **มาตรา 9** การจัดระบบโครงสร้าง และความหลากหลายในการปฏิบัติ

- 1) มีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ
- 2) มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น
- 3) มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

- 4) มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการ

ศึกษาและการพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5) ระดับทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา

6) มีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของการจัดการศึกษาเอกชนนั้น ยึดหลักในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมงานทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1)งานวิชาการ 2)งานกิจการนักเรียน 3)งานบริหารบุคคล 4)งานธุรการการเงิน 5)งานสัมพันธ์ชุมชน และ 6)งานกิจการนักเรียน โดยอยู่บนพื้นฐานของปรัชญาหลักกรอบแนวคิด และเจตนารมณ์ คือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ใช้แผนบูรณาการแบบองค์รวมพัฒนาชีวิตให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และพัฒนาสังคมให้เข้มแข็ง และมีคุณภาพ

## 6. การบริหารงานของโรงเรียนเอกชน

### 6.1 ความหมายของการบริหารงานโรงเรียน

การบริหารโรงเรียนเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารโรงเรียน บุคลากร ตลอดจนประชาชนในชุมชน ที่จะต้องร่วมกันดำเนินงานของโรงเรียน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียน มีผู้ให้ความหมายของการบริหารโรงเรียนไว้ดังนี้

ประสาธน์ หอมพูล (2536, หน้า 8) ได้ให้ความหมายการบริหารโรงเรียนไว้ว่า หมายถึงการดำเนินงานของกลุ่มบุคคลเพื่อบริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม ซึ่งประกอบไปด้วยงานต่อไปนี้คือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานธุรการและการเงิน งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน

ประกอบ บุญญานพวงศ์ (2539, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริหารโรงเรียนไว้ว่า หมายถึง ความพยายามในการดำเนินงานของคณะบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งระบบโรงเรียน อันที่จะพัฒนาสมาชิกของสังคมไม่ว่าจะเป็นเด็ก เยาวชน ตลอดจนประชาชน ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ตลอดจนค่านิยม เจตคติที่พึงงามตามที่สังคมต้องการ

วิไล ธนวิวัฒน์ (2541, หน้า 16) ได้กล่าวว่า การบริหารโรงเรียนคือการดำเนินกิจกรรมภายในโรงเรียน โดยกลุ่มบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้เด็กนักเรียนมีพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมต่อไป

สรุปว่าการบริหารงานโรงเรียนเอกชน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียนโดยกลุ่มบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งระบบโรงเรียนอันที่จะพัฒนาสมาชิกของสังคมให้มีความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่พึงงามตามที่สังคมต้องการ สอดคล้องพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

## 6.2 ความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารโรงเรียน

การบริหารโรงเรียนมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการควบคุมการจัดบริการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ในโรงเรียน ซึ่งเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการจัดสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน อันได้แก่ ครู นักเรียน หลักสูตร แบบเรียน อุปกรณ์ กิจกรรมบริการต่าง ๆ งานบริหารโรงเรียนนั้น ตามปกติผู้บริหารมักจะจัดรูปงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือถ้าจะมีการจำแนกประเภทแตกต่างกันออกไปบ้างก็ขึ้นอยู่กับขนาดของโรงเรียน ลักษณะของงาน และความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ละคน จากการศึกษาที่โรงเรียนมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับชุมชน ท้องถิ่น ทำให้กล่าวได้ว่า นอกจากเป็นสถาบันการศึกษาแล้ว โรงเรียนยังมีลักษณะเป็นสถาบันทางสังคมระดับท้องถิ่นอีกด้วย ดังนั้นในการบริหารโรงเรียนจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชน

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติในส่วนที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน ท้องถิ่นซึ่งระบุไว้ในหมวดที่ 1 มาตรา 8 เรื่องการจัดการระบบการศึกษาให้ยึดหลักในข้อ (2) ว่าให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 9 เรื่องการจัดระบบโครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษาให้ยึดหลักในข้อ (6) ว่าให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา หมวดที่ 4 เรื่องแนวการจัดการศึกษา มาตรา 29 กล่าวไว้ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร รู้จักเลือกสรร ภูมิปัญญา และวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตามความต้องการ ทั้งวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การพัฒนาระหว่างชุมชน

กรมวิชาการ (2540, หน้า 4 – 21) ได้กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนร่วมกับชุมชนในมาตรฐานที่ 5 (ด้านปัจจัยนำเข้า) ผู้ปกครอง ชุมชน ในการสนับสนุนร่วมมือจัดการศึกษา พัฒนาการศึกษา และพัฒนาสถานศึกษาในตัวบ่งชี้ข้อ (1) ว่ามีองค์กรต่าง ๆ ระหว่างผู้ปกครอง ชุมชน โรงเรียน ที่ช่วยกันสนับสนุนสถานศึกษา (2) มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ปกครอง ชุมชน และสถานศึกษา และ (3) มีการให้บริการแลกเปลี่ยนกันระหว่าง ผู้ปกครอง ชุมชน และสถานศึกษา

กรมสามัญศึกษา (2544, หน้า 9) เห็นความสำคัญของชุมชน ได้กำหนดนโยบายและแผนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนกับชุมชนไว้ในแผนยุทธศาสตร์ 10 ประการ ข้อ (6) เรื่องการมีส่วนร่วม ว่า โรงเรียนควรส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาของ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กรรมการนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

ให้มากขึ้น ข้อ (7) เรื่องการระดมทรัพยากรทางการศึกษาว่า โรงเรียนควรประสานความร่วมมือ และขอความช่วยเหลือจากบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น หน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มาใช้ในการจัดและพัฒนาศึกษา สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 9 (พ.ศ. 2544 – 2549) กลยุทธ์แผนงานที่ 3 ได้ปรับระบบบริหารการศึกษาและการกระจายอำนาจการบริหารไปยัง สถานศึกษา โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น สถานประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในรูปแบบคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เครือข่ายผู้ปกครองและรูปแบบอื่น ๆ

สรุปได้ว่าการบริหารโรงเรียนมีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป้าหมายในด้านการให้บริการทางการศึกษาและความต้องการของผู้ปกครองนักเรียน เพื่อการผลิตเยาวชนที่มีคุณภาพอันจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศเพราะโรงเรียนเป็นศูนย์รวมวิชาการต่าง ๆ โรงเรียนต้องให้ ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนมีความเข้าใจมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงเรียนและยอมรับว่าโรงเรียนเป็น ของชุมชน ประชาชนในชุมชนจะต้องร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาโรงเรียน และชุมชนให้มีความ เจริญก้าวหน้า

## ความพึงพอใจ

### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็น รูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนกัน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดย ทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการในขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2535, บทคัดย่อ) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่ได้ปฏิบัติงาน และ ได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่ง เหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

วรพงษ์ ภาวเรศ (2540, หน้า 22) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าหลังจากได้รับบริการจาก

เจ้าหน้าที่แล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

วินัย จิตต์ปรุง (2541, หน้า 17) สรุปว่า ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกันแต่ส่วนใหญ่จะกล่าวไว้ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ

1. ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ
2. ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ
3. ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

กมลลา ลำพูน (2542, หน้า 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือเป็นสภาวะที่ร่างกายขาดความสมดุล

มอร์ส (Morse, 1955, p. 27) กล่าวว่า iva ทุ่สิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดเป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง และเมื่อได้รับการบริการที่เพียงพอจะเกิดความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1966, p. 28) ให้ความหมายของทัศนคติทางบวก แสดงถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทัศนคติในทางลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 53) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงผลที่เกิดจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล ซึ่งได้แก่ ทรัพยากร (resources) และ สิ่งเร้า (stimulus) การมีทรัพยากรที่พอเพียงต่อความต้องการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1974, p. 18) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

แชลลี (Shelly, 1975, p. 126) ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข และสามารถทำให้เกิดความสุขได้อย่างต่อเนื่อง เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น

ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเจตคติที่ดี อันสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะของสิ่งที่เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์ตอบแทนการปฏิสัมพันธ์ส่งผลต่อการสนองตอบในทางบวก

## 2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ชรีณี เดชจินดา (2535, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2538, หน้า 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

บัณฑิต แทนพิทักษ์ (2540, หน้า 34) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา แม้ว่าจะไม่สามารถมองเห็นชัดเจน แต่ก็สามารถสังเกตพฤติกรรมของบุคคลได้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานมีประสิทธิภาพดีกว่าบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบต่อปัจเจกบุคคล และองค์กรมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานศึกษาผู้บริหารจะต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงานของครูให้อยู่ในระดับสูง เพราะความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำงานของครูมีผลกระทบไปยังกลุ่มอื่น ทำให้กลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย เช่น ถ้าครูมีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้นักเรียนเกิดความรักความพึงพอใจด้วย งานของครูเป็นงานที่ทำให้เยาวชนของชาติเป็นมนุษย์สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ดังนั้นถ้าผู้บริหารสร้างสรรค์ให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะครูร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน

นิวสตรอม, และ เดวิส (Newstrom, & Davis, 1997, p. 256) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ที่ชอบหรือไม่ชอบในการทำงานของพนักงานในองค์กร

กอร์ดอน (Gordon, 2002, p. 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่องานทำให้การคาดหวังของผู้ที่ทำงานสมบูรณ์หรือประสบผลสำเร็จและได้มาตรฐาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่ทำงานรู้สึกว่างงานนั้นไปขัดขวางความสำเร็จของเขา

สวินนี่, และ แม็คฟาร์ลิน (Sweeney, & Mcfalín, 2002, p. 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่องานที่สำคัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องเฉพาะ

บุคคล แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไป และบุคคลเหล่านั้นจะมีการประเมินความพึงพอใจในการทำงานโดยการเปรียบงานกับสิ่งที่พวกเขาต้องการ

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเอาใจใส่ ดูแลและสร้างขวัญกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจ จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่ส่งผลถึงสภาพความสำเร็จของงานอันเกิดจากการตอบสนองทางอารมณ์ หากมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจมางานก็มีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสูง ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน และโอกาสที่งานจะประสบความสำเร็จมีน้อย

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้  
 กิติมา ปรีดีดิกล (2529, หน้า 324) มีแนวความคิดว่าสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างกันไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้ตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน วัตถุประสงค์ของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน
4. ความดึงดูดใจในสังคม ได้แก่ การคบหากันเองในหมู่บุคลากรในหน่วยงาน
5. การปรับสถานการณ์ทำงานให้ตรงกับวิธีการ ที่บุคคลเคยทำเป็นนิสัยตรงกับทัศนคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกันหน่วยงานนั้นจะส่งผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สรวงศ์ สุบรรณพงษ์ (2547, หน้า 29-30) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นมูลฐานในสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ อากาศ น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และอื่น ๆ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการต่อเมื่อหลังจากที่ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเพียงพอ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยปรารถนาจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อตนเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคม ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะได้รับเข้าร่วม และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ตลอดจนความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงเป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนทั้งหลาย รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้และความสามารถ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็น อยากจะได้ และพยายามแสวงหาให้ได้ เพื่อจะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

เฮอริสเบอร์ก (Herzberg, 1959, p. 91) และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง "การจูงใจในการทำงาน" ออกมาเผยแพร่ในปี พ.ศ. 2502 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (the motivation-hygiene theory) หรือบางครั้ง เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (dual factor theory) เฮอริสเบอร์กและคณะได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จาก 9 แห่ง โดยตั้งคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกร และนักบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ว่ามีอะไรบ้างที่ทำให้ความพึงพอใจมากที่สุด 5 ประการ ซึ่งเรียกว่าปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับนับถือของคนทั่วไป
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ว่ามี 11 ประการ ซึ่งเรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (hygiene) ได้แก่

1. เงินเดือน
2. โอกาสได้รับความก้าวหน้า
3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. สถานภาพ
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
7. วิธีการปกครอง และความรู้ความสามารถในการปกครอง
8. นโยบายและการบริการ
9. เงื่อนไขการทำงาน
10. ความเป็นส่วนตัว
11. ความมั่นคงปลอดภัยในงาน

นอกจากนี้ เฮอร์สเบอร์ก ยังได้พบว่าปัจจัยทั้งสองประการนี้แยกออกจากกัน โดยเด็ดขาด กล่าวคือ ปัจจัยไม่ได้เป็นมูลเหตุที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติถึงแม้ว่าจะขาดปัจจัยนี้ แต่จะเป็นมูลเหตุให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น ในทางตรงข้าม ปัจจัยคำจุนอาจเป็นมูลเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าขาดหรือทำให้เสื่อมลงในปัจจัยนี้ แต่ถ้าหากปัจจัยนี้มีอยู่ก็มิได้หมายความว่าคนจะพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพียงแต่อาจหยุดยั้งความไม่พึงพอใจไปชั่วขณะเท่านั้น

อัญญาภา เจริญมั่นคงศักดิ์ (2542, หน้า 15) ได้อ้างถึง ทฤษฎี อี อาร์ จี (E R G Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีการปรับปรุงต่อจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ โดยอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ใช้ผลการทดสอบที่เรียกว่า "an empirical test of a new theory of human needs" ปี ค.ศ. 1969 พบว่าคนเรามีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (existence needs: E) เป็นความต้องการที่ตอบสนองทางกาย ที่ต้องการความเป็นอยู่ที่สุขสบาย และปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่สัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ตนเกี่ยวข้อง
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการที่จะสร้างความคิดริเริ่มด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดการเจริญเติบโต มีความก้าวหน้า

สมิธ (Smith, 1992, pp. 7-14) ได้แสดงแนวคิดและสาระสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 5 ด้าน คือ

1. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างาน มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้การยอมรับยกย่องในผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ลักษณะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมงาน และวิธีการทำงาน
3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ รวมถึงสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้มาจากการทำงานมีความมั่นคงและได้รับความยุติธรรมรายได้ทั้งหมดเพียงพอต่อการดำรงชีวิตเป็นที่พอใจของบุคลากรในองค์กร

4. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ และเชี่ยวชาญในการชักชวนกันทำงานด้วยความรับผิดชอบ ช่วยเหลือแนะนำ

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p.124) ทฤษฎีลำดับความต้องการ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน อีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งมาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการของคนมีหลายระดับ และคนจะมีความต้องการในระดับที่สูงกว่าเมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจของบุคคลแล้ว ดังนั้นปัจเจกบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงาน ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับตำแหน่งในระดับขั้นความต้องการของเขา ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจว่าความต้องการของคนอยู่ในระดับใดและพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้นโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัย 4 จะถูกจูงใจโดยความต้องการในการได้รับเงินในขอบเขตที่เขา รู้สึกว่าเป็นรางวัลที่เขาควรจะได้รับในความคาดหวังที่จะทำหน้าที่ให้ดี เงินจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำให้เกิดความพึงพอใจความต้องการด้านร่างกายของคน

2. ความต้องการมั่นคงปลอดภัย คนเราทุกคนต่างก็ต้องการที่จะอยู่รอดปลอดภัยจากภัยตรายต่าง ๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ สงคราม โรคภัยไข้เจ็บและความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลก็สนใจหลักสวัสดิการให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจในความมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการทางสังคม บุคคลส่วนใหญ่ต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นต้องการความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผลผลิตของกลุ่มขึ้นอยู่กับสมาชิกของกลุ่มเห็นเป้าหมายของตนเองสัมพันธ์กับเป้าหมายของกลุ่มผู้บริหารจะต้องทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขาเป็นบุคคลที่มีค่าเป็นที่ต้องการของทีม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นความต้องการได้รับการสรรเสริญหรือได้รับการยกย่องนับถือโดยผ่านกระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ผู้บริหารต้องให้บุคคลในองค์กรรับรู้วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน เพื่อให้บุคคลได้ใช้ศักยภาพได้เต็มที่

5. ความต้องการที่จะทำตามที่เป็นปรารถนา บุคคลที่มีแรงจูงใจในด้านนี้จะมีความรู้สึกในความสามารถของตัวเองสูง จะมีเจตคติในทางบวกในการมองชีวิตไปข้างหน้า ต้องการงานให้ดีมีความก้าวหน้าในวิชาชีพผู้บริหารควรตระหนักในโอกาสให้บุคคลได้เจริญเติบโตก้าวหน้า

#### 4. การวัดความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่องการวัดความพึงพอใจมีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจศึกษาดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 24) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติกรณีศึกษาสำนักงานเขตของ

กรุงเทพมหานครโดยวัดความพึงพอใจของประชาชนจาก 2 มิติคือ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ผลผลิตหรือตัวบริการที่ได้รับ

ชลธิชา นาทมนตรี (2547, หน้า 27) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการและเกิดผลได้หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยระดับความรู้สึก ของผู้ใช้บริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญเป็นพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูก สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีประหยัด และมีประสิทธิภาพ

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากที่ได้รับ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด และสีหน้า การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัด จะต้องทำอย่างจริงจัง มีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงความพึงพอใจของผู้มารับ บริการได้อย่างถูกต้อง

มิลเลต (Millet, 1954, p.357) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่จึง ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายความว่า ความ ยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) หมายความว่า การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายความว่า การให้บริการที่ เป็นสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและ สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการความเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้

ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนการพัฒนาาระบบบริการของราชการ ให้มีคุณภาพเพียงพอตาม ความจำเป็นและความต้องการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายความว่า การให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายความว่า การพัฒนาการ ด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมานี้ เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความ พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดย ผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากสาธารณะนั้นๆ ซึ่งในการที่จะวัดต้องใช้ตัวชี้วัดที่เป็นรูปแบบ ของการวัดความพึงพอใจทางด้านพฤติกรรมต่อกระบวนการให้บริการ หรือผลที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึง การสนองตอบหรือตอบรับจากการได้รับการบริการ ต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการจะมาเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดว่าในการให้บริการต่างๆ นั้นว่าผู้รับบริการมี ความรู้สึกเห็นด้วยหรือน่าจะมีการปรับปรุงในการให้บริการนั้นๆ ซึ่งในการประเมินจะทำให้รู้ถึง ความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจออกมา

ดังนั้นการวัดความพึงพอใจดังกล่าวจึงใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์ในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ซึ่งผู้วิจัยต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร ครู กรรมการสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้บริหารจัดการ และดำเนินงานในโรงเรียนเอกชนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการทางการศึกษา และมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพโดยกระบวนการวัดความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่โรงเรียนและบุคลากรทางการศึกษากระบวนการให้บริการคือการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจัดการศึกษาในด้านต่างๆ ผลผลิตคือผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่เกิดขึ้นในทางที่มีการพัฒนา บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ โดยนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ มาปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อไป

## การประกันคุณภาพภายใน

### 1. ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผนกำหนดเป้าหมาย และวิธีการลงมือปฏิบัติตามแผนในทุกขั้นตอน เป็นกระบวนการพัฒนาของสถานศึกษาเพื่อที่จะดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่านักเรียนจะมีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม

สงบ ลักษณะ (2541, หน้า 2) ให้ความเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้

สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 8) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผนกำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือตามแผนในทุกชั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงานหาจุดเด่นจุดด้อยที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงตามแผนนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

จรัส นองมาก (2544, หน้า 2) ให้นิยามการประกันคุณภาพว่า ตามความหมายที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานของสถานศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2544, หน้า 1) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า ทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลผลิตจะได้มีคุณภาพ

สมคิด พรหมจ้อย, และคนอื่น ๆ (2544, หน้า 5) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาจำแนกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ ตัดสินคุณภาพมาตรฐานการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น และทำเป็นกิจกรรมหนึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ และตัดสินใจในมาตรฐานการศึกษาซึ่งประเมินโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมินอาชีพหรือประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และนำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา

รุ่ง แก้วแดง (2544, หน้า 110) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง การประกันคุณภาพการเรียนของผู้เรียน การประกันคุณภาพการสอนของครู และการประกันคุณภาพการบริหารของผู้บริหาร และหัวใจสำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การประกันคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน

สถาพร ศรีม่วง (2545, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพภายในหมายถึง การประเมินผล และติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

จากภายในสถานศึกษา โดยบุคลากรของสถานศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาของสถานศึกษา เพื่อที่จะดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่านักเรียนจะมีคุณภาพ อันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายของสถานศึกษาดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย และลงมือปฏิบัติตามแผนในทุกขั้นตอนโดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

## 2. ข้อดีและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้มีผู้ให้ความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กล่าวถึงข้อดีและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

จากคุณภาพของผู้เรียนตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตโดยทั่วไปการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของประเทศต่าง ๆ มีอัตราสูงขึ้นทุกขณะ ความสำคัญของการพัฒนาประเทศจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระบบทุน หรือทรัพยากรอีกต่อไป แต่ขึ้นอยู่กับศักยภาพและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) จึงแสดงจุดเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นพลังการพัฒนาของประเทศในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 1)

กรมสามัญศึกษา (2542, หน้า 6 - 7) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการให้หลักประกัน และความเชื่อมั่นของสถานศึกษากับผู้ปกครอง ชุมชนและนักเรียนว่าเมื่อนักเรียนได้เข้ามาสู่ระบบการศึกษา ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมีแนวความคิดหลักซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (child-centered development) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวง และยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องช่วยกระตุ้นเอื้ออำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุข และร่วมมือพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (school-based management: SBM) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้โรงเรียนมีอำนาจในการตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง การใช้โรงเรียนเป็นมาตรฐานในการบริหารการจัดการ จึงเป็นการช่วยเหลือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงเรียนที่จะทำให้เกิดพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่ม ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการเสริมสร้างพลัง (empowerment) ให้โรงเรียนประชาชน และชุมชนร่วมมือกันจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน

3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (participation & collaboration) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษาเป็นแหล่งของสาธารณชนทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการในการจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบุคคลทุกคน และกับสังคมส่วนรวม

4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (decentralization of education) เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (stakeholders) ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษา และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองตามความต้องการของเขาและมุ่งพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนในที่สุด

5. การแสดงความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ (accountability) เป็นแนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาวະหน้าที่ในการจัดการศึกษาต่อ ผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาเพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ปกครองประชาชนและสังคมได้อย่างแท้จริง

สรุปได้ว่าจากขั้นตอนและแนวคิดดังกล่าว เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียนและผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีการดำเนินงานที่มีระบบ สามารถตรวจสอบได้โดยการประเมินคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกจากองค์กรมหาชน

รุ่ง แก้วแดง (2543, หน้า 31 - 32) ได้กล่าวว่า โลกยุคปัจจุบันจะแตกต่างจากศตวรรษที่ผ่านมาอย่างมาก เนื่องจากเป็นการก้าวข้ามไปสู่ยุคใหม่ที่เรียกกันว่า "โลกไร้พรมแดน" และ "ยุคข้อมูลข่าวสาร" การแข่งขันในสังคมโลกจะทำให้แต่ละภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองสังคมและเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมอย่างไม่เคยเกิดขึ้นในอดีต

การศึกษามีบทบาทและความสำคัญยิ่งต่อวิถีชีวิตของคนและสังคม โดยเฉพาะการเตรียมคนเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นภารกิจของการศึกษาโดยตรงขณะเดียวกันความเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของโลกก็ทำให้มีความจำเป็นต้องกลับมาทบทวน และออกแบบการศึกษากันใหม่

การจัดการศึกษาที่ตื้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และเทคโนโลยี แต่การจัดการของไทยไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลสังคมและประเทศ ยิ่งเมื่อต้องเผชิญกับกระแสความคาดหวังของสังคมที่จะให้การศึกษา มีบทบาทในการเตรียมคนให้พร้อมสำหรับการแข่งขันในสังคมโลกด้วยแล้ว ก็ยิ่งเห็นความสับสน ความล้มเหลวและความล้าหลังที่เป็นปัญหาของการศึกษามากขึ้นจากมุมมองหรือทรรศนะของบุคคลสำคัญต่าง ๆ ที่เห็นพ้องต้องกันให้กล่าวได้ว่าการศึกษากำลังตกอยู่ในภาวะวิกฤติอย่างยิ่ง

วิกฤติที่สำคัญของระบบการศึกษาไทยคือความทุกข์ของผู้เรียน เนื่องจากเนื้อหาที่เรียนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในชีวิตประจำวันของเด็ก เด็กจำใจต้องเรียนรู้ในสิ่งที่อยู่ไกลตัวต้องสร้างจินตนาการด้วยความยากลำบาก และมีความทุกข์เพราะต้องท่องจำตลอดเวลา

ความทุกข์จากการเรียนทำให้เด็กมีเจตคติต่อการเรียนในทางลบ มองว่าการเรียนไม่ใช่เรื่องสนุก ไม่มีความสุข ไม่น่าเรียนและยิ่งการสอบเข้าเรียนในทุกระดับเน้นเฉพาะความจำก็ยิ่งเพิ่มความเครียดให้เด็กมากขึ้น จนกระทั่งกลายเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมได้ ดังจะเห็นได้ชัดในปัจจุบันคือ ปัญหาการฆ่าตัวตาย ความประพฤตินิด และปัญหายาเสพติด

ความทุกข์จากการเรียนเกิดขึ้นกับผู้เรียนได้ทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับอุดมศึกษา วันที่ผู้เรียนสำเร็จการศึกษาจึงเปรียบได้กับวันที่นักโทษพ้นคุก คือได้ปลดปล่อยจากพันธนาการ ของระบบการศึกษาพ้นจากวิบากกรรมที่ยาวนาน ไม่อยากและต้องกับการเรียนหนังสืออีก จึงปรากฏว่าคนที่จบการศึกษาภาคบังคับไม่ได้แสวงหาความรู้เพิ่มเติม นานวันเข้าก็ลืม อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ จนถึงคนที่จบปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เมื่อเรียนจบแล้วก็ทิ้งตำรา เลิกค้นคว้าวิจัย และไม่ได้นำความรู้ที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะได้รู้สึกว่าได้อยู่กับการเรียนที่เป็นความทุกข์มานานพอแล้ว

สุริยา มะโยธี (2544, หน้า 2) ได้กล่าวว่า จากการจัดการศึกษา และพัฒนาการศึกษาของประเทศไทย ในระยะที่ผ่านมาประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เป็นการเพียงพอสำหรับปัจจุบันและอนาคตที่มีปัจจัย และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมาย การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวมของประเทศพบว่ามีปัญหาอุปสรรค มาตรฐานคุณภาพของผู้เรียนยังไม่เป็นที่พึงพอใจของสังคม สถานศึกษาขาดมาตรฐานกลางในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการสภาพสมดุลงานในแนวคิดเชิงนโยบายตลอดจนขาดการกำกับติดตามให้สถานศึกษาดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ประเทศไทยมีศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขันกับประชาคมโลก 46 ประเทศ มีอันดับการแข่งขันด้านต่าง ๆ อยู่ในอันดับท้าย ๆ ความสามารถในการแข่งขันของประชากรอยู่ในอันดับที่ 37 วิทยาศาสตร์อยู่ในอันดับที่ 40 ระบบการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจอยู่ในอันดับที่ 41 และมีประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ได้รับการศึกษาโดยเฉลี่ย 5.3 ปี

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 จึงได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัด สถานศึกษาจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในขึ้น และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงาน ต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษา เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็น องค์กรมมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผล การจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้มีการ ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่ การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มี ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้ง ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่า เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมิน คุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการ ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่ กำหนดให้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักงานรับรอง มาตรฐาน และการประเมินคุณภาพทางการศึกษา จัดทำข้อเสนอและการปรับปรุงแก้ไข ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดหากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน ประเมินคุณภาพ การศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ (2544, หน้า 15) ได้รายงานการวิจัยและพัฒนา รูปแบบการปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ เทศบาลเมืองวาริน ชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี หลังจากเข้าร่วมโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2543 ถึงเดือนตุลาคม 2544 โดย ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาควบคู่กับการปฏิรูปการเรียนรู้ผลจากการเข้าสู่ ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สิ่งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนคือ

1. ผู้บริหารและครูเข้าใจระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยระยะแรกครูดิ ดว่าเป็นเรื่องยากและเป็นเรื่องใหม่ แต่พอเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพแล้วทำให้ครูทราบว่าการ ประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่เราทำอยู่แล้วแต่ไม่มีการทำเป็นระบบ

2. ครู และผู้บริหารมีความตระหนักในการที่จะเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพบรรยากาศภายในโรงเรียน ครูแต่ละคนจะพูดคุยกันเรื่องประกันคุณภาพจากโรงเรียนอื่นๆ หรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนของเรา

3. โรงเรียนมีระบบการทำงานเป็นทีม สามารถกระจายการทำงาน มีการจัดสร้างทีมงานเพื่อการประกันคุณภาพ ครูมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น มีการประชุมกลุ่มใหญ่ทั้งโรงเรียน และประชุมกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาและมอบหมายงาน

4. ระบบการบริหารงานในโรงเรียนมีรูปแบบที่ชัดเจน แต่ละฝ่ายมีการรับผิดชอบงานภาระงานที่ชัดเจน และทำงานได้อย่างอิสระ

5. มีการนิเทศ และการกำกับติดตามงานเป็นระยะ จากผู้บริหารโรงเรียนเอง หรือหัวหน้างานหรือประธานมาตรฐานต่าง ๆ โดยจะมีการประชุมรายงานผลความคืบหน้าของการทำงานและประชุมทำความเข้าใจในการทำงานจะมีการประชุมหัวหน้างาน ประธานมาตรฐานต่าง ๆ เฉลี่ยเดือนละ 2 - 3 ครั้ง และมีการประชุมกลุ่มย่อยอาทิตย์ละครั้ง

6. โรงเรียนมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน และเป็นระบบ ครูมีการจัดเก็บข้อมูลแหล่งตรวจสอบที่ชัดเจนเป็นปัจจุบัน มีการดำเนินงานตามธรรมเนียมสถานศึกษาและแผนงาน

7. ครูสามารถสร้างกรอบการประเมินเครื่องมือการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลที่มีอยู่เดิมและข้อมูลใหม่ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้

8. ครูสามารถทราบข้อบกพร่องในการทำงาน ซึ่งได้จากข้อมูลที่เชื่อถือได้

9. โรงเรียนมีรูปแบบในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่เป็นรูปธรรมของตนเอง โดยได้วิเคราะห์ข้อบกพร่องในการดำเนินการ เช่น ระยะเวลา การจัดสรรทรัพยากร การแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบงาน ซึ่งทำให้บุคลากรภายในโรงเรียนได้เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน

จรัส นองมาก (2544ก, หน้า 34) กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยสรุปว่าตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวด 6 ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในว่า เป็นเรื่องของหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาดำเนินการจากนิยาม “การประกันคุณภาพภายใน” ที่ระบุไว้ในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ฉบับนี้ หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเองหรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ดูแลสถานศึกษานั้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544ก, หน้า 6) กล่าวว่า การปฏิบัติตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 นั้น ได้เสนอแนวทางในการปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในประจำปี

2. ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญคือ การวางแผน (plan) การดำเนินงาน (do) การประเมินผล (check) และการปรับปรุง (action) ในการดำเนินการ สถานศึกษาจึงต้องจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมาย หลักการตามที่ กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ เป้าหมายของ ปรัชญาและธรรมเนียมของสถานศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพในทุกขั้นตอน ควรเป็นการ ประสานงาน และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. สถานศึกษาจัดทำรายงานการประกันคุณภาพให้เรียบร้อย ก่อนเริ่มปีการศึกษาใหม่ ของทุกปี

จากเหตุผลดังกล่าว จำเป็นที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้เรียนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ต้องสามารถ ตรวจสอบได้โดยการประเมินคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด การประเมินคุณภาพ ภายในนอกจากองค์กรมหาชน

### การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 47 ระบุให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐาน การศึกษาโดยมีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบการ ประกันคุณภาพภายในโดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามมาตรา 18(2) โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับ การศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8. การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

กล่าวโดยสรุป คือ ให้สถานศึกษายึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการสนับสนุนและกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544ข, หน้า 12 - 21) ได้กล่าวไว้ว่า จากขั้นตอนของการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาตินั้นเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับกระบวนการบริหารของสถานศึกษา จึงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารโดยคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้แก่ ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนักเข้ามามีส่วนส่งเสริมสนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่า และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ วงจรการบริหารงานประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การปฏิบัติตามแผน (do) การตรวจสอบประเมินผล (check) และการปรับปรุงพัฒนา (action)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 วรรคสอง ได้บัญญัติให้มีการกำหนดระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยต้องกำหนดเป็นกฎกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถดำเนินการเรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นเอกภาพในระหว่างที่ยังไม่มีกฎกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการจึงมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัย เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ มีสาระสำคัญโดยสรุป 8 ประการ คือ

1. การจัดระบบบริหาร และสารสนเทศให้สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาทำหน้าที่กำหนดแนวทางวิธีการดำเนินการกำกับ ติดตาม ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอแต่งตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวน และรายงานคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา รวมทั้งการให้มีระบบสารสนเทศที่มีข้อมูลเพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่น สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยมีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นอย่างเป็นระบบ กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักวิชาการ ผลการวิจัย ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ มีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ กำหนดบทบาทผู้ที่เกี่ยวข้อง และการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา และเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ผลการตรวจสอบนำไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

6. การประเมินคุณภาพการศึกษา โดยจัดให้ผู้เรียนทุกระดับช่วงชั้นของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลักและคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือมาตรฐาน

7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี โดยระบุความสำเร็จตามเป้าหมายในแผน และผลการประเมินตามข้อ (6) เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

8. การผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้หน่วยงานต้นสังกัดทำการส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบ เทคนิควิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา นอกจากนี้ให้หน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัดหรือเขตพื้นที่การศึกษาทำการ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ก, หน้า 16 - 20) กล่าวว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการบริหารงานของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนของกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา (quality control) สำหรับในขั้นตอนนี้สถานศึกษาควรดำเนินการดังนี้

1.1 เตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยพัฒนาบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาให้เห็นความสำคัญ และมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก โดยวิธีการหลากหลายในการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการประชุมชี้แจง การพาไปศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรบรรยาย เป็นต้น

1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาซึ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษาทุกคน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกสถานศึกษา และทำการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการนี้มีหน้าที่คอยประสานงาน กำกับดูแล ติดตามช่วยเหลือ และสนับสนุนในการพัฒนาสามารถดำเนินการไปอย่างมีระบบ และต่อเนื่องนอกเหนือจากการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแล้ว

1.3 วางแผนและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษา ทั้งข้อมูลในเชิงกายภาพ ได้แก่ ข้อมูลจำนวนอาคารสถานที่ ข้อมูลจำนวนบุคลากร เป็นต้น และข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่

ข้อมูลจุดเด่น จุดด้อยของสถานศึกษา ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นต้น ซึ่งจะนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอีกด้วย

1.4 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่น และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด

1.5 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษา โดยทำการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา และทำการศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาติ นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งศักยภาพของสถานศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดเป็นวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของสถานศึกษา แล้วจึงร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย และกำหนดภารกิจของสถานศึกษา หรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ฯลฯ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสถานศึกษา จะเป็นผู้ลงนาม และรับรองแผนการดำเนินการที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

1.6 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนที่วางเอาไว้ เพื่อพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ กิจกรรมตามหลักสูตร และกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยผู้บริหารและบุคลากรภายในสถานศึกษาต้องร่วมกันดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน และโครงการให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียน (quality audit school improvement) สำหรับในขั้นตอนนี้สถานศึกษาควรดำเนินการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบภายใน เป็นกระบวนการที่ให้สถานศึกษาทำการตรวจสอบ หรือประเมินการทำงานของสถานศึกษาเอง โดยครอบคลุมเป้าหมาย จุดเน้น และภารกิจงานทั้งหมดตามที่วางแผนเอาไว้ โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการตรวจสอบภายในของสถานศึกษาคือการประเมินตนเอง

2.2 การตรวจสอบภายนอก เป็นกระบวนการตรวจสอบและสนับสนุน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับเหนือกว่าสถานศึกษา ศึกษา นิเทศน์จังหวัด/อำเภอ ชุมชน ผู้ปกครอง เป็นต้น โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการตรวจสอบภายนอกคือการนิเทศ 100% ซึ่งหลังจากมีการนิเทศจากบุคคลภายในสถานศึกษาแล้ว สถานศึกษาจึงนำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข และรับการช่วยเหลือ และสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน ผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย

หลังจากที่สถานศึกษาทำการตรวจสอบภายในและตรวจสอบภายนอกแล้ว สถานศึกษาต้องทำการวิเคราะห์/สังเคราะห์แล้วสรุปผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในลักษณะของรายงานประจำปี เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของสถานศึกษาต่อหน่วยงานต้น

สังกัด คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน/โครงการนั้น ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ (quality assessment) สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ข, หน้า 74) ได้กล่าวว่า สำหรับในขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินการของระดับกรม จังหวัด และอำเภอ ร่วมกันประเมินคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดตามกรอบมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ เพื่อทำการรับรองและจัดระดับคุณภาพของสถานศึกษา และติดตามความก้าวหน้าของคุณภาพสถานศึกษาในภาพรวมของประเทศ จังหวัด และอำเภอ สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้ทำรายงานการวิจัยปฏิบัติการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยกระบวนการดำเนินงานใช้แนวทางของการวิจัยปฏิบัติการ แบบมีส่วนร่วม กำหนดให้นักวิจัย 3 ระดับ ได้แก่ ระดับกรม ระดับจังหวัด/อำเภอ และระดับโรงเรียน ประชากรของงานวิจัยในครั้งนี้คือ โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือ โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติปีการศึกษา 2544 ที่ได้มาโดยการคัดเลือก จำนวน 36 โรงเรียน จาก 12 จังหวัด 12 เขตการศึกษาเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดละ 3 โรงเรียน คณะวิจัยทุกระดับมีบทบาทร่วมคิดร่วมทำในการวางแผนกำหนดกิจกรรมหลักร่วมกัน การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้แฝงหลักการของการประกันคุณภาพไว้ด้วย ซึ่งได้แก่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม การสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบและพันธภาระการสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดตัวชี้วัดสภาพความสำเร็จระดับโรงเรียน ได้แก่

1. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นของการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ
3. มีการจัดสรรมนุษยโรงเรียนหรือแผนพัฒนาคุณภาพและแผนปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาคุณภาพนักเรียนตามแนวปฏิรูปการศึกษา
4. มีการปฏิบัติตามแผน
5. มีระบบนิเทศภายในโรงเรียน
6. มีการพัฒนาระบบประเมินตนเอง
7. นักเรียนมีคุณภาพตามเป้าหมาย
8. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน
9. มีระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สภาพหลังการดำเนินการของโรงเรียนดีกว่าสภาพก่อนการดำเนินการในทุกตัวชี้วัด สภาพความสำเร็จ กล่าวคือ โรงเรียนจัดการอบรมบุคลากรทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงเพิ่มเติม จากที่จังหวัดจัดให้โดยใช้วิธีการหลากหลาย มีความพยายามในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดย จัดแบ่งเป็นประเภทเพื่อใช้ในการบริหารงานด้านต่าง ๆ บางโรงเรียนกำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์ ในการดำเนินงาน แผนพัฒนาคุณภาพโรงเรียนมีลักษณะเป็นแผนยุทธศาสตร์มากขึ้นทั้งในเชิง กระบวนการและเนื้อหา เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมจัดทำ บางโรงเรียนจัดทำคู่มือ การบริหารและการปฏิบัติงานโครงการให้ครูทุกคนใช้ มีการพัฒนาระบบการนิเทศภายใน ร่วมกับนิเทศบางโรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูทุกคนมีส่วนร่วมในการนิเทศ มีการบันทึกผลการ นิเทศ มีการบันทึกผลการนิเทศด้วยตนเองและผู้อื่น นำมาจัดเป็นระบบสารสนเทศ และนำผลไป ใช้พัฒนางานให้มีคุณภาพ มีการแต่งตั้งคณะผู้รับผิดชอบงานประเมินตนเอง ทุกโรงเรียนนำ ข้อมูลการประเมินตนเองของแต่ละภาคเรียนมาวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย เปรียบเทียบกับ เป้าหมาย การพัฒนา และทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2548ก, หน้า 16) ได้อธิบายว่าการประกันคุณภาพในบริบทของการปฏิรูปการศึกษาซึ่งมีมาตรฐานเป็นแกนนำ การสร้างความมั่นใจจะเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานในระดับเป้าหมายการศึกษาของชาติ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ เกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของประเทศมาใช้ในกระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ เกี่ยวกับสังคมไทยในอนาคตในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะใช้เป็น กรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและ ทันเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาต่อไป ในระดับสถานศึกษาการประกัน คุณภาพจะครอบคลุมถึงการสร้างความมั่นใจโดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้และการ วางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่ในขั้นการออกแบบกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้อง กับมาตรฐานวิชาการในกรอบหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การติดตาม ตรวจสอบและทบทวน เป็นระยะ ๆ เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพผลผลิต การจัดทำรายงาน และนำเสนอข้อมูลการประเมินสำหรับการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ และ สำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในระยะต่อไป

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2548ข, หน้า 30 - 32) ได้อธิบายถึงหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระบบ การศึกษาขั้นพื้นฐานว่าการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมภารกิจทาง วิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่าง เป็นระบบ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียนจะมีความรู้ ความสามารถ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ การออกแบบและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพ จะเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริโภครวมทั้งภายในและภายนอก

คุณภาพภายใน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และ คุณลักษณะของผู้เรียนที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกชั้นตอนของกระบวนการผลิต หรือ ทุกระดับชั้นเรียน

คุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับมหัพภาค (macro socio-economic level) ซึ่งหมายถึงความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่จำเป็นต่อความอยู่รอดและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมของประเทศชาติในการแข่งขันทางธุรกิจ การค้า และ ทางเทคโนโลยีระดับภูมิภาคและระดับโลก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา และเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและเตรียมการป้องกันล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ไม่ใช่การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชาหลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรก และ ความสมเหตุสมผล

4. การตรวจสอบการวัดและประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับการวางแผนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจัดผิดหรือ การตัดสินให้รางวัลหรือลงโทษ

5. คุณภาพของการออกแบบ (มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรและแผนการสอน) และ กระบวนการทำงาน (การเรียนการสอน การบริหาร หลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

6. การประกันคุณภาพการศึกษาเน้นความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ และ ความมั่นใจ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญ ต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และการร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

8. ภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจจริงเอาใจ (commitment) ของผู้บริหารสถานศึกษาและการกระจายอำนาจความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่กล่าวแล้วในเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มี

ประสิทธิภาพโดยบุคลากรภายในของสถานศึกษาเพื่อรองรับการประเมินจากภายนอก ซึ่งแนวทางการดำเนินงานควรใช้หลักการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป ควรมีการสร้างแรงจูงใจช่วยเหลือสนับสนุนระดับประคองให้บุคลากรในโรงเรียนตระหนักถึงความจำเป็นที่จะมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเตรียมการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการประกันเพื่อพัฒนาให้โรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนรวมทั้งการทบทวนคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน โดยสามารถสรุปได้ว่า หลักการสำคัญที่โรงเรียนดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาคือ 1) การพัฒนาบุคลากร 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ 4) การดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล ซึ่งตรงกับรายงานการวิจัยปฏิบัติการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามาตรฐานการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ก, หน้า 145 - 149) ได้กล่าวถึงกลวิธีในการดำเนินงานของโรงเรียนว่าด้วยกิจกรรมสำคัญที่โรงเรียนดำเนินการและผลงานของโรงเรียนที่ปรากฏได้สะท้อนถึงหลักการของระบบประกันคุณภาพค่อนข้างชัดเจน คือ 1) การพัฒนาบุคลากร 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ 4) การดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบในการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดดังนี้

### การพัฒนาบุคลากร

#### 1. ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

สนอง เครือมาก (2534, หน้า 40 - 41) ได้ให้ความหมายว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลได้เพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานได้ผลตามที่หน่วยงานต้องการหรือให้ได้ผลงานดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้บุคคลได้มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอันได้แก่การพัฒนาบุคคลที่เข้าทำงานใหม่ หรือก่อนทำงาน หรือพัฒนาบุคคลก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่ง หรือแต่งตั้ง เป็นต้น
2. เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้นเพื่อจะได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2536, หน้า 16) ได้กล่าวไว้ว่า การอบรมและพัฒนา คือขั้นตอนที่เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลาทุกขณะที่มีทรัพยากรมนุษย์ทำงานอยู่กับเขา หรือที่เรียกว่าการ อบรม (training) และพัฒนา (development) ซึ่งหมายถึง กิจกรรมหรือหน้าที่งานทางการบริหารบุคคลที่จัดทำขึ้นเพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของตัวพนักงานมีวิธีการ

ผลิตและเงื่อนไขของปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นตลอดจนการช่วยให้พนักงานมีความเติบโตก้าวหน้า

สมาน รังสิโยภฤกษ์ (2535, หน้า 3) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรืออีกนัยหนึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติและวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2542, หน้า 81) กล่าวว่า ในกระบวนการพัฒนาใช้คำอยู่ 2 คำ คือ การฝึกฝน(training) กับการให้การศึกษา (education) ความหมายแรกจะมีความหมายไปในเชิงเพิ่มความถนัด ทักษะ และความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงาน ส่วนคำว่าการศึกษา นั้นมักมุ่งเล็งถึงความพยายามที่จะเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ มโนทัศน์ รวมทั้งทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับงานที่เปลี่ยนแปลงไป

แคสเต็ตเตอร์ (Castetter, 1976, p. 271) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในวงการศึกษาว่า เป็นการจัดและเตรียมการต่าง ๆ ที่ระบบโรงเรียนได้จัดทำขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรตั้งแต่เริ่มต้นการจ้างบุคลากรไว้ไปจนกระทั่งบุคลากรปลดเกษียณ

สกอตต์, และมิทเชล (Scott, & Mitchell, 1977, หน้า 38) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลก้าวไปสู่หน้าที่การทำงานที่สูงขึ้นไป ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์การดีขึ้นตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้อย่างดี

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรในการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยการจัดบุคลากรแกนนำเพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพ จัดประชุมโดยการอบรม และสัมมนาเพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพ จัดหาวิทยากรมืออาชีพมาช่วยโน้มน้าวและปลุกจิตสำนึกโดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม พัฒนาความรู้และทักษะ โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการหรือส่งบุคลากรไปอบรมตามที่สถาบันต่าง ๆ จัดขึ้น และศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน

## 2. ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

ชมรมพัฒนาความรู้ด้านระเบียบกฎหมาย (2542, หน้า 41) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลตามที่หน่วยงานต้องการ หรือให้ได้ผลงานดียิ่งขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลายประการ คือ

1. บุคคลที่ปฏิบัติงานใหม่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ นโยบายและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจึงต้องพัฒนาบุคคลที่รับเข้าทำงานใหม่ โดยการฝึกอบรมประมุข การแนะนำชี้แจง

2. หน่วยงานต่าง ๆ มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน รวมทั้งระบบการ วิธีการทำงานจะแตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงานการบรรจุบุคคลเข้าทำงานใหม่หรือการย้ายงานจึงต้องพัฒนาบุคคลเหล่านี้ให้มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

3. มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน มาตรฐานการทำงาน ระบบวิธีการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานอาจปรับตัวไม่ทัน จำเป็นที่หน่วยงานจะต้องพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความชำนาญให้เหมาะสมอยู่เสมอ

4. กรณีที่บุคคลได้เลื่อนตำแหน่ง ในกรณีที่บุคคลได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งบริหารใหม่ ๆ บุคคลเหล่านี้มักจะมีปัญหา เนื่องจากไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการบริหารมาก่อน จึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่จะต้องจัดการพัฒนาบุคคลที่ได้เลื่อนตำแหน่งนั้น

5. ปัจจุบันเป็นโลกแห่งการแข่งขัน เป็นโลกแห่งประสิทธิภาพของการบริหาร เป็นยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีผลงานสูง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเสมอไป

สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา (2546, หน้า 150 - 151) ได้ทำรายงานการวิจัยปฏิบัติการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า กิจกรรมสำคัญที่โรงเรียนดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร คือโรงเรียนจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมจากที่สำนักงานการศึกษาจังหวัด/สำนักงานการศึกษาอำเภอจัดให้ โดยพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย วิธีการพัฒนาใช้วิธีการหลากหลาย เช่น จัดประชุมชี้แจงในโรงเรียนในลักษณะของการอบรม การสัมมนา ประชุมปฏิบัติการ หรือส่งบุคลากรไปอบรมตามที่สถาบันต่าง ๆ จัดขึ้น หรือจัดศูนย์ความรู้เพื่อให้บริการแก่ครูและบุคคลทั่วไป เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นการขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรให้เกิดคุณภาพตลอดจนความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ และกระบวนการในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ได้

### 3. วิธีการของการพัฒนาบุคลากร

กิติมา ปรีดีดิลก (2532, หน้า 118) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร มีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เพิ่มผลงานของสถาบันและเพื่อสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้เจริญ ก้าวหน้าไปเท่าที่ความสามารถจะอำนวย โดยการจัด

กระทำกระบวนการพัฒนาบุคลากรตามขั้นตอน คือ การกำหนดขอบเขตและทิศทางของการพัฒนาบุคลากรการวางแผนพัฒนาบุคลากรตามขอบเขต หรือนโยบายของหน่วยงานนั้นจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในทางปฏิบัติ ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรในกระบวนการพัฒนาบุคลากรนั้นมีกิจกรรมที่สำคัญ คือ

1. การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการฝึกอบรมนั้นมีวิธีการ หรือเทคนิคการฝึกอบรมหลายอย่างด้วยกันที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การบรรยาย การประชุมอภิปราย การศึกษา กรณี ตัวอย่าง การแสดง บทบาทสมมุติ การสาธิต วิธีระดมความคิด ทัศนศึกษา

2. การลาศึกษาต่อเป็นการพัฒนาบุคคลวิธีหนึ่งเพราะการที่บุคคลทำงานอยู่ที่ได้นาน ความรู้ความสามารถอาจจะล้าสมัยไม่ทันโลกหน่วยงานจึงต้องหาทางส่งบุคลากรไปศึกษาต่อ การเปิดโอกาสให้ครูอาจารย์ในโรงเรียนได้ศึกษาต่อเพื่อให้ได้รับวุฒิสูงขึ้นเป็นการบำรุงขวัญครูอาจารย์ในโรงเรียนด้วย แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ หรือผลเสียที่จะเกิดแก่การเรียนการสอนของนักเรียนด้วย

3. การประชุมสัมมนา เป็นการพบปะเพื่อศึกษาหารือกันเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของผู้ที่มีความสนใจหรือเกี่ยวข้องในเรื่องเดียวกัน ปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาในทางปฏิบัติระหว่าง ผู้ที่มีประสบการณ์นอกจากนี้ยังมีการประชุมเชิงปฏิบัติการซึ่งเป็นการประชุมที่มีการลงมือกระทำเพื่อแก้ปัญหาหรือมีการปฏิบัติจริงด้วย

กิติมา ปรีดีติลล (2532, หน้า 119 - 120) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาบุคคลว่ามีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดขอบเขต ทิศทางของการพัฒนาบุคลากรเพื่อจะได้พัฒนาตรงตามจุดหมาย
2. วางแผนพัฒนาบุคลากรตามกำหนดขอบเขต หรือนโยบายของหน่วยงานนั้น ๆ
3. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคคลในทางปฏิบัติ
4. ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

สำนักทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ (2539, หน้า 10 - 11) ได้กล่าวถึงแนวทางในการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้าสู่ระบบการศึกษา จะต้องใช้หลักการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการสร้างแรงจูงใจ ช่วยเหลือสนับสนุน ควบคุมประคองให้บุคลากรในสถานศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานระยะแรก ควรดำเนินงานดังนี้

#### 1. การพัฒนาบุคลากร

1.1 สร้างจิตสำนึกในการทำงานให้แก่บุคลากรของโรงเรียน ให้มีความรักงาน มีความสนุกสนานในการทำงาน ให้เห็นว่าการเป็นส่วนสำคัญของชีวิต มีการชื่นชมผลแห่งความสำเร็จ การมีส่วนร่วมและเห็นคุณค่าในงานที่ได้ทำ

1.2 พัฒนาบุคลากรของโรงเรียน ให้มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน มีทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์ มีเป้าหมายชัดเจน มีความตั้งใจอย่างเด็ดเดี่ยว และอดทนที่จะไปสู่เป้าหมาย ให้คิดอย่างก้าวหน้า คิดอย่างมีอนาคตและมองการณ์ไกล

1.3 พัฒนาด้านความรู้ โดยการให้เข้าร่วมสัมมนาเข้ารับการฝึกอบรม และการใช้คู่มือ แนวทางการพัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

## 2. พัฒนาการทำงาน

2.1 ให้โรงเรียนมีการบริหารระบบคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในการะบวนการทำงาน

2.2 ให้มีการทำงานเป็นทีม โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันแก้ปัญหา จริงใจและยอมรับซึ่งกันและกัน มีการปรับปรุงและพัฒนาางานอย่างต่อเนื่องปราศจากความพึงพอใจ

2.3 ให้มีการทำงานเป็นมาตรฐาน ทั้งผลผลิตและกระบวนการทำงาน

2.4 ให้มีระบบการประเมินตนเอง

3. จัดให้มีระบบการประเมินตนเอง และรายงานความก้าวหน้า ด้านการเรียนรู้ด้านการสอน และด้านการควบคุมคุณภาพ ในแต่ละปีการศึกษา โดยโรงเรียนเป็นผู้ประเมิน หรือให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ประเมิน เช่น กลุ่มโรงเรียน จังหวัด เขตการศึกษา โดยเชื่อมโยงกับระบบกลุ่มโรงเรียน

4. สร้างมาตรการจูงใจ โดยประสานงานกับ กค. และกรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องประกาศเกียรติคุณ การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง การสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียน ฯลฯ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540, หน้า 22 - 24) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในว่าควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของบุคลากรปัญหาสำคัญ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ การที่บุคลากรในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ชัดเจนว่าการประกันคุณภาพภายในก็คือการบริหารคุณภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานตามปกติ และเป็นงานที่ต้องทำอยู่แล้ว จึงทำให้รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระ นอกจากนี้ บุคลากรในสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นกับการเน้นคุณภาพและวิธีการทำงานที่มีการตรวจสอบ บางครั้งจึงเกิดการต่อต้าน จำเป็นต้องสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรเป็นอันดับแรก โดยอาจดำเนินการดังนี้

1.1 การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีมการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องที่บุคลากรในสถานศึกษาทุกคนต้องร่วมกันทำงานเป็นทีม จึงจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปลุกจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกฝ่ายมองเห็นคุณค่า และมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในถ้าบุคลากรยังมีความเข้าใจแตกต่างกันไปคนละทิศ คนละทาง และไม่มีทัศนคติที่ดี

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาก็จะทำให้สำเร็จได้ยากด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องปรับความคิดของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับเดียวกันก่อนโดยรูปแบบที่ควรใช้ได้แก่

1.1.1 สถานศึกษามีบุคคลแกนนำ ซึ่งมีความพร้อมในด้านความรู้ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ควรจัดประชุมเพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพภายใน โดยใช้วิทยากรของสถานศึกษาเองเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของครูที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และศักยภาพของสถานศึกษาที่สามารถพึ่งตนเองได้อันเป็นปรัชญาของการประเมินแนวใหม่ ที่ต้องการให้บุคลากรภายในเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาตนเอง

1.1.2 ในกรณีที่มีการมอบหมายให้บุคลากรที่เป็นแกนนำ มีบทบาทในการชี้แจงทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเองไม่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องจัดหาวิทยากรมืออาชีพที่มีคุณภาพหรือฝีมือ มาช่วยโน้มน้าวความคิดของผู้เกี่ยวข้องให้พร้อมจะดำเนินการประกันคุณภาพด้วยใจ ดังกรณีตัวอย่างของสถานศึกษานำร่อง ซึ่งพบว่าการใช้ยุทธวิธีปลูกจิตสำนึกด้วยการเชิญวิทยากรมืออาชีพมาพูดให้บุคลากรทุกคนรับทราบพร้อมกันได้ทำให้บุคลากรในสถานศึกษาที่แต่เดิมไม่ค่อยมีความก้าวหน้าในการดำเนินงาน เกิดความตื่นตัวและลุกขึ้นมาเริ่มงานทันที

1.1.3 การชี้แจงทำความเข้าใจ ไม่ว่าจะดำเนินการโดยบุคลากรภายในหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก ควรให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน ไม่ควรชี้แจงเฉพาะแกนนำหรือคณะทำงานเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้ทราบความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง และร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการต่อไป

1.2 การพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน บุคลากรส่วนใหญ่ยังเข้าใจวิธีการประกันคุณภาพภายในค่อนข้างน้อย และไม่รู้ว่าจะดำเนินการอย่างไรในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งยังขาดทักษะในการประเมินตนเอง จึงควรฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการประกันคุณภาพได้ โดยรูปแบบที่ควรใช้ คือ

1.2.1 การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการโดยทุกคนได้เข้าร่วมประชุมหากสามารถหาบุคลากรที่มีความสามารถจะเป็นแกนนำได้ ก็ควรมอบหมายให้แกนนำเป็นผู้รับผิดชอบจัดการในเรื่องนี้

1.2.2 ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการนั้น ควรแบ่งเป็นช่วง ๆ ตามกิจกรรมที่จะดำเนินการในแต่ละช่วง ดังนี้

ช่วงแรก เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับภาพรวมของระบบการประกันคุณภาพภายใน กระบวนการบริหารงานคุณภาพ แล้วเริ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อจากนั้นก็ให้ร่วมกันปฏิบัติจริงในการวางแผนพัฒนาแผนปฏิบัติการ

ช่วงที่ 2 เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดกรอบ และวางแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือการประเมินต่อ จากนั้นก็ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามกรอบแผนการประเมิน

ช่วงที่ 3 เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมิน และการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (self study report) โดยจัดประชุมปฏิบัติการ หลังจากที่บุคลากรมีการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลตนเองตามแผนไปแล้วระยะหนึ่ง

อุทัยวรรณ พงศ์อร่าม (2542, หน้า 21-27) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการนำระบบการประกันคุณภาพ เข้าสู่โรงเรียน ควรใช้หลักการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการสร้างแรงจูงใจช่วยเหลือสนับสนุนระดับรองให้บุคลากรในโรงเรียนตระหนักถึงความจำเป็นที่จะมีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อโรงเรียนได้มีการพัฒนาไปได้ในระดับหนึ่ง จึงให้มีองค์กรภายนอกทำหน้าที่ประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ อันจะนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นในการดำเนินงานจึงควรดำเนินการ ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกในการทำงาน ให้แก่บุคลากรของโรงเรียนให้มีความรักงาน มีความสนุกสนานในการทำงานให้เห็นว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิต มีการชื่นชมผลแห่งความสำเร็จ การมีส่วนร่วมและเห็นคุณค่าในงานที่ได้ทำ

2. พัฒนาบุคลากรของโรงเรียนให้มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน มีทัศนคติในเชิงสร้างสรรค์ มีเป้าหมายชัดเจน มีความตั้งใจอย่างเด็ดเดี่ยว และอดทนที่จะไปสู่เป้าหมายให้คิดอย่างก้าวหน้า คิดอย่างมีอนาคต และมองการณ์ไกล

3. พัฒนาด้านความรู้โดยการให้ร่วมสัมมนา เข้าร่วมการฝึกอบรม

4. พัฒนาการทำงาน

4.1 โรงเรียนมีการบริหารระบบคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในกระบวนการทำงาน

4.2 ให้มีการทำงานเป็นทีม โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันแก้ปัญหาอย่างจริงจัง และยอมรับซึ่งกันและกัน มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.3 ให้มีระบบการประเมินตนเอง

5. สร้างความตระหนัก ให้แก่บุคลากรในโรงเรียนและผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน ได้แก่ ผู้ปกครอง ชุมชน และผู้ใช้บริการผลผลิต (นักเรียน) ของโรงเรียนให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

6. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ครู - อาจารย์ ผู้แทนนักเรียน

7. การกำหนดมาตรฐานการศึกษา

7.1 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน พิจารณาจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน ให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยการปรับมาจากมาตรฐานของกรมสามัญศึกษา และกำหนดตัวบ่งชี้การวัดคุณภาพ

7.2 นำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน และตัวบ่งชี้การวัดคุณภาพการศึกษา ให้บุคลากรในโรงเรียน ชุมชน ผู้ปกครองและนักเรียน ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุง

7.3 จัดทำรายงานการสร้างมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้การวัดคุณภาพ

7.4 จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิตของโรงเรียน

ข้อมูลด้านปัจจัย เป็นข้อมูลเกี่ยวกับครู ผู้บริหาร หลักสูตร ทรัพยากร งบประมาณ อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม

ข้อมูลด้านกระบวนการเป็นข้อมูลเกี่ยวกับทางการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาครูและบุคลากร การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรภาครัฐ และเอกชน

8. การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

8.1 พัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนากระตุนใจ ให้ผู้ร่วมงาน รู้จักและรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรในโรงเรียนมีความคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ปรับปรุง สิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

8.2 มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพ จะต้องปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และเป็นหน้าที่ของทุกคน

9. จัดทำธรรมนูญโรงเรียน ซึ่งมีสาระดังนี้

9.1 ภาพรวมของโรงเรียน ให้นำเสนอข้อมูลแสดงถึงสภาพรวมของโรงเรียน เกี่ยวกับความเป็นมา สภาพปัจจุบันและทิศทางในอนาคตของโรงเรียน

9.2 เป้าหมายของโรงเรียน คือกำหนดสิ่งที่โรงเรียนคาดหวังจะให้เกิดขึ้นหรือจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยควรกำหนดให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และด้านการกำกับตรวจสอบ และรายงาน

9.3 จุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน คือนำเสนอจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งผ่านการจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับศักยภาพของโรงเรียน เป้าหมายของโรงเรียน และความต้องการของชุมชน

9.4 บทบาทและหน้าที่ ของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา กำหนด บทบาทและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้แก่ คณะกรรมการโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง และชุมชน

9.5 แนวปฏิบัติสำหรับนักเรียน กำหนดบทบาทและหน้าที่ของนักเรียน เพื่อมุ่งหวังให้นักเรียนได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ

9.6 แผนงบประมาณ กำหนดแผนด้านการเงินทั้งหมดของโรงเรียน ทั้งรายรับ รายจ่าย โดยระบุแหล่งที่มาของรายได้ และรายการค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมในแต่ละปี ตามแผนการพัฒนาโรงเรียน

9.7 การกำกับ ตรวจสอบและรายงาน กำหนดขั้นตอน วิธีการ เวลา และผลการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามแผนการพัฒนาโรงเรียน ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

9.7.1 การกำกับติดตาม ตามเป้าหมายและจุดเน้น

9.7.2 การตรวจสอบคุณภาพภายใน หรือการประเมินตนเองของโรงเรียน และตรวจสอบคุณภาพ หรือการประเมินโดยบุคลากรภายนอกโรงเรียน

9.7.3 การรายงานแจ้งผลสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และการวางแผนพัฒนา

10. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และสื่อการเรียนการสอน

11. ดำเนินการบริหารคุณภาพ โดยมุ่งเน้นผลผลิต (นักเรียน) ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

11.1 มีกระบวนการบริหาร ระบบคุณภาพเป็น 7 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมาย และนโยบายโรงเรียน

ขั้นที่ 2 การจัดองค์การบริหารคุณภาพ

ขั้นที่ 3 การจัดทำแผน และโครงการพัฒนา

ขั้นที่ 4 การดำเนินการตามแผน

ขั้นที่ 5 นิเทศติดตามผล

ขั้นที่ 6 ประเมินผล และรายงาน

ขั้นที่ 7 การปรับปรุง และพัฒนางาน

11.2 มีการควบคุมคุณภาพ และประเมินผลตนเองในทุก ๆ กิจกรรมของกระบวนการบริหาร และกระบวนการเรียนการสอน โดยใช้วงจรควบคุมคุณภาพ (quality control circle) PDCA ของเดมมิ่ง 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การปฏิบัติตามแผน (do) การตรวจสอบประเมินผล (check) และการปรับปรุงพัฒนา (action)

11.3 มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการตามเอกสารคู่มือ 3 ระดับ ที่จัดทำขึ้น คือ

11.3.1 คู่มือนโยบาย

11.3.2 คู่มือขั้นตอนการทำงานแนวปฏิบัติ/วิธีการ

11.3.3 คู่มือทำงาน/แผนการสอน

11.4 ต้องให้ทุกคนในโรงเรียนมีส่วนร่วม

11.5 มีการทำงานเป็นทีมในทุกระบบเน้นให้ทุกคนมีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลให้ปรับปรุง และสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดี

12. พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงเรียน

13. ระดมความร่วมมือจากชุมชน และเอกชนที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียน

14. การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน โรงเรียนต้องดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในโรงเรียน ในด้านคุณภาพโรงเรียนและคุณภาพการสอน แล้วนำผลการตรวจสอบมาดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงให้ได้คุณภาพมาตรฐานที่กำหนด โดยดำเนินการดังนี้

14.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินภายในโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน ครู-อาจารย์ ผู้แทนชุมชน ผู้ปกครองและนักเรียน

14.2 จัดทำคู่มือตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน

14.3 ประเมินความก้าวหน้าในเรื่องคุณภาพของโรงเรียน และคุณภาพการจัดการเรียนการสอน

14.4 จัดทำรายงานประเมินคุณภาพส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน

14.5 นำผลประเมิน และการตรวจสอบมาดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงให้ได้คุณภาพมาตรฐานที่กำหนด

15. การติดตาม และตรวจสอบคุณภาพของโรงเรียนจากหน่วยงานภายนอก

15.1 โรงเรียนควรมีการเตรียมการ เพื่อรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในโรงเรียน

15.2 นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพไปพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนเพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน

15.3 ประชาสัมพันธ์ผลการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ  
 ภายหลังการตรวจสอบคุณภาพของโรงเรียนจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน หรือ ภายนอกโรงเรียนแล้ว โรงเรียนควรทำการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ จากการทบทวนคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาโรงเรียนต่อไป

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอ่างทอง (2543, หน้า 17 - 23) ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมพัฒนาบุคลากรเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ ดังนี้

1. มีการสำรวจข้อมูลทั้งหมดว่า บุคลากรแต่ละประเภทยังมีจุดอ่อนที่จะต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องใด สมรรถภาพใด และเรื่องใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติคือ เรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา วิธีการกำหนดสาระของหลักสูตร การจัดการกระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล

2. พัฒนาบุคลากรเฉพาะกลุ่ม เฉพาะเรื่องหรือสมรรถภาพที่สำรวจแล้วว่าเป็นจุดที่ต้องได้รับการพัฒนา

3. ให้บุคลากรที่มาประชุม อบรมกลับไปปฏิบัติหน้าที่

4. นำผลการปฏิบัติงานมาเป็นประเด็นในการสัมมนาบุคลากร

5. ส่งเสริมบทบาทของชมรมวิชาการ/เครือข่าย

6. จัดให้มีระบบสะสมประสบการณ์เพื่อพัฒนาวิชาชีพ และการประเมินผลเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ข, หน้า 32 - 33) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษาว่า คณะครูและบุคลากรทางการศึกษามีบทบาทสำคัญในการเตรียมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งบทบาทในการพัฒนาตนเองของบุคลากรควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญ และจำเป็นตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยอาจได้รับความรู้จากวิทยากรจากภายนอกสถานศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษา

3. ร่วมกับผู้บริหารเตรียมการวางแผน และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอกอีกด้วย

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเพื่อการประกันคุณภาพภายในนั้นมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. วางแผนในการปฏิบัติงาน มาตรฐานในการทำงาน ระบบวิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน

2. ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

3. กำหนดมาตรการ ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

4. จัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกคนเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพการศึกษา

5. บุคลากรของโรงเรียนได้นำความรู้ ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา

**การพัฒนาระบบสารสนเทศ**

#### 1. ความหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ไพโรจน์ คชชา (2545, หน้า 3) กล่าวถึง ข้อมูล สารสนเทศ ระบบสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ไว้ดังนี้

1. ข้อมูล (data) หมายถึง เอกสาร ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของตัวเลข ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัว ยังไม่มีการประมวลผลหรือวิเคราะห์ผล และไม่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างไม่เต็มที่

2. สารสนเทศ (information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการกระทำประมวลผลหรือวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กัน มีความหมายหรือคุณค่าเพิ่ม หรือมีวัตถุประสงค์ของการใช้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้ทันที

สรุปได้ว่าระบบสารสนเทศ (information system) หมายถึง กระบวนการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล การจัดทำให้เป็นสารสนเทศ การจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

## 2. ความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เสกสรร สายสีสอด (2544, หน้า 35 - 39) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศสามารถแบ่งออกได้เป็นระบบย่อยได้มากมาย เช่น ระบบประมวลผลข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการระบบ สนับสนุน การตัดสินใจ หรือระบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งระบบสารสนเทศแต่ละชนิดจะมีความแตกต่างกันในการดำเนินงาน และการใช้ฐานข้อมูลจึงต้องได้รับการพัฒนาขึ้นตามคุณสมบัติเฉพาะอย่างไรก็ตามการพัฒนาจะระบบสารสนเทศจะมีลักษณะร่วมกันของการดำเนินงานที่ต้องอาศัยความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานการศึกษาเรื่องการพัฒนา (system development) จึงเป็นสิ่งสำคัญ ไม่แต่เฉพาะบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศแต่มีความจำเป็นสำหรับสมาชิกอื่นขององค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องในฐานะผู้ใช้ระบบ การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ใช้เทคนิคการศึกษา การวิเคราะห์ และการออกแบบ ระบบสารสนเทศ ขององค์กรให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบางครั้งจะเรียกวิธีการดำเนินงานในลักษณะนี้ว่า "การวิเคราะห์และออกแบบระบบ" (system analysis and design) เนื่องจาก ผู้พัฒนาระบบต้องศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการไหลเวียนของข้อมูล ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า ทรัพยากรดำเนินงาน และผลลัพธ์ เพื่อทำการออกแบบระบบสารสนเทศใหม่ แต่ใน ความเป็นจริงการพัฒนา ระบบมิได้สิ้นสุดที่การออกแบบ ผู้พัฒนาระบบจะต้องดูแลการจัดการติดตั้ง การดำเนินงาน และการประเมินระบบว่าสามารถดำเนินงานได้ตามต้องการหรือไม่ ตลอดจนกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบในอนาคต ความสำคัญของผู้ใช้ต่อการพัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ (system user) หมายถึง ผู้จัดการที่ควบคุม ดูแลระบบสารสนเทศขององค์กร และ/หรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติกับระบบสารสนเทศ ผู้ใช้จะเป็น บุคคลที่ใช้งาน และปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศโดยตรง เช่น จัดเก็บ ปรับปรุง ประมวลผลข้อมูล และนำข้อมูล มาใช้งาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้ระบบ สมควรมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่เริ่มต้นที่จะพัฒนาระบบใหม่ให้กับองค์กรโดยบุคคลหรือกลุ่มสมควรที่จะมีการทำงานที่ใกล้ชิดกับทีมงานผู้พัฒนาระบบ หรือเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานผู้พัฒนาระบบ เพื่อให้การพัฒนาระบบใหม่ สำเร็จลงด้วยดีทั้งในด้านงบประมาณ กรอบของระยะเวลาและตรง

ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการปกติการพัฒนากระบวนสารสนเทศอาจอาศัยแนวทางการค้นพบปัญหาที่มีอยู่และ/หรือโอกาสในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อเริ่มต้นที่จะพัฒนาระบบ ผู้ใช้ในฐานะบุคคลที่มีประสบการณ์ตรง (firstname experience) กับระบบงานจะต้องให้ข้อมูลสำคัญแก่ทีมงานพัฒนาระบบโดยแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ต่อไปนี้

1. สารสนเทศที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ แต่ยังไม่มียระบบใดในปัจจุบันที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

2. ผู้ใช้ระบบไม่พอใจต่อสิ่งใด ขั้นตอนหรือส่วนประกอบใดในระบบปัจจุบัน เป็นต้นว่าระบบเดิม มีการทำงานที่ยุ่งยาก หรือมี หลายขั้นตอนในการเข้า ถึงและจัดการข้อมูลทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลานานและสารสนเทศที่ได้มาอาจมีความผิดพลาดไม่ทันเวลาหรือไม่ตรงตามต้องการ

3. ผู้ใช้ระบบมีความต้องการให้ระบบใหม่มีรูปแบบและคุณลักษณะอย่างไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง และสามารถทำงาน ได้ อย่างไร

ปัจจุบันหลายองค์กรได้พัฒนาและใช้งานระบบสารสนเทศในระดับที่แตกต่างกัน เช่น บางหน่วยงานอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ ขณะที่บางองค์กรได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับทุกหน่วยงาน เป็นต้น แต่ไม่ว่าระบบสารสนเทศ จะมีความก้าวหน้าเพียงใดก็ไม่สามารถรักษาความสมบูรณ์ได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หรือลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงาน ปัจจุบันขาดความสามารถ ในการตอบสนองต่อปัญหา ที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะ ปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้ระบบไม่พึงพอใจต่อการใช้ระบบปัจจุบัน จึงเป็น สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดใน การที่จะพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาทดแทน ซึ่งสามารถ สรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการ ระบบปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ระบบไม่มีความพึงพอใจและไม่อยาก ที่จะใช้งาน เช่นผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหรือ ระบบไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการ เป็นต้น

2. กลยุทธ์ ระบบปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ของธุรกิจ ระบบสารสนเทศที่พัฒนา ขึ้นอาจเหมาะสมกับการดำเนินงานในขณะนั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไประบบดังกล่าวอาจ ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่สามารถที่จะถูกพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานขั้นสูงของธุรกิจ เนื่องจากมิได้เตรียมการณ์สำหรับสถานการณ์ในอนาคต

3. เทคโนโลยี ระบบปัจจุบันมีองค์ประกอบของเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจล้าสมัย มีต้นทุนสูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษามาก และมีประสิทธิภาพที่ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4. ความซับซ้อนระบบปัจจุบันมีขั้นตอนในการใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการเรียนรู้ การใช้งาน การควบคุมกลไกในการดำเนินงาน การตรวจสอบข้อผิดพลาด และรวมไปถึงการบำรุงรักษาข้อมูล ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์

5. ความผิดพลาด ระบบปัจจุบันดำเนินงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของปัญหามีความถูกต้องชัดเจน

6. มาตรฐานระบบเอกสารในระบบปัจจุบันมีมาตรฐานต่ำ ซึ่งจะก่อให้เกิดความยากลำบากในการปรับปรุงระบบงาน และผลลัพธ์ บางครั้งความต้องการหรือข้อบกพร่องเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เพราะขาดเอกสารอ้างอิงสำหรับระบบ ซึ่งจะเป็นอันตรายมากถ้าข้อบกพร่องนั้นเป็นปัญหาใหญ่ และซับซ้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามข้อจำกัดของระยะเวลา และสถานการณ์

จะเห็นว่าการวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบเป็นงานที่มีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ และบุคคลที่มีความหลากหลาย และประการสำคัญเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นการที่มีทีมงานพัฒนาระบบจะสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้สำเร็จตามตารางเวลาอยู่ในกรอบของงบประมาณผู้ใช้มีความพึงพอใจจึงต้องพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ระบบสมควรต้องมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการพัฒนาระบบโดยเฉพาะผู้นำหรือบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ และมีอำนาจในกลุ่มผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาระบบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากการพัฒนาระบบงานจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานปัจจุบัน ซึ่งต้องการข้อมูลความเห็นและการตัดสินใจที่เด็ดขาดจากผู้นำกลุ่ม

2. การวางแผนระบบงานที่มีประสิทธิภาพ จะเกิดจากการวางแผนการพัฒนาระบบอย่างรอบคอบและเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน เพราะการวางแผนที่ดีเป็นหลักประกันในระดับหนึ่งว่าระบบที่พัฒนาขึ้นจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาอย่างถูกต้องหลักการหรืออย่างมีอาชีพ

3. การทดสอบทีมงานพัฒนาระบบต้องออกแบบ กระบวนการดำเนินงานของระบบที่กำลังศึกษา แล้วจึงทำการกำหนดคุณลักษณะของชุดคำสั่งให้สามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับระบบงาน จากนั้นจึงทำการออกแบบและทดสอบ ชุดคำสั่ง ให้สอดคล้องกับแนวทางการออกแบบระบบ

4. การจัดเก็บเอกสาร การพัฒนาระบบต้องมีระบบจัดเก็บเอกสารที่สมบูรณ์ชัดเจนถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหาและอ้างอิง โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจขึ้นปกติข้อมูล

ในการพัฒนา ระบบจะมีปริมาณมาก และมีความหลากหลาย นักวิเคราะห์ และพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพจะจัดทำแฟ้มและกำหนดคุณลักษณะข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นงาน

5. การเตรียมความพร้อม มีการวางแผนสร้างความเข้าใจและฝึกอบรมผู้ใช้ระบบ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม และสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้ระบบจะมีความพอใจ และสามารถปฏิบัติงานกับระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

6. การตรวจสอบและประเมินผล โดยดำเนินการเป็นระยะ ๆ ภายหลังจากติดตั้งระบบ เพื่อที่จะพิจารณา ว่าระบบสารสนเทศใหม่มีความสมบูรณ์ข้อจำกัดหรือข้อบกพร่องหรือไม่ต้องปรับปรุงอย่างไรให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

7. การบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศที่ดีมีเพียงแต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ต้องออกแบบให้กระบวนการบำรุงรักษาสะดวกง่าย และประหยัดเพราะกระบวนการบำรุงรักษาที่ง่ายจะทำให้ระบบได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอทำให้ระบบไม่บกพร่อง และสามารถถูกใช้งานอย่างเต็มที่ตลอดอายุการใช้งาน

8. อนาคต เตรียมความพร้อมสำหรับพัฒนาการอนาคต ทีมงานพัฒนาระบบสมควรออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่น และสามารถที่จะพัฒนาในอนาคต เนื่องจากระบบงานในปัจจุบันย่อมต้องล้าสมัย ไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างสมบูรณ์ แต่การพัฒนาระบบแต่ละครั้งจะมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และทางอ้อมที่สูงการออกแบบและเปลี่ยนระบบงานบ่อย ๆ คงเป็นไปได้ยาก และไม่คุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ดังนั้นทีมงานพัฒนาระบบจึงต้องศึกษาทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยี และระบบงานในอนาคตประกอบการออกแบบระบบ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเนื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นงานที่ท้าทายและต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องปรับตัวอย่างเหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาและทรัพยากร เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน และการแข่งขันของธุรกิจ

ข้อมูลและสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการของการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะการวางแผนการศึกษาและการกำหนดนโยบายต้องมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพมีความละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และทันสมัยจะช่วยให้การวางแผนการบริหารจัดการและการตัดสินใจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สุริยา มะโยธี (2544, หน้า 20 - 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษา และการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษา จะถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตั้งแต่ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาที่

สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้อุณหภูมิสารสนเทศมาแสดงคุณภาพหรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ในระดับสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานเพียงใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศนี้ เรียกว่า ข้อมูลพื้นฐาน (baseline data) ส่วนในระบบการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาก็จำเป็นต้องใช้อุณหภูมิสารสนเทศที่แสดงผลสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบหนึ่งปีว่าสถานศึกษามีคุณภาพหรือความสามารถในการจัดการศึกษาเพียงใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนในเรื่องใด จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้ผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษา และธรรมเนียมเดียวกันที่จะต้องใช้อุณหภูมิสารสนเทศทางการศึกษาของสถานศึกษาที่แสดงว่าสถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานเพียงใด สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพได้ตามมาตรฐานการศึกษา และธรรมเนียมสถานศึกษาหรือไม่ มีกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาที่นำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนเพียงใดและสมควรหรือเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาหรือไม่ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่สถานศึกษาต้องดำเนินการจัดทำ ข้อมูลพื้นฐานการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดทำให้เป็นระบบถูกต้องสมบูรณ์เป็นปัจจุบันและสามารถเรียกใช้อุณหภูมิสารสนเทศดังกล่าวได้ตลอดเวลา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ข, หน้า 150 - 151) ได้ทำรายงานการวิจัยปฏิบัติการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ข้อมูลและสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการของการประกันคุณภาพซึ่งรวมถึงการบริหารงานโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน และการพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ จากรายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการทำแผน การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน การนิเทศภายในรวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือกับชุมชน นอกจากนี้บางโรงเรียนกำหนดให้พัฒนาระบบสารสนเทศเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาคุณภาพโรงเรียน จึงนับเป็นสัญญาณที่ดีของการบริหารจัดการในโรงเรียนตามหลักการของการประกันคุณภาพ

สิทธิพร ปะพะวะ (2546, หน้า 106 - 107) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงานในโรงเรียนบ้านโพธิ์ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี พบว่า สภาพการจัดระบบงานตามโครงสร้างงานบริหารโรงเรียนทั้ง 6 งาน คือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานธุรการการเงินและพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์กับชุมชน การจัดระบบเอกสารแฟ้มข้อมูลสารสนเทศ กระจัดกระจาย ระบบการสืบค้นข้อมูลล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน ทำให้การรายงานผลมีปัญหาอุปสรรค ส่งผลให้การดำเนินงานทุกองศาขาดประสิทธิภาพ เมื่อได้ดำเนินการพัฒนาด้วยวิธีการจัดอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้

ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบงาน ประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงาน 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาระบบงาน การวิเคราะห์ระบบงาน การออกแบบระบบงาน การนำระบบไปใช้การดูแลและทบทวนระบบ ปรากฏว่าโรงเรียนมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน ทั้ง 6 งาน ที่เหมาะสมกับสภาพโรงเรียน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

จารุชา รัชตสุภัก (2547, หน้า 184 - 187) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบงานมีผู้ปฏิบัติงานน้อย ทำงานไม่ทันเวลาที่กำหนด เพราะปริมาณงานมาก ด้านการลงทะเบียนปัญหาในการอ่านลายมือ มีการทำงานซ้ำซ้อนระบบการทำงานไม่ชัดเจนไม่สามารถลดเวลาในการทำงานลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ การตัดตอบหนังสือไม่ทันตามกำหนด และไม่มีการทำลายหนังสือ เมื่อได้ดำเนินการพัฒนาตามวงจรการพัฒนาระบบ (system development life cycle) คือ การศึกษาระบบ วิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ และตรวจสอบระบบ โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ตามแนวคิดของ เคมมิสและแม็กแท็กการ์ท โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกตผล การสะท้อนผล ปรากฏผลการพัฒนา คือ มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณทั้งระบบไปในทางที่ดีขึ้นเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิผลของงาน เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ไพรทูล จันศิริ (2547, หน้า 133 - 137) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงานพัสดุโรงเรียนชุมชนบ้านขวาว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบงานพัสดุโรงเรียนชุมชนบ้านขวาว ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเท่าที่ควร การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมแต่หลังจากได้ดำเนินการพัฒนาตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ การบำรุงรักษา และการตรวจสอบ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ ตามแนวคิดของ เคมมิสและแม็กแท็กการ์ท ดำเนินการพัฒนาเป็น 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล จากการดำเนินการดังกล่าวโดยใช้การศึกษาคู่มือปฏิบัติงานพัสดุ และมีการนิเทศ กำกับติดตามอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ทำให้ระบบงานพัสดุของโรงเรียนชุมชนบ้านขวาว ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การควบคุมพัสดุ และการจำหน่ายพัสดุ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุก ๆ ฝ่าย เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การบริหารงานในด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ

สุพร เจียรสุคนธ์ (2547, หน้า 96 - 97) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงาน วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า สภาพก่อนการพัฒนาระบบงาน วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามกรอบภารกิจงานการเสนอของงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ และการแจ้งจัดสรรงบประมาณมีความล่าช้า ขาดการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงาน และขาดการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน วิเคราะห์งบประมาณ ส่งผลให้การบริหารงานงบประมาณล่าช้าไม่เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย เมื่อดำเนินการพัฒนาโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตและแบบบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคสามเส้า (triangulation technique) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงานวิเคราะห์งบประมาณ ทำให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ วิถีปฏิบัติงานวิเคราะห์งบประมาณ สามารถจัดทำคำของบประมาณเพื่อเสนอของบประมาณให้หน่วยงาน และสถานศึกษาตามความจำเป็นต้องการได้ถูกต้องตามแผนงาน หรืองานหรือรายการ และสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้รวดเร็ว เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย เบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนที่กำหนด

สาธิตา วิไลจิตต์ (2547, หน้า 123 - 125) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงาน สารบรรณโรงเรียนสัณฐานวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การดำเนินงาน สารบรรณของโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน คือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือไม่เป็นระบบระเบียบขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน จึงได้ทำการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การใช้ระบบ และการดูแลรักษาและตรวจสอบระบบ และใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการดำเนินการเป็น 2 วงรอบ ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล ปรากฏว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณโดยการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของระบบงานสารบรรณร่วมกันและเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ของระบบงานสารบรรณเดิม เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ทำการศึกษาเอกสารระเบียบงานสารบรรณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 และศึกษาคูงาน เพื่อหาข้อมูลประกอบการออกแบบระบบงานสารบรรณใหม่ผลการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณไปในทิศทางที่ดีขึ้นมีระบบระเบียบตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานผู้รับบริการ ผู้บริหารได้

พิทยา ศรีแก่นจันทร์ (2547, หน้า 118 - 119) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามพบว่า 1) คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยการแบ่งงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการ

สอนเป็นหน่วยงานย่อยภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงาน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน ถึง 1 ปี ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาทางด้าน การสนับสนุน การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสัมมนา สันทนาการ และ การทำ swot analysis มีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตของภาระหน้าที่และแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน 2) การดำเนินงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคล้ายคลึงกับ สถาบันการศึกษา สาขาพยาบาลศาสตร์ สังกัดรัฐบาล ทั้งลักษณะการแบ่งงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) สถาบันการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ สังกัดเอกชนมีการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยการบริหารงานแบบรวมศูนย์โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้งภายหลังสิ้นสุดขั้นตอนการวิจัยโดยใช้กรณีศึกษาทั้ง 3 สถาบันการศึกษา จึงได้มีข้อสรุป คือ 1) ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานปฏิบัติงานตามขอบเขตภาระงาน กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีความกระตือรือร้นและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในหน้าที่ให้มีความคล่องตัว และ 3) มีการจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ภายหลังจากการดำเนินการตามข้อสรุปเป็นเวลา 1 เดือน ผลการประเมินกลุ่มผู้วิจัยสะท้อนว่า ยังมีปัญหาในการดำเนินงานเกี่ยวกับรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงเสนอให้มีการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้ครอบคลุมทุกงาน

สมหมาย ธิโกศรี (2547, หน้า 145 - 149) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบ การนิเทศการสอนโรงเรียนบ้านดากแดด อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สภาพปัจจุบันปัญหาในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านดากแดด ในการนิเทศการสอน ครูไม่ได้รับการแนะนำช่วยเหลือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากผู้นิเทศ จึงทำให้ขาด ความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งผลต่อคุณภาพนักเรียนไม่เป็นที่น่าพอใจ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเป้าหมายผู้วิจัยได้ใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การประชุมปฏิบัติการ และการนิเทศแบบคลินิกใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการดำเนินการเป็น 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นวางแผน ขั้นปฏิบัติการ ขั้นการสังเกต ขั้น การสะท้อนผล ทำให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าสามารถนำวิธีการนิเทศการสอนไปใช้ประโยชน์โดยนำ วิธีการนิเทศการสอนไปใช้ในการเขียนแผนการนิเทศการสอน และนำไปปฏิบัติจริงในห้องเรียน ทำให้แก้ปัญหาในการพัฒนาระบบการนิเทศการสอนของโรงเรียนได้

พัชรพล สิงห์ขุม (2548, หน้า 128 - 131) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบ สารสนเทศบนเครือข่ายงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า สภาพปัญหากิจกรรมแนะแนว โดยมีปัญหารายด้านเรียงตามลำดับความถี่จากมากไป น้อย คือ การรายงานผลการเรียน ข้อมูลการศึกษาต่อของรุ่นพี่ และการติดต่อสื่อสารเพื่อ ขอคำปรึกษาตามลำดับสภาพปัญหากิจกรรมลูกเสือ-เนตรนารี ผู้บำเพ็ญประโยชน์ และกิจกรรม ตามความถนัดและความสนใจ โดยมีปัญหารายด้านเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลภาพกิจกรรมการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนสมาชิก ตามลำดับ ส่วนความต้องการกิจกรรมแนะแนวของครู และนักเรียนมีความต้องการเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ การติดต่อสื่อสาร เพื่อขอคู่มือข้อมูลการศึกษาต่อ การรายงานผลการเรียน และข้อมูลการเรียนต่อของรุ่นพี่ ตามลำดับ ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของวงจรพัฒนาระบบจากการประเมินระบบโดยรวมจากผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ครูและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปว่าความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลของสถานศึกษาให้เป็นหมวดหมู่ สามารถนำมาใช้ได้ตามภารกิจของโรงเรียนซึ่งได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล ตลอดจนรายห้องเรียนและภาพรวมของนักเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลด้านการเรียน เช่น ผลสัมฤทธิ์รายวิชา จุดเด่น ความสามารถพิเศษ ปัญหาการเรียน การได้รับความช่วยเหลือ ความก้าวหน้าของนักเรียนในแต่ละระยะ รวมถึงการพัฒนาการด้านจิตพิสัยและทักษะพิสัย การเก็บรวบรวมข้อมูลครูรายบุคคลและในภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความสามารถในการสอน การผลิตและการใช้สื่อการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนและความสามารถพิเศษ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากร การบริหารวัสดุครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะแสดงถึง ความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนในเรื่องใดมีคุณภาพมาตรฐานเพียงใด ในการพิจารณาความเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษา หรือเป็นข้อมูลในการที่ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้ผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

### 3. วิธีการของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 29 - 37) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐานไว้ว่า การจัดทำข้อมูลพื้นฐานและระบบสารสนเทศ ทุกหน่วยงานต้องมีระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในหน่วยงานของตน ข้อมูลระดับโรงเรียนถือเป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดและจัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ส่วนข้อมูลระดับหน่วยงานเหนือโรงเรียนถือเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลที่โรงเรียนต้องมีดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูลนักเรียนรายคน และภาพรวมของนักเรียนทั้งกลุ่ม

1.1 ข้อมูลนักเรียนรายคนประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ข้อมูลด้านการเรียน ในปัจจุบันข้อมูลที่โรงเรียนส่วนใหญ่เก็บเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ส่วนข้อมูลด้านการเรียนมีการจัดทำน้อยมากทั้ง ๆ ที่ข้อมูลส่วนนี้จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนานักเรียนได้มากกว่าข้อมูลด้านการเรียนที่ควรมี ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์รายวิชา จุดเด่น ความสามารถพิเศษ ปัญหาการเรียน และระดับความร้ายแรงของปัญหาการได้รับความช่วยเหลือความก้าวหน้าของนักเรียนในแต่ละระยะพัฒนาการด้านจิตพิสัยและทักษะพิสัย เป็นต้น

1.2 ข้อมูลภาพรวมของนักเรียนรายห้อง รายชั้นเรียน ทั้งโรงเรียนเป็นข้อมูลในลักษณะเดียวกันกับข้อมูลนักเรียนรายคนโรงเรียนควรจัดทำขึ้นเพื่อให้เห็นภาพรวมของนักเรียนกลุ่มต่าง ๆ ตามแต่โรงเรียนจะจัดจำแนก

## 2. ข้อมูลครูรายคน และภาพรวมของครูทั้งกลุ่ม

2.1 ข้อมูลครูรายคน ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และข้อมูลคุณลักษณะหรือเชิงคุณภาพของครูที่จะมีผลต่อการเรียนการสอน ข้อมูลในส่วนหลังนี้ ได้แก่ ความสามารถในการสอนแบบเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางการผลิตและการใช้สื่อการวัดประเมินผลการเรียน ความสามารถพิเศษ/จุดเด่น ที่จะเป็นครูต้นแบบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จุดอ่อน/ความต้องการความช่วยเหลือในด้านใด ๆ เป็นต้น

2.2 ข้อมูลในภาพรวม เป็นข้อมูลต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกันกับข้อมูลครูรายคน แต่เป็นภาพรวมรายชั้น รายกลุ่ม ตามแต่โรงเรียนจะจัดจำแนก

## 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

3.1 จำแนกเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารโรงเรียน และข้อมูลด้านการบริหารจัดการ เช่น การพัฒนาบุคลากร การบริหารวัสดุครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวก (จัดหาและบริการ) การพัฒนาอาคารสถานที่ ฯลฯ

การวิเคราะห์งานในโรงเรียน การระดมความคิดของบุคลากร จะช่วยให้การกำหนดขอบเขตข้อมูลสารสนเทศที่ควรเก็บในโรงเรียนมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การเชิญผู้ปกครองบุคคลในชุมชนมาเที่ยวชมโรงเรียนแล้วให้ความเห็นวิพากษ์วิจารณ์ก็เป็นวิธีการที่ดีอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้โรงเรียนได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง และยังทำให้โรงเรียนได้ทราบภาพพจน์ของโรงเรียนในสายตาของผู้ปกครอง/ชุมชนด้วย อันจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการจัดทำข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนในลักษณะที่ใช้ข้อมูลสองทิศทาง

โรงเรียนควรพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลรายบุคคลที่สามารถนำไปสู่การสรุปเป็นข้อมูลภาพรวม (รายห้องเรียน รายชั้น รวมทั้งโรงเรียน) เพื่อไม่ให้เกิดการเสียเวลาในการเก็บข้อมูลหรือต้องทำงานซ้ำซ้อน ควรจัดแสดงข้อมูลประจำโรงเรียนให้เป็นที่เข้าใจง่าย ๆ ต่อบุคคลทั่วไป ที่มาเยี่ยมชั้นเรียนและโรงเรียน เช่น การจัดทำโปรไฟล์นักเรียนเป็นรายบุคคล รายกลุ่มย่อยของห้องนั้น ๆ รายวิชา เป็นต้น คิดไว้ในชั้นเรียน รวมทั้งการจัดทำโปรไฟล์ภาพรวมของโรงเรียนแสดงไว้ในที่ที่ทุกคนจะเห็นได้ง่าย นอกจากนี้ควรมีข้อมูลสรุปข้อมูลการดำเนินงานตามรายมาตรฐานด้วย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ก, หน้า 47 - 49) ได้ให้แนวคิดว่าการจัดทำระบบสารสนเทศในสถานศึกษาควรพิจารณาจัดเก็บให้สอดคล้องกับภารกิจสถานศึกษาและลักษณะของมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษากระบวนการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศควรดำเนินการดังนี้

1. กำหนดความต้องการร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีข้อมูลใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในสถานศึกษา
2. วางแผนการเก็บข้อมูล ผู้บริหารสถานศึกษาและคณะผู้สอนร่วมกันวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยระบุลักษณะของข้อมูลวิธีการ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูล
3. จัดหา และหรือสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นปัจจุบันของข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลที่จัดเก็บมา โดยจัดข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ใช้ได้สะดวก และนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์

6. ปรับปรุงและพัฒนาาระบบข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง

ในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานหลักๆ 5 ขั้นตอน คือ การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูล และสารสนเทศ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศยิ่งขึ้น จึงได้ประมวลคำสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศอย่างสั้น ๆ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล ได้แก่

1.1 แหล่งปฐมภูมิ (primary source) ได้จากแหล่งที่เกิดของข้อมูลโดยตรง เช่น การแสดงออกของนักเรียน พฤติกรรมของครู ผู้ปกครอง

1.2 แหล่งทุติยภูมิ (secondary source) ได้จากส่วนอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ เอกสาร รายงาน เช่น แผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาผลการประเมินหลักสูตร แผนการจัดการเรียนรู้ ผลงานของนักเรียน รายงานประจำปี รายงานสำรวจปฏิทินปฏิบัติงานสถานศึกษา บันทึกการประชุม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการนำข้อมูลมาแปลงให้อยู่ในรูปแบบที่นำมาใช้ประโยชน์ได้ ข้อมูลที่เป็นสารสนเทศอยู่แล้วนำมาประมวลผลโดยการจัดหมวดหมู่ การเรียงลำดับ การแจกแจง ข้อมูลที่เป็นนามธรรมต้องอธิบายด้วยความเรียง เช่น ความเชื่อสัตย์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ควรให้ค่าสถิติง่ายและตรงที่สุด เช่น ค่าร้อยละ อัตราส่วน สัดส่วน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่

ตัวอย่างเครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจแบบประเมิน แบบทดสอบ

เครื่องมือที่ใช้ต้องมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการเก็บ สะดวกต่อการนำไปใช้

สแตร์ (Stair, 1996, p. 411 - 412) ได้กล่าวถึงหลักการของวงจรพัฒนาระบบ (systems development life cycle: SDLC) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาระบบ (systems investigation) เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาระบบ โดยผู้พัฒนาระบบจะทำการศึกษาสำรวจหาข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบที่จะทำการพัฒนา เช่น สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบที่ต้องการสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ประมาณค่าใช้จ่ายเป็นต้นข้อมูลต่าง ๆ นำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจว่าสมควรที่จะพัฒนาระบบหรือไม่และระบบที่พัฒนาขึ้นควรมีลักษณะอย่างไร

2. การวิเคราะห์ระบบ (systems analysis) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์การดำเนินงานของระบบแต่ละขั้นตอนประกอบด้วยอะไรบ้างมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับสิ่งใดบ้างรวมถึงความต้องการของผู้ใช้และจุดเด่นของการใช้งานแต่ละด้านของระบบใหม่เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจว่าระบบควรได้รับการพัฒนาในลักษณะใด

3. การออกแบบระบบ (systems design) เป็นขั้นตอนของการออกแบบรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของระบบซึ่งได้แก่ การแสดงผลลัพท์ การป้อนข้อมูล กระบวนการเก็บรักษา รวมถึงการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการวัสดุอุปกรณ์สำหรับนำมาพัฒนาให้เป็นระบบใหม่ต่อไป

4. การใช้ระบบ (systems implementation) เป็นขั้นตอนของการนำระบบมาสู่การปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์ และรูปแบบที่ได้ทำการออกแบบไว้

5. การดูแลรักษาและการตรวจสอบระบบ (systems maintenance and review) เป็นขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไขระบบหลังจากที่ได้มีการติดตั้งและใช้งานแล้วรวมถึงการตรวจประเมินผลการทำงานของระบบอันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ระบบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยาวนานมากที่สุด

สรุปว่า วิธีการของการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นการทำงานที่มีขั้นตอนและระบบอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ตลอดจนการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ไม่หยุดนิ่งสามารถพัฒนาระบบได้อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดคุณภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาจากวิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีสาระที่สำคัญคือ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนรายคนและภาพรวมของนักเรียนทั้งกลุ่มอย่างเป็นระบบ
2. เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลด้านการเรียนของนักเรียนเป็นหมวดหมู่
3. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต และการใช้สื่อการสอนอย่างเป็นระบบ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารวัสดุครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่อย่างเป็นระบบ

เป็นระบบ

5. โรงเรียนได้จัดระบบการค้นหาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว อย่างเป็นระบบ

6. โรงเรียนได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่แสดงถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ในด้านต่าง ๆ

7. โรงเรียนได้จัดทำรายงานความก้าวหน้าตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา เมื่อสิ้นภาคเรียน และสิ้นปีการศึกษา

8. คณะกรรมการบริหารโรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล สารสนเทศเพื่อรองรับการประเมิน

#### การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

##### 1. ความหมายของการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ชเนต ข้าเกิด (2543, หน้า 183 - 184) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเริ่มจากการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นมาตรฐานการศึกษาเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก รวมทั้งการพิจารณาจากสภาพข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา ความต้องการของชุมชน สังคมมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการวางแผนประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสถานศึกษาอาจวางแผนในรูปแบบของธรรมนูญโรงเรียน หรือแผนพัฒนาโรงเรียนก็ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาสถานศึกษา หมายถึง แผนที่จัดทำอย่างเป็นระบบบนพื้นฐานของข้อมูลของสถานศึกษา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนครอบคลุมการพัฒนาทุกกิจกรรมที่เป็นส่วนประกอบหลักของการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และเป็นที่ยอมรับร่วมกันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผล ตามเป้าหมายของกิจกรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาได้รับรู้ทิศทาง เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
3. เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม การร่วมคิดร่วมทำระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา
4. เพื่อเป็นหลักประกัน ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพศึกษานั้นต้องเริ่มจากการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นมาตรฐานการศึกษาเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบบนพื้นฐานของข้อมูลของสถานศึกษา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์และต้องมีการจัดทำแผนในรูปแบบของธรรมนูญโรงเรียน หรือแผนพัฒนาโรงเรียนก็ได้ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา

2. ผู้ปกครองและคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา
  3. มีการพิจารณาสภาพข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนเป็นพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา
  4. กำหนดมาตรฐานการศึกษาโดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนและสังคม
  5. กำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย จุดเน้นยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ในธรรมนูญโรงเรียน
  6. มีการนำผลการประเมินตนเองมาทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตามมาตรฐาน
  7. มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษาสอดคล้องกับธรรมนูญโรงเรียน
- 2. ความสำคัญของการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา**

สำราญ หลาบคำ (2545, หน้า 10) ได้อธิบายว่า จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 47 นำไปสู่การออกกฎกระทรวงว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2546 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2546 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาด้วยกระบวนการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันประกอบด้วย 8 ภารกิจหลัก ได้แก่ การจัดระบบการบริหารและสารสนเทศ การพัฒนามาตรฐานการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและและทบทวนคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และการผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของชุมชน ในกฎกระทรวงดังกล่าวได้กำหนดให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงหลัก ครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นแผนที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพ ปัญหา และความจำเป็นอย่างเป็นระบบ และมีแผนการปฏิบัติการประจำปีรองรับ
2. กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และสภาพความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
3. กำหนดวิธีการดำเนินงานที่มีหลักวิชาการ หรือผลการวิจัย หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ ให้ครอบคลุมการพัฒนาด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

4. กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนรวมทั้งผู้เรียนรับผิดชอบ และดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดแหล่งวิทยากรภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ
6. กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บิดา มารดา ผู้ปกครองและบุคลากรในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
7. กำหนดการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังกำหนดให้สถานศึกษาดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และในการตรวจสอบทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุม วิทยาลัยฯ พันธกิจ เป้าหมาย การจัดการเรียนรู้อ การบริหารจัดการ และการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546ข, หน้า 150 - 151) ได้ทำรายงานการวิจัยปฏิบัติการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า กิจกรรมสำคัญที่โรงเรียนดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยจัดทำให้แผนพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนมีลักษณะเป็นแผนยุทธศาสตร์มากขึ้น ทั้งโดยกระบวนการ และเนื้อหา กล่าวคือ โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง กระบวนการทำแผนซึ่งแต่เดิมอยู่บนพื้นฐานความต้องการ/ความคิดเห็นของผู้บริหารหรือคณะผู้บริหาร เปลี่ยนแปลงมาเป็นการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นของโรงเรียนได้อย่างแท้จริง มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามสถานภาพของผู้เกี่ยวข้องประการสำคัญโรงเรียนทำการวางแผนร่วมกันในระดับจังหวัด จึงแยกมาวางแผนเฉพาะโรงเรียนซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดความสอดคล้องสัมพันธ์ระหว่างแผนในแนวดิ่งแล้วยังสะท้อนถึงการพึ่งพากันเอง โดยลดการพึ่งพาจากส่วนกลางหรือวิทยากรภายนอกให้น้อยลง

ประเสริฐ จันทรแดง (2547, หน้า 1 - 8) ในการจัดระบบการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ชุมชน และสังคม คือเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนามนุษย์ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 43 ได้ระบุไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิ์เสมอกันในการจัดการศึกษาที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดไว้ชัดเจนในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาว่าให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้

เป้าหมายของการจัดการศึกษา คือการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อปวงชนให้ผู้เรียนได้พัฒนาเต็มศักยภาพ เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข สนุกกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต คุณภาพของคนเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาประเทศให้วิวัฒน์มั่นคงสันติสถาพร และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ การศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาทั้งระดับบุคคลและสังคมโดยรวม การศึกษามีใช่เป็นเพียงมีสิทธิเท่านั้น แต่หมายรวมถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของวาระแห่งการพัฒนาชาติคือ การลดความยากจน การส่งเสริมสุขภาพ การใช้ทรัพยากร และเทคโนโลยีร่วมกัน การอนุรักษ์ปกป้องสิ่งแวดล้อม การก่อให้เกิดสิทธิและความเสมอภาคทางเพศ การส่งเสริมการปกครองในระบบประชาธิปไตย และการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี โดยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพไปยังคนไทยทุกหมู่เหล่าได้อย่างแท้จริง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดไว้ในมาตรา 47 ระบุให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และได้กำหนดไว้ในมาตรา 48 ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ มาตรา 49 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี และต้องเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก มีสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชน มีหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และการประเมินผล การจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษา โดยสถานศึกษาและบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมและในกรณีที่ผลการประเมินของสถานศึกษาใด ไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จะให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไข การประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมินภายนอก จึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถมี

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ กระทรวงศึกษาธิการได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบ จัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ มีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นให้สถานศึกษามีการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความมีมาตรฐานทัดเทียมกัน จึงได้กำหนดมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2541 ให้โรงเรียนประถมศึกษาในสังกัด นำไปปฏิบัติที่กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามีความสำคัญอย่างมากในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ผลสำเร็จร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

### 3. วิธีการของการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

กรมวิชาการ (2539, หน้า 14) ได้ให้แนวคิดว่าการวางแผนจะช่วยพัฒนาความคิดเพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียด ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การกำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายให้ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 17 - 28) ให้แนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนที่สำคัญคือ การกำหนดเป้าหมาย การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการกำหนดงบประมาณที่จะใช้

1. การกำหนดเป้าหมาย การวางแผนควรเริ่มจาก การกำหนดเป้าหมายที่แสดงถึงคุณลักษณะหรือคุณภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ในการกำหนดเป้าหมายนั้นควรมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย หรือมาตรฐานการศึกษาหลักที่เป็นความต้องการส่วนรวมของสังคม เช่น การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน การพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ มีทักษะในการทำงานและมีความรู้ตามที่กำหนดในหลักสูตร การวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจ สังคมท้องถิ่น และชุมชนปัญหาความต้องการ และแนวโน้มการพัฒนา ซึ่งจะเป็นเป้าหมายหรือมาตรฐานเฉพาะสำหรับสถานศึกษาแต่ละแห่งที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

2. การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายการจัดอันดับความสำคัญอาจทำได้โดยการตั้งประเด็น เพื่อพิจารณาจากความต้องการของส่วนรวมระดับประเทศ ความจำเป็นเร่งด่วน ความต้องการของท้องถิ่น และสถานศึกษา ศักยภาพของสถานศึกษาในการพัฒนาเป้าหมายนั้น

แล้วให้ค่าน้ำหนัก หรือความสำคัญเป็นคะแนน เพื่อให้สามารถจัดอันดับความสำคัญได้ชัดเจน และตรงตามความเป็นจริง

3. การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน คือ การนำเป้าหมายที่มีลักษณะเป็นความคิดเชิงนามธรรมมาทำให้เป็นรูปธรรม ในการปฏิบัติโดยคิดโครงการ หรือกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จหรือตัวบ่งชี้ที่มีความชัดเจนด้วย

4. การกำหนดระยะเวลา การกำหนดระยะเวลาจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ปฏิบัติจะได้ทราบว่าจะต้องดำเนินการให้เสร็จเมื่อไร ต้องเร่งดำเนินการก่อนหรืออาจรอได้ และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแลจะได้ติดตามงานได้ว่ามีความก้าวหน้าตามแผนเพียงใด

5. การกำหนดงบประมาณ ควรคิดงบประมาณที่จะต้องใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนอย่างรอบคอบ และให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด โดยคำนึงถึงความพอเพียง และความเหมาะสมระหว่างรายรับ-รายจ่าย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายโดยมีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

6. การกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน หรือในกิจกรรม โครงการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้แผนดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรกำหนดไว้ในแผนให้ชัดเจนว่าเรื่องใดจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของใครบ้าง

สุริยา มะโยธี (2544, หน้า 20 - 22) ได้สรุปแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการและกรมวิชาการได้ให้แนวคิดว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น เป็นกระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ การวางแผนการให้หลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ตลอดจนผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้เรียนและการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังนั้น การสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน คือ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา แนวทางในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษามีขั้นตอน คือ ตั้งแต่ทำงานศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น วิเคราะห์ศักยภาพความต้องการจำเป็นของสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน หรือผู้มีส่วนได้เสียกับการศึกษา (stakeholders) และนำมาयर่างกำหนดมาตรฐานของสถานศึกษา จัดทำเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ทั้งครู และบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการ

สถานศึกษาปรับปรุง และจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจากผ่านความเห็นชอบของทุกคนและเผยแพร่และสร้างความเข้าใจความตระหนักความผูกพันที่ทุกคนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินการ จัดการศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนด

2. การจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา ธรรมนูญสถานศึกษา (school charter) ถือเป็นแผนแม่บทในการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษาที่เกิดจากการวางแผนและพันธะสัญญาที่มีร่วมกันระหว่างคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด ในการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา สิ่งที่สถานศึกษาจะต้องตระหนัก คือ วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา ความสำคัญของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา องค์ประกอบของธรรมนูญสถานศึกษา จะต้องเป็นความปรารถนาของทุกคนในสถานศึกษาที่จะนำสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน มาเน้นที่การประกันคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องนำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และข้อมูลพื้นฐานการศึกษาของสถานศึกษามาใช้จัดทำธรรมนูญสถานศึกษา เพราะข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการวางแผนกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย จุดเน้น ยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

3. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่จะได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานรายปีของสถานศึกษา โดยทั่วไปแล้วการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จะเป็นการนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษา ในแต่ละปีการศึกษามาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างไรก็ตามในแต่ละปีสถานศึกษาอาจจะมีความต้องการจำเป็นที่นอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษา เช่น การปรับเปลี่ยนมาตรฐานการศึกษา และตัวชี้วัดของสถานศึกษา การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือ นโยบายด้านการศึกษาของรัฐ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงาน ต้นสังกัด หรือความต้องการจำเป็นของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ทำให้สถานศึกษาต้องวางแผนการดำเนินงานรายปีอย่างรอบคอบ เพื่อให้แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีคุณภาพ

4. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา คือ การสร้างหรือกำหนดแนวปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตระหนักในคุณค่าความสำคัญของการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้วยความเชื่อที่ว่า "ถ้าทำสิ่งที่ดี สิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น คุณภาพย่อมเกิดขึ้น" การจัดทำมาตรฐาน

การปฏิบัติงานของสถานศึกษามี 3 ระดับ คือ มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มาตรฐานการปฏิบัติงานของหมวดงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร

สรุปได้ว่า วิธีการการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้น เป็นการเตรียมการเพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในเริ่มจากกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นมาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก โดยทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครู บุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการสถานศึกษา มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อพิจารณาสภาพข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษาตามความต้องการของชุมชนสังคม มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องนำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา มาจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา โดยกำหนดเป้าหมาย จุดเน้น ยุทธศาสตร์ ตลอดจนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพจัดการการศึกษาของสถานศึกษา จากนั้นจึงจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษา มาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยบุคลากรทำคนในสถานศึกษามีส่วนร่วมปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

### การดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล

#### 1. ความหมายของการดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล

ประสิทธิ์ ประครองศรี (2529, หน้า 32) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการซึ่งนำเอาปัจจัยในการดำเนินงาน กิจกรรมหรือรูปแบบของการดำเนินงาน และผลงานมาวิเคราะห์และตัดสินเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้ก่อนแล้วอย่างชัดเจน

บุญธรรม จิตอนันต์ (2540, หน้า 19) ได้กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการพิจารณาว่างานที่ทำอยู่ดีหรือไม่ดี หรือคงที่ ได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่

ธเนศ ขำเกิด (2543, หน้า 183 - 184) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาเป็นขั้นตอนของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติจริงโดยยึดหลักที่ว่าเขียนในสิ่งที่จะทำ ทำในสิ่งที่เขียน และมีหลักฐานปรากฏว่าได้ทำแล้ว ระหว่างดำเนินการสถานศึกษาก็จัดสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาบุคลากร นิเทศ กำกับ ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

สุชาติ ณ หนองคาย (2546, หน้า 51) ได้ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อนำผลไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการนำเอาปัจจัยในการดำเนิน

กิจกรรม มากำหนดรูปแบบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

สรุปได้ว่า การประเมินงานตามแผนและการประเมินผล เป็นขั้นตอนของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติจริงโดยยึดหลักที่ว่าเขียนในสิ่งที่จะทำ ทำในสิ่งที่เขียน และมีหลักฐานปรากฏการกระทำไว้อย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบและติดตามประเมินผลได้เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อนำผลไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการ เพื่อให้กระบวนการระบบประกันคุณภาพได้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ความสำคัญของการดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543ข, หน้า 29 - 34) ให้แนวคิดว่า การประเมินผลเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง การประเมินผลควรประเมินในระหว่างที่สถานศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ควรมีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินการเป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการหรือไม่ เพียงใด มีจุดอ่อน จุดแข็ง ประการใด มีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนดมากที่สุด และเมื่อสิ้นภาคเรียน หรือสิ้นปีการศึกษา ก็จะต้องมีการประเมินสรุปรวม เพื่อนำผลมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการในระยะต่อไป

สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา (2546, หน้า 150 - 151) ได้ทำรายงานการวิจัยปฏิบัติการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่ากิจกรรมสำคัญที่โรงเรียนดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผน การติดตามผล โดยโรงเรียนทุกโรงเรียนได้นำแผนไปใช้ปฏิบัติจริงในระบบงานปกติของโรงเรียน โดยจัดให้มีการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ มีคณะกรรมการรับผิดชอบแต่ละด้าน โดยเฉพาะด้านการนิเทศภายในและการประเมินตนเอง มีคู่มือการบริหารและปฏิบัติงานให้ทุกคนใช้ทำให้ทุกคนตระหนักถึงโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมนิเทศ ผู้รับการนิเทศมีข้อมูลที่บันทึกทั้งโดยตนเอง และผู้อื่นมีการนำผลการประเมินตนเองมาทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่อผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานที่เป็นหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาคือการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การแสดงความรับผิดชอบต่อผลงานในหน้าที่ การสร้างทีม/ทำงานเป็นทีม การสร้างบุคลากรและองค์กรให้เป็นบุคลากรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การดำเนินงานตามแผนและการประเมินผลมีความสำคัญในเรื่องของการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนการที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย การทบทวนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก และพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข การดำเนินงานโดยมุ่งเน้นกระบวนการควบคุมคุณภาพ และการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผลโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมนิเทศ เพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดรวมถึงการประเมินตนเอง และประเมินผลการดำเนินงานในรอบปีว่า บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งการนำผลการประเมินตนเองมาทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใด เพื่อรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบ จุดอ่อน จุดแข็ง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการวางแผนปฏิบัติการในปีต่อไปเพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### 3. วิธีการของการดำเนินงานตามแผนและการประเมินผล

ประสิทธิ์ ประครองศรี (2529, หน้า 35 - 38) กล่าวถึงขั้นตอนและวิธีการของการประเมินผลโครงการส่งเสริมไว้ดังนี้

1. ศึกษาถึงรายละเอียดในเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของแผนงานหรือโครงการที่จะประเมิน
2. กำหนดแหล่งที่จะจัดเก็บข้อมูล ซึ่งมี 2 แหล่งคือ
  - 2.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่เรียบร้อยแล้ว
  - 2.2 แหล่งปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. การรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินโครงการส่งเสริม ได้แก่
  - 3.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน
  - 3.2 ประเภทของเครื่องมือที่ต้องใช้ และวิธีการใช้ในการรวบรวมข้อมูล
  - 3.3 คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล หรือแหล่งข้อมูล
  - 3.4 ประเภทของข้อมูล เป็นข้อมูลที่ อยู่ในรูปของรูปธรรม เช่น จำนวนสิ่งของ และวัตถุอื่น ๆ เป็นต้น หรือเป็นข้อมูลที่อยู่ ในรูปของนามธรรม เช่น ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นต่าง ๆ
  - 3.5 ทรัพยากรที่จะใช้ดำเนินการเก็บ ได้แก่ จำนวนคน เงินงบประมาณ เวลาที่มีอยู่ รวมถึง ความรู้และประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลของผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 จุดบกพร่องและจุดเด่นของแต่ละเครื่องมือ วิธีการที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.7 การแปลความ การรายงาน

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนิยมใช้มาก ได้แก่

4.1 การสังเกตการณ์

4.2 การสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล รายกลุ่ม

5. การเลือกใช้เครื่องมือรวบรวมหลักฐาน และข้อมูลในการวัดผลการปฏิบัติ น่าจะใช้การสังเกตการณ์ที่การกระทำของผู้รับการส่งเสริมแต่ละราย (personal observation) แต่การใช้การสังเกตย่อมต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ ค่าใช้จ่าย และเวลาที่สิ้นเปลืองมาก จึงจำเป็นต้องใช้วิธีอื่นคือ การใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบสัมภาษณ์ (interview schedule) หรือแบบทดสอบ (test sheet) โดยให้ผู้เรียนหรือผู้รับการส่งเสริมตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ต้องการแทนการสังเกต

6. ผู้เก็บข้อมูลจำเป็นต้องเลือก และฝึกอบรมผู้เก็บข้อมูลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามความเป็นจริง

7. การกำหนดเครื่องชี้หรือมาตรฐานของการทำงานเครื่องชี้หรือมาตรฐานในการทำงานนั้นได้อาศัย (data) เป็นหลักฐานประกอบการวินิจฉัยผลการปฏิบัติงาน ฉะนั้นผู้ติดตามและประเมินผลโครงการจะต้องทราบว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่จะต้องนำมาใช้เป็นมาตรฐานเพื่อวัดและเปรียบเทียบผลงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กรมวิชาการ (2544, หน้า 15 - 16) ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการตรวจสอบประเมินผลว่าทำให้รับรู้สถานการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. พิจารณากระบวนการทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวนและคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงานเสนอผลการประเมิน มาตราการป้องกันความผิดพลาด ความล้มเหลว

4.1 รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์

4.2 รายงานแบบอย่างไม่เป็นทางการ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 28 - 29) ได้ให้แนวคิดว่าการดำเนินงานตามแผนเป็นขั้นตอนของการร่วมดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้โดยในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผู้บริหารศึกษาคควรจะปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

2. จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. กำกับ ติดตาม ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด/ฝ่าย เพื่อกระตุ้น ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน

4. ให้การนิเทศในระหว่างปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องกำกับ และติดตามว่าเป็นไปตามเป้าหมาย หรือแผนที่กำหนดไว้หรือมีปัญหาหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนหรือมีปัญหาจะได้ให้การนิเทศ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่าง ๆ โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญ แต่ละด้านมาให้การนิเทศหรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

สุรียา มะโยธี (2544, หน้า 23) ได้สรุปถึงการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และกรมวิชาการไปใช้ในสถานศึกษา และให้แนวคิดว่าสถานศึกษา โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องมียุทธศาสตร์ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการของสถานศึกษา ดังนี้

1. ทบทวนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการสร้างความเข้าใจและตระหนัก ความรับผิดชอบ และความผูกพันในวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และภารกิจของสถานศึกษาที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนด ตัดสินใจและพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนอย่างมีคุณภาพ เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

2. พัฒนาบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา มีความสามารถในการทำงานร่วมกันในระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทุกคนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง และทีมงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ มีความมั่นใจในความก้าวหน้าและความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3. จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการสนับสนุนของสถานศึกษา ที่จะให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข สถานศึกษาจึงควรสำรวจความต้องการจำเป็น และระดมสรรพกำลังในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการกำหนดและดำเนินการตามยุทธศาสตร์เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติตามวัฒนธรรมคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

5. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล เป็นการสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ของบุคลากร และทีมงานทุกคน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้ได้

คุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทุกคนได้เรียนรู้ ได้พัฒนา มีความสุข ความพึงพอใจในการทำงานและสามารถดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้สำเร็จ

สุรชาติ ณ หนองคาย (2546, หน้า 82 - 85) แยกประเภทของการประเมินผลตามมิติหรือปัจจัยที่จะนำมาจัดแบ่ง ได้ 4 มิติ คือ

1. มิติด้านเวลาของการดำเนินงานโครงการ การประเมินผลอาจมีหลายช่วงเวลาของการดำเนินงานโครงการในแต่ละช่วงเวลาก็จะมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายแตกต่างกันโดยส่วนใหญ่ นิยมแบ่งออกได้ 3 ประเภทคือ

1.1 การประเมินก่อนการดำเนินงานโครงการ ( ex-ante evaluation)หรือก่อนตัดสินใจลงทุนทำโครงการ (pre-investment evaluation) การประเมินก่อนการดำเนินงานหรืออาจจะเรียกว่าการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (feasibility study)

1.2 การประเมินระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินอยู่ (On-going evaluation) มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือการนำผลการประเมินผลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการทำงานของโครงการอาจใช้วิธีการตรวจติดตาม (monitoring) วิธีการนิเทศงาน (supervision) หรือวิธีอื่นๆ ก็ได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าของงานและต้องการทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเพื่อจะได้ ปรับปรุงแก้ไขเสียก่อนที่จะสายเกินไปหรือก่อนที่โครงการจะสิ้นสุด การประเมินในลักษณะนี้จึงต้องรวดเร็วและเอาวัตถุประสงค์ของงานเป็นหัวใจสำคัญ เช่น การประเมินประสิทธิภาพ (efficiency) การประเมินต้นทุน (cost-effectiveness) เป็นต้น

1.3 การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ (ex-post evaluation) วัตถุประสงค์ของการประเมินผลโครงการในช่วงนี้ มุ่งที่จะหาข้อสรุปโครงการที่ทำไปแล้ว มีความสำเร็จเรียบร้อยได้ผลดีบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อเป็นบทเรียนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการอื่นๆ ต่อไป รูปแบบของการประเมินผลลักษณะนี้บางครั้ง เรียกว่า การประเมินผลสรุปรวม (summative evaluation)

2. มิติด้านเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการประเมินการประเมินในลักษณะนี้จะแบ่งตามเครื่องมือที่ใช้วัดมาเป็นตัวกำหนด เครื่องมือที่ใช้ วัดก็จะสะท้อนถึงรูปแบบวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะนำผลการประเมินไปใช้ เช่นกัน รูปแบบอาจจะมี หลากหลาย เช่น การประเมินผลการวิจัยหรืออาจเรียกว่าวิจัยประเมินผล เป็นการประเมินที่นำเอารูปแบบขั้นตอนของการวิจัยมาใช้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยผู้รอบรู้ทางด้านวิจัยและต้องอาศัยเวลาพอสมควรในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล และรายงานผล รูปแบบนี้จะดูจะยุ่งยากแต่ถ้าทำอย่างรอบคอบถูกต้องตามหลักวิชาการก็มักจะเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

3. มิติที่ใช้องค์ประกอบของการบริหารโครงการ เป็นขอบข่ายของการประเมินผล มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ส่วน ได้แก่

3.1 ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (input) ของโครงการ เช่นนโยบายอันเป็นที่มาของโครงการทรัพยากรบริหารที่ใช้ในโครงการรวมถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการ (target group)

3.2 ส่วนที่เป็นกระบวนการ (process) บริหารโครงการ เช่น กระบวนการวางแผนโครงการ การจัดองค์กรของโครงการ การอำนวยการโครงการ การประสานงาน โครงการ และการกำกับติดตามประเมินผลโครงการ เป็นต้น ส่วนนี้จึงมักเป็นเรื่องพฤติกรรมทางการบริหารโครงการนั่นเอง

3.3 ส่วนที่เป็นผลผลิต (output) ของโครงการ เช่น ความก้าวหน้าของโครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ผลผลิตของโครงการ เป็นต้น

3.4 ส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมของโครงการ ได้แก่ บรรดาปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่มีผลต่อองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างทั้ง 3 ส่วนดังกล่าวข้างต้น

4. มิติทางด้านผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการประเมินโดยปกติการประเมินผลมักจะตกอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร มีเพียงบางโครงการที่มอบให้นักประเมินผล (evaluators) เป็นผู้รับผิดชอบ หรืออาจจะเป็นความร่วมมือกันทั้ง Managers และ Evaluators ซึ่งเราเรียกว่า Collaborationist จุดเน้นหนักของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันผู้บริหารมักให้ความสนใจในความก้าวหน้าของงานส่วนผู้ประเมินมักจะให้ความสนใจในผลกระทบต่างๆที่อาจเกิดขึ้นแต่ผู้ที่ร่วมมือระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ประเมินจะให้ความสนใจประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุรชาติ ฌ หนองคาย (2546, หน้า 94) ได้สรุปแนวคิดของกระทรวงศึกษาธิการและกรมวิชาการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลว่า เป็นการประเมินตนเอง (self evaluation) คือ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานในรอบปี ตามยุทธศาสตร์ที่สถานศึกษาได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ในแต่ละปีการศึกษาว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และจุดเน้นที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด โดยมีจุดประสงค์หลักในการประเมิน เพื่อรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบจุดอ่อน จุดแข็ง สำหรับใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการตัดสินใจบริหารจัดการ การศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานหรือเกิดคุณภาพสูงสุด และทบทวนคุณภาพการศึกษาเป็นรายงานประจำปี (annual report) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา หรือการประเมินภายในของสถานศึกษา จะทำให้สถานศึกษาทราบถึงผลสำเร็จหรือความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 1 ปี ว่าสูงขึ้นหรือประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากจุดเริ่มต้นที่ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา (baseline data) นอกจากนี้ยังสามารถชี้ให้เห็นจุดอ่อน จุดแข็ง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะธรรมเนียมของสถานศึกษานี้จะเป็นข้อมูล สารสนเทศที่สำคัญของสถานศึกษาในการวางแผนปฏิบัติการในปีต่อไป และใช้ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานการปฏิบัติงาน และวิธีทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด รายงานประจำปีของสถานศึกษาจะใช้

เป็นหลักฐานที่สำคัญในการนำเสนอผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตาม  
 ธรรมเนียมของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้คณะกรรมการประเมิน  
 คุณภาพจากภายนอกสถานศึกษา เช่น คณะกรรมการประเมินจากเขตพื้นที่การศึกษาหรือจาก  
 กระทรวงฯ และองค์กรประเมินภายนอก จำเป็นอย่างยิ่งที่สถานศึกษาจะต้องแสดงผลการพัฒนา  
 คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละปีอย่างชัดเจน การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษา  
 ของสถานศึกษา จะเป็นการสร้างความรู้สึกความภาคภูมิใจในความก้าวหน้า หรือความสำเร็จ  
 ของครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมที่ได้ร่วมมือ ร่วมใจ และมี  
 ส่วนร่วมในการจัด และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ทำให้ทุกคนมีความพึงพอใจ  
 ในผลสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปี และยังเป็นแนวทางให้การ  
 พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า การดำเนินงานตามแผนและการประเมินผลนั้นมีสาระสำคัญคือ

1. มีการจัดระบบทบทวนแผนงานต่าง ๆ ก่อนลงมือปฏิบัติ
2. การทบทวนแผนงานต่าง ๆ ช่วยให้อุทิศเวลาเข้าใจ เกิดความตระหนักและพร้อมที่จะ  
 ดำเนินการตามแผน
3. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้าน
4. ครูและบุคลากรของโรงเรียนได้รับการนิเทศเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับงาน และ  
 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
5. จัดให้มีการประเมินผลตามแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพ  
 การศึกษา
6. มีการนำผลการประเมินตนเองมาทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อปรับปรุง  
 แก้ไขให้ได้ตามมาตรฐาน
7. โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และ  
 ประเมินผล
8. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน  
 ปฏิบัติการในปีต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

ชเนต คิตรุ่งเรือง (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพในการบริหารงาน  
 วิชาการของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียน  
 เอกชนที่เข้าร่วมโครงการมีการบริหารงานวิชาการในแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพภายใน  
 มากนอกจากนั้นยังพบว่า โรงเรียนเอกชนที่เข้าร่วมโครงการและไม่เข้าร่วมโครงการมีความ

แตกต่างกันในแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพโดยเฉพาะโรงเรียนขนาดใหญ่มีการปฏิบัติมากกว่า

ชัชวาล ป้อมไชยา (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษากรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยส่วนรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ การจัดทำแผนและโครงการพัฒนา การจัดองค์กรบริหารคุณภาพ การกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของโรงเรียน และการดำเนินการตามแผนนอกจากนั้นมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์เมื่อมีการเปรียบเทียบการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดสกลนคร ตามขนาดของโรงเรียนโดยส่วนรวม พบว่าโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ การกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของโรงเรียน โดยโรงเรียนขนาดเล็กมีการปฏิบัติงานมากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่ และการนิเทศติดตามผลโดยโรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดกลาง มีผลการปฏิบัติงานมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่

ทักเนียบ แก้วขิม (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่าโรงเรียนได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัย และด้านผลผลิตการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเรียงลำดับคือ ด้านบริหารและการจัดการ ด้านหลักสูตรการสอน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านบุคลากร

สุวัฒน์ พรหมวัย (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสกลนคร พบว่าครูโดยส่วนรวม และจำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง และขนาดโรงเรียนมีสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่วนรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้บริหารโรงเรียนมีสภาพการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษาในการพัฒนาเข้าสู่วัฒนธรรม อยู่ในระดับสูง ครูโดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง และขนาดโรงเรียนมีปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่วนรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ครูที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีปัญหาการดำเนินงานโดยส่วนรวม และรายด้าน 4 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริหารโรงเรียนมีปัญหาการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษาในการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานมากกว่าครูวิชาการโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ส่วนครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีปัญหาการดำเนินงานเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาการดำเนินงานโดยส่วนรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษา ในการกำหนดมาตรฐานโรงเรียน และในการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานมากกว่าครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก และครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก ในด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษาในการกำหนดมาตรฐานโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพตำแหน่งกับขนาดของโรงเรียนต่อปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

สุรัชย์ วังบุญคง (2543, หน้า 60 - 61) ได้วิจัยเรื่องศึกษาการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน และครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกันปฏิสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ผลการวิจัย พบว่าอาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิแตกต่างกันมีความเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับปริญญาโท และเอก มีความคิดเห็นต่อระดับ ความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง และอาจารย์ผู้สอนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มประสบการณ์ในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มี

ความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบัน ราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษา ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม และเคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในคณะวิชาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ และอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนคณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดในสถาบันที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต และสถาบันราชภัฏพระนคร มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง และอาจารย์ผู้สอนประจำสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ และประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในคณะวิชาที่สังกัด และสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพร้อมแตกต่างกัน

ชวลิต ศรีพวงผกาพันธ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับปัญหาการดำเนินงานตามนโยบายประกันคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ข้าราชการครูโดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานมีปัญหาการดำเนินงานตามนโยบายประกันคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครพนม โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในอันดับสูงสุด ด้านการประกันความปลอดภัยอยู่ในอันดับต่ำสุด ข้าราชการครูที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับปัญหาการดำเนินงานตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาการดำเนินงานตามนโยบายประกันคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน เฉพาะด้านการประกันประสิทธิภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ 5 ถึง 10 ปี มีปัญหามากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี

ชัย ปองเสงี่ยม (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง พบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนด้านหลักสูตร มีการจัดทำสาระการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน จัดปัจจัยที่เอื้อต่อหลักสูตรแกนกลาง และการจัดการเรียนการสอน แต่การดำเนินการยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสาระของหลักสูตร ท้องถิ่น ครูเห็นว่าต้องใช้เวลามากในการดำเนินการ

โสภณ โชติรัตน์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมาตรฐาน ประสิทธิภาพของการจัดการและการบริหารงานโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดสงขลา เห็นด้วยอยู่ในระดับมากสำหรับประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้านการรายงานของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาในเขตบริการของสถาบันราชภัฏสงขลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการส่งรายงานประเมินตนเองให้กับบุคลากรภายนอกได้รับรู้ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อมูลการรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียนไม่ชัดเจนไม่มีรูปแบบที่เป็นแนวทางในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านกระบวนการเรียนการสอน มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามสภาพจริง เพื่อให้เกิดการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง แต่การดำเนินการยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการสอนที่เน้นกระบวนการที่หลากหลาย ขาดเทคนิคการสอนที่จะให้เด็กได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองทำให้นักเรียนขาดความพร้อมความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนด้านวิชาชีพครูบุคลากรทางการศึกษา ควรมีการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพครู และจรรยาบรรณวิชาชีพครู ยกย่องสรรเสริญครูดี เนื่องจากครูบางส่วนยังขาดจิตสำนึกและจิตวิญญาณของความเป็นครู

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านการบริหารและการจัดการ มีการตั้งคณะกรรมการโรงเรียน เพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดการศึกษา โดยมีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน แต่ยังคงขาดสนับสนุนส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับโรงเรียน และระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยมุ่งหวังเพื่อส่งเสริมการบริหารงานของโรงเรียน

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

จอห์นสตัน, และแบวิน (Johnston, & Bavin, 1973, p.28) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเชอ์บ์ร์กทดสอบความพึงพอใจกับครูที่ทำการสอนในโรงเรียนราษฎร์ ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 130 คน โดยมี จุดประสงค์ที่แยกองค์ประกอบบางอย่างออกจากกลุ่มที่มีความพอใจในการทำงาน

กับกลุ่มที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งเฮิร์ชเบอร์กถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ไม่ปรากฏในกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดอนดอโร (Dondero, 1993, p. 32) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโรงเรียนที่อาศัยโรงเรียนเป็นพื้นฐาน ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของครู ประสิทธิภาพของโรงเรียน และความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการโรงเรียน ที่อาศัยโรงเรียนเป็นพื้นฐานมีการจัดการในโรงเรียนตามข้อเสนอแนะของครูผู้ร่วมงาน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดกฎระเบียบในการปกครองตนเองพบว่าครูที่ได้รับความรับผิดชอบ และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันจะมีความสุขรอบคอบ โรงเรียนมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนอกจากนั้นการที่ครูได้มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

แพตริเซีย (Patricia, 1994, p. 87) ได้ศึกษาการประเมินการก้าวไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษาและการควบคุมการปฏิบัติในประเทศเยอรมัน สวีเดน ฝรั่งเศส นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระดับที่มีการประกันคุณภาพการศึกษานั้น กลไกทางสังคมช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในประเทศเยอรมันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาจากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่ง การประกันคุณภาพการศึกษาและการควบคุมการประเมิน คือ กระบวนการที่ชัดเจน ในประเทศสวีเดนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาในการประกันคุณภาพฝรั่งเศสให้ความสำคัญและเชื่อถือจากการใช้ข้อสอบภายนอกโรงเรียน มีการควบคุมจากส่วนกลางในประเทศนิวซีแลนด์ ให้ความสำคัญกับการประเมินจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษานำเอาระบบการประเมินผล โดยใช้ข้อสอบมาตรฐาน มีการเตรียมการอย่างมีแบบแผนสู่การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และการศึกษาขั้นสูงต่อไป

ทาวเซิน (Townsend, 1977 p. 36) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนชุมชนในออสเตรเลียและสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ครู ผู้ปกครอง และนักเรียนทั้ง 2 ประเทศ รวม 1,000 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนประกอบด้วยความทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจ และคุณลักษณะของบุคลากร ความเข้มแข็งทางด้านวิชาการ และด้านการบริหารของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และทัศนคติที่ดีของชุมชนที่ดีต่อโรงเรียน

กล่าวโดยสรุป โรงเรียนเอกชนที่เข้าร่วมโครงการมีการบริหารงานวิชาการในแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพภายในนั้น มีความแตกต่างกันในแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพ

อย่างเห็นได้ชัด ว่าการดำเนินการ การปฏิบัติที่ถูกต้อง มีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมคุณภาพและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนโดยมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เปลี่ยนไปในทางที่ดีเกี่ยวกับ ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และเพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและ จัดการศึกษา โดยมีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี