

## บทที่ 2

### เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอวังจันทน์ จังหวัดแพร่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยสาระดังนี้

1. คุณภาพการศึกษา
2. กรอบและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
4. มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพ
5. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและการปรับปรุงการศึกษา
6. ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
7. การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

#### คุณภาพการศึกษา

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพตามความต้องการของสังคมและชุมชน และการที่คนจะมีคุณภาพได้นั้นสำคัญยิ่งที่ต้องอาศัยการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพการศึกษามีความหมายดังผู้ให้คำนิยามดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2544, หน้า 2) ได้ให้ความหมายคุณภาพการศึกษาว่า คุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) การรับรองวิทยฐานะ (Quality Accreditation) ไม่ว่าจะเป็น QA แบบใด การประกันคุณภาพจะต้องมุ่งที่การให้ข้อมูลแก่ทุกคนในหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) เพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพ

ในปีต่อมา จารัส นองมาก (2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการศึกษาว่าเป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ถ้าทำตามกระบวนการที่กำหนดขึ้นแล้ว การศึกษาจะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ณรงค์ ฅ ถ้ำพูน และเพ็ชรี รูปวิเชตร (2546, หน้า 19) ได้กล่าวว่า คุณภาพการศึกษาหมายถึง การดำเนินการกิจกรรมใด ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาได้เป็นไปตามพันธกิจ

ที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้น และก่อให้เกิดผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และพึงประสงค์ตามที่คาดไว้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการศึกษาหมายถึง พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน อันเกิดจากกระบวนการเรียนการสอนและกระบวนการบริหารของโรงเรียน

### กรอบและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

#### การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, หน้า 15) หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ส่วนผู้รับบริการทางอ้อมได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

ส่วน จาร์ส นองมาก (2546, หน้า 21) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพการศึกษาตาม นิยามในพระราชบัญญัติเป็นเรื่องของการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานของสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาทราบตัวเองมากขึ้นว่ามีจุดเด่นและจุดด้อยในเรื่องใด เพียงใด และปรับปรุงแก้ไขให้สามารถจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นไป

ในขณะที่ สาระบัญญัติในหมวดที่ 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกัน คุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและ ระบบการประกันคุณภาพภายนอก และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย ตลอดจน เสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547, หน้า 29 - 31)

นอกจากนี้ สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้ที่จบการศึกษา

มีคุณภาพตามที่มุ่งหวัง ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กร/สถานประกอบการที่รับช่วงผู้จบการศึกษา เข้าศึกษาต่อหรือรับเข้าทำงาน มีความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง มีคุณภาพได้มาตรฐาน แม้จะไม่เท่ากันแต่ก็แตกต่างกันไม่มากนัก นักเรียนที่จบการศึกษาจาก สถานศึกษาทุกแห่งมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่หลักสูตร สถานศึกษากำหนด ดังนั้นผู้เรียนจึงเป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่สถานศึกษา ต้องคำนึงถึงตลอดเวลา ไม่ว่าจะทำกิจกรรมใด หรือโครงการใดก็ตาม ผู้เรียนจะต้องได้รับผลหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม นอกจากนี้ ในการจัดการศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคคล ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพตามที่คาดหวัง กระบวนการประกัน คุณภาพการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการศึกษาในปัจจุบันและต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา พอจะสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ การศึกษา คือการดำเนินการกิจของสถานศึกษาที่มีกระบวนการบริหารและการเรียนการสอนที่มี ระบบ เพื่อสร้างคุณภาพผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐานและความต้องการ ของผู้รับบริการเพื่อมีความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 สนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจบริหาร การศึกษาไปยังระดับท้องถิ่นและสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้เรียนไม่ว่าจะอยู่ในท้องถิ่นใดก็ตามจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้จะมีทั้งการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและการประเมินภายนอก เป้าหมายของการประเมินคุณภาพนั้น ไม่ใช่เพื่อการลงโทษแต่เป็นเครื่องสะท้อนให้สถานศึกษา ได้นำไปพิจารณาจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์กับผู้เรียนอย่างเต็มที่ ฉะนั้นการประกันคุณภาพ จึงเป็นการประกันคุณภาพเพื่อผู้เรียน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546, หน้า 8)

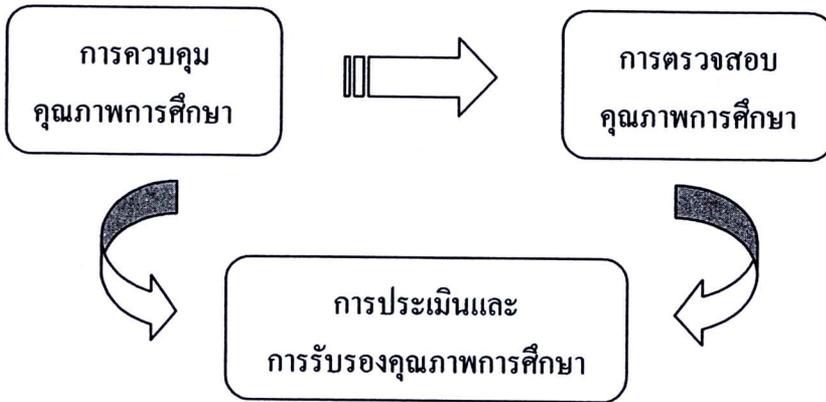
ในขณะที่กระทรวงศึกษาธิการ (2544, หน้า 9) ได้ให้แนวคิดการประกันคุณภาพ การศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญที่ผลักดันให้กระบวนการทำงานของ หน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับของวงการศึกษากับบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างประสาน สอดคล้องกันเป็นระบบมุ่งหน้าไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ การปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544, หน้า 15-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนาแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาโดยมีกรอบการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้บรรลุตามมาตรฐานการศึกษาทั้งระดับชาติ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับเขต และระดับโรงเรียนที่ได้กำหนดเพิ่มเติมตามบริบทของโรงเรียน โดยการดำเนินต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ที่ทุกกิจกรรม / โครงการ / งาน มีเป้าหมายเดียวกันคือ ยกระดับคุณภาพผู้เรียนทุกด้าน และต้องมีระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผน มีการกำกับ ติดตามนิเทศอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน กำกับติดตามความก้าวหน้า และยืนยันการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

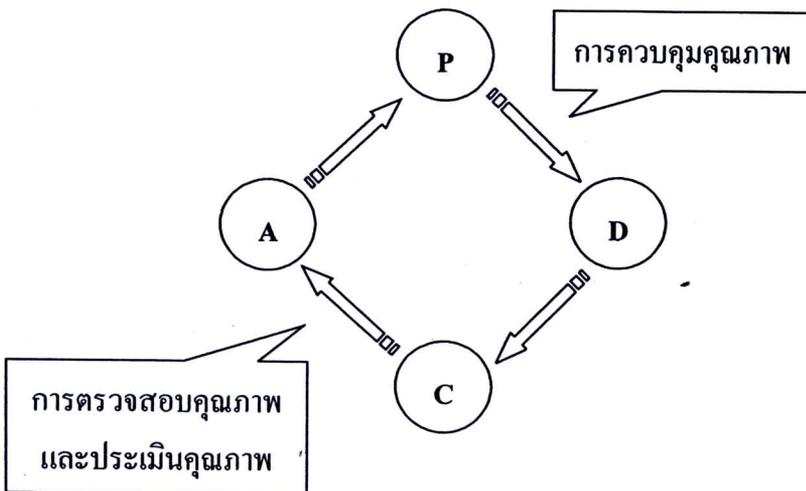
3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอกแต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน เพราะการดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา ซึ่งดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนั้นระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาในแต่ละขั้นตอนต้องเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันเป็นวัฏจักร ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ความสัมพันธ์ของระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544, หน้า 18)

จะเห็นได้ว่าระบบการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกันวางแผน (Plan) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Do) ร่วมกันตรวจสอบ (Check) และร่วมกันปรับปรุง (Action) โดยมีความสอดคล้องกันดังนี้



แผนภูมิที่ 2 วงจรการจัดการควบคุมองค์กร

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544, หน้า 10)

ในการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพก็คือกระบวนการบริหาร เพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือการที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมาตรฐานการศึกษาเมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตามและประเมินคุณภาพ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีความมุ่งมั่นและเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ

### การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพในสถานศึกษานั้น กระทรวงศึกษาธิการ (2544, หน้า 1-22) ได้กล่าวว่าหลักการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่สำคัญคือ หลักแห่งคุณภาพซึ่งประกอบด้วยคุณภาพภายในและคุณภาพภายนอก คุณภาพภายในหมายถึง ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนอันพึงประสงค์ตามเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนคุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับมหัพภาค (Macro Socio-Economic Level) ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด สามารถสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมให้กับประเทศชาติและทั่วยุโรป นานาชาติ ในระดับภูมิภาคและระดับโลก นอกจากนี้หลักการประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา สร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา เป็นการตรวจสอบและประเมินผลตามบริบทของการประกันคุณภาพนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยเน้นทั้งคุณภาพการออกแบบ ได้แก่ มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรและแผนการสอน และเน้นกระบวนการทำงาน ได้แก่ การเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนเน้นความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะและความมั่นใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ประสานสัมพันธ์ภายใน ระหว่างหน่วยงาน องค์กร ในเขตพื้นที่การศึกษาและจังหวัด ที่ต่างมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีภาระงานคือ

1. การทบทวนการจัดระบบบริหาร เพื่อตรวจสอบว่าสามารถรองรับการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติหรือไม่และจะต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้เหมาะสมอย่างไร



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	25 ก.ค. 2555
เลขทะเบียน.....	246323
เลขเรียกหนังสือ.....	

2. ให้ความสำคัญการเก็บบันทึกวิเคราะห์ข้อมูลทุกฝ่ายงานอย่างเป็นระบบ ครบคลุม และตรวจสอบได้ และสรุปภาพรวมของสถานศึกษาที่สามารถบอกจุดแข็งและจุดอ่อนรวมถึง สภาพปัญหาที่ต้องแก้ไข

3. การจัดทำมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่คำนึงถึงความต้องการของชุมชน และท้องถิ่นเพื่อพัฒนาผู้เรียน

4. การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาเพื่อเป็นการสะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานพัฒนา คุณภาพของสถานศึกษาว่ามีทิศทางและเป้าหมาย วิธีการในการจัดการเรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาวิชาชีพบุคลากร การช่วยเหลือผู้เรียน ฯลฯ

5. การกำกับ ติดตาม นิเทศ ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ เพื่อตรวจสอบและ ทบทวนประสิทธิภาพการดำเนินงาน

6. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี เพื่อรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติพัฒนา คุณภาพของสถานศึกษาให้ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการ (2544, หน้า 29) สรุปว่าแนวการจัดระบบประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาควรคำนึงถึงการค้นหาคำตอบสำคัญ 3 เรื่องคือ นักเรียนทุกคน มีการเรียนรู้และได้รับการบริการที่เหมาะสมจากสถานศึกษาหรือไม่ รู้ได้อย่างไรว่านักเรียนเกิด การเรียนรู้ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างเพื่อให้นักเรียนประสบความสำเร็จโดยการตอบ คำถามทุกข้อต้องมีร่องรอยหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่ง รุ่ง แก้วแดง (2544, หน้า 117) ได้สรุปว่า การประกันคุณภาพภายในนั้นจะต้องให้เป็นกระบวนการที่ชัดเจนทุกเรื่อง มีการวางแผน มีการปฏิบัติตามแผน การประเมินและการปรับปรุงการนำเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามา นั้นอาจจะไม่ช่วยเฉพาะเรื่องการประกันคุณภาพ แต่ช่วยด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลครบวงจร การเรียนรู้ของผู้เรียน วงจรการสอนของครู วงจรการบริหารของ ผู้บริหาร วงจรการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษา และวงจรการดำเนินงานของพ่อแม่ คือทุกคนในสังคมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของเด็ก ต่างก็มีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาทั้งสิ้น

ส่วน ฉันทพล ชุมรวราฮิ (2545, หน้า 8-9) ได้สรุปการประกันคุณภาพภายในเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทยตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 คือ สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพภายใน และถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

การศึกษาเพื่อรับรองการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่ง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546, หน้า 32-51) ได้สรุปว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีคุณภาพจะต้องสัมพันธ์สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายนอกทั้งมาตรฐานด้านผู้เรียน ที่เน้นพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคมโดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นคนดีมีความสามารถตามศักยภาพและมีความสุข ด้านกระบวนการ เน้นการบริหารจัดการและกระบวนการจัดการเรียนการสอน ด้านปัจจัย เป็นการกำหนดคุณลักษณะหรือความพร้อมของผู้บริหาร ครู หลักสูตร อาคารสถานที่และชุมชน

ในขณะที่สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 9-12) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (Internal Quality Assurance) เป็นระบบที่สถานศึกษาสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนองค์กรหรือสถานประกอบการที่รับผู้เรียนเข้าศึกษาต่อหรือทำงานว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามได้มาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ ทักษะ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวัง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวและชุมชนตามความเหมาะสมด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั้งองค์กร โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม บุคลากรในสถานศึกษา โดยเฉพาะครูและผู้บริหารต้องตระหนักถึงเป้าหมาย คือ ผลประโยชน์ที่เกิดกับผู้เรียนเป็นอันดับแรก ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา จึงเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้และถูกกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พุทธศักราช 2553 โดยยึดหลัก 3 ประการคือ

1. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษามีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารและตัดสินใจดำเนินงาน ทั้งด้านการบริหาร งานวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากร การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและผู้สอนทำบทบาทหน้าในการสอน จัดกิจกรรมและพัฒนาสื่อเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้บรรลุตามจุดหมายของหลักสูตรได้อย่างเต็มที่ สามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ ความต้องการของชุมชนและสังคมให้มากที่สุด

2. การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น/ปราชญ์ชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ทั้งในฐานะเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา หรือ

คณะทำงานในส่วนอื่น ๆ ของสถานศึกษา โดยมีการร่วมกันคิด ตัดสินใจ สนับสนุน ส่งเสริมและติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ตลอดจนร่วมภาคภูมิใจในความสำเร็จของสถานศึกษา

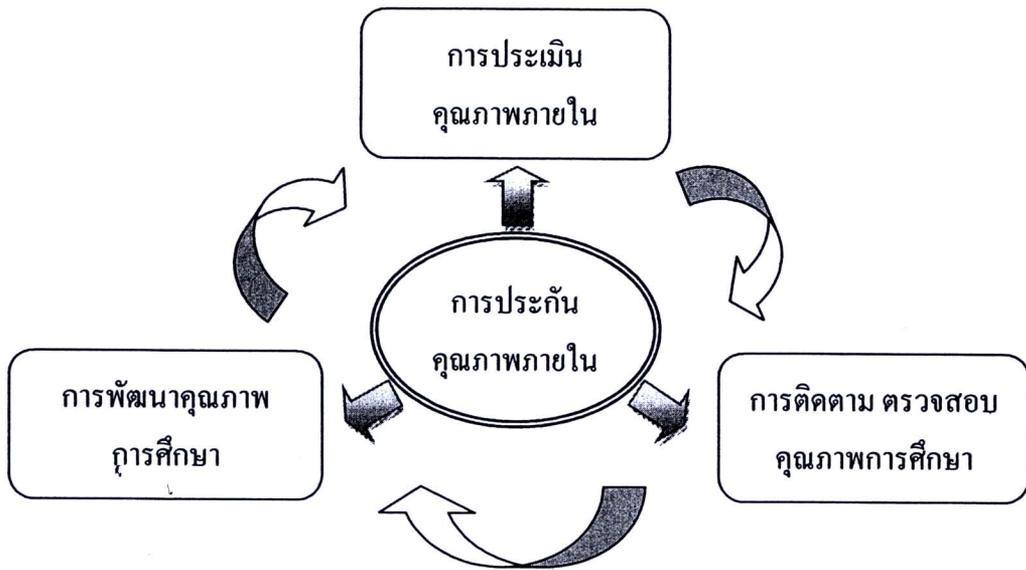
3. การแสดงภาระรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) โดยผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ต้องได้รับรู้มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาาร่วมกัน และเพื่อติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษาว่าสามารถนำผู้เรียนไปสู่มาตรฐานที่ได้กำหนดร่วมกันหรือไม่ ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา (School Improvement Plan) เลือกรูปแบบพัฒนาที่เหมาะสมและสามารถทำให้เกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์เป้าหมายและจุดเน้นที่ต้องการพัฒนาให้ทุกฝ่ายได้รับรู้เพื่อเป็นสัญญาประชาคมและเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำงานอย่างมีทิศทางชัดเจนสู่เป้าหมายเดียวกัน

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีกระบวนการดำเนินการที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน 3 ชั้นคือ

1. การประเมินคุณภาพภายใน เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามและการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา กระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา เพื่อนำผลการประเมินไปใช้วางแผน พัฒนากิจกรรม/โครงการที่ทำ

2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผนและการดำเนินงานตามแผน รวมทั้ง สร้างจิตสำนึกพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและให้ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา แสดงได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 องค์ประกอบของระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 13)

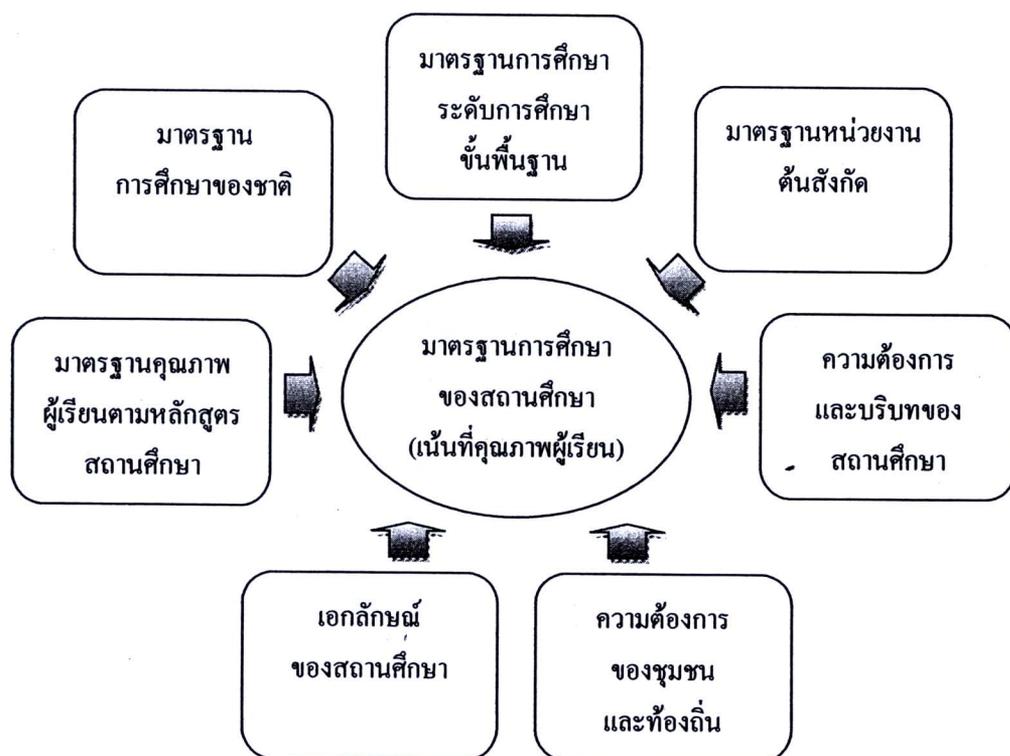
จะเห็นได้ว่ากรอบและแนวการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นแนวทางให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งด้านความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนเพื่อความอยู่รอดและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนสร้างความมั่นใจให้กับสถานศึกษา พร้อมทั้งเป็นการประสานสัมพันธ์ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 15-31) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พุทธศักราช 2553 ว่าสถานศึกษาดำเนินการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสรุปได้ดังนี้



1. การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

มาตรฐานการศึกษาเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียง สำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษาซึ่งมีอยู่หลายระดับและหลายประเภท ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะและเป้าหมายคือ คุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญทั้งสิ้น โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต้องกำหนดให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เอกลักษณะของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด และต้องครอบคลุมสาระการเรียนรู้และกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งต้องคำนึงถึงศักยภาพของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่นด้วย สถานศึกษาจึงต้องวิเคราะห์มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน รวมทั้งระดับปฐมวัย มาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐานคุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรของสถานศึกษา นโยบายของหน่วยงานส่วนกลาง คุณลักษณะพิเศษของผู้เรียนที่สถานศึกษา ท้องถิ่น และชุมชนคาดหวัง แล้วนำมาสังเคราะห์หลอมรวมกันกำหนดเป็นมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4 ตัวแปรที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงสู่มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 18)

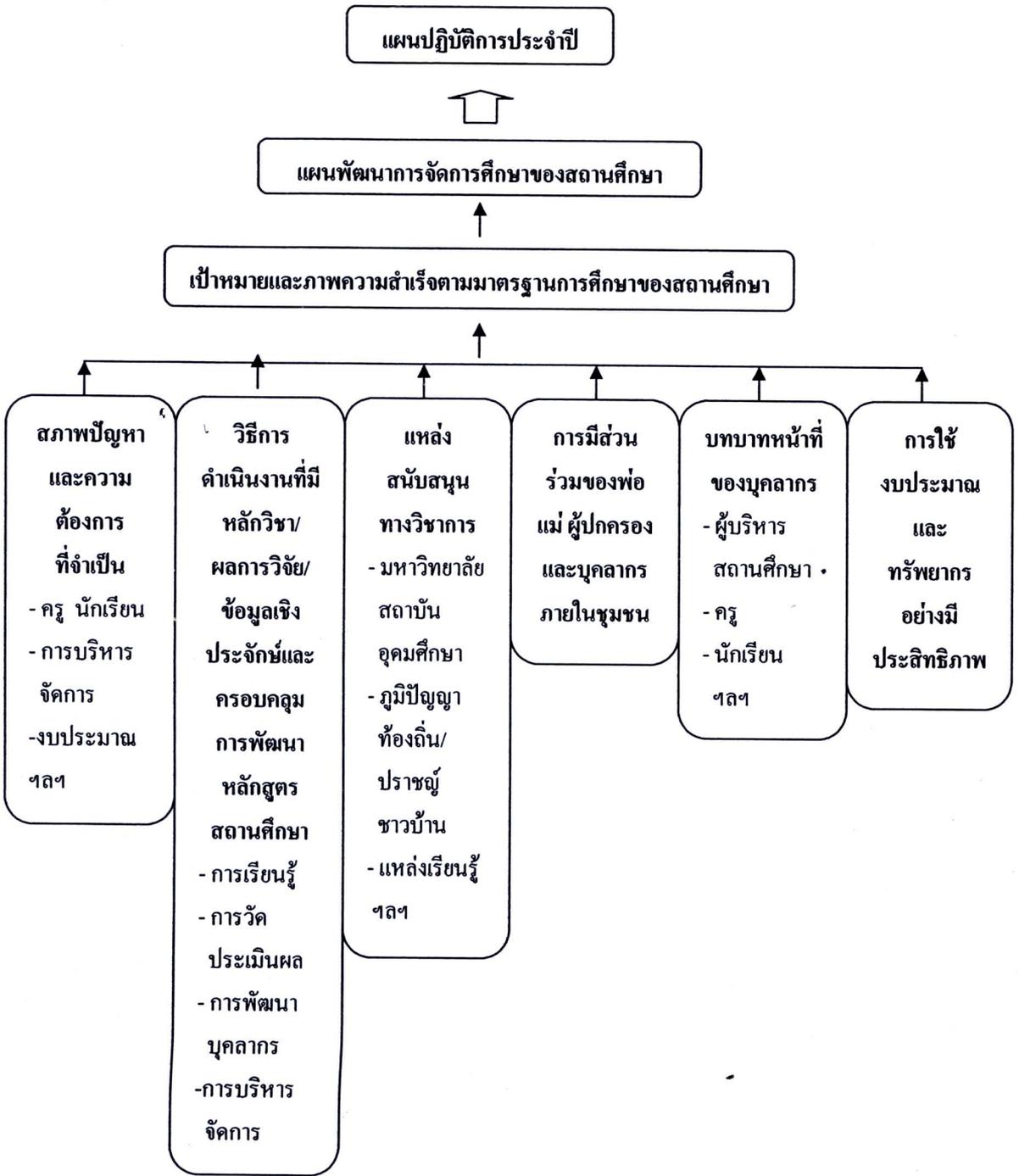
การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและเอกลักษณ์ของสถานศึกษาโดยกำหนดให้เหมาะสมครอบคลุมสาระการเรียนรู้และศักยภาพของผู้เรียน สถานศึกษาและท้องถิ่น

2. การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามมาตรฐานการศึกษา สถานศึกษาต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา โดยคำนึงถึงหลักการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม และการนำสู่การปฏิบัติ การวางแผนมักมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกรอบเวลาของการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน และในสถานศึกษาจำเป็นต้องมีการจัดทำแผน 2 ประเภท คือ แผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (Strategic Plan/Improvement Plan) ที่จะสะท้อนกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่จะใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อนำไปสู่เป้าหมายได้คุณภาพตามมาตรฐานที่วางไว้ ส่วนแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan/Operation Plan) จะดำเนินการเป็นรายปี ควรมีจุดเน้นที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและกำหนดกิจกรรมการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ราบรื่น มีการประเมินตนเองเพื่อนำไปสู่การได้ข้อมูลสารสนเทศในการเขียนรายงานประจำปีซึ่งเป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ดังที่กล่าวมา แผนพัฒนาสถานศึกษาที่ดีควรคำนึงถึงวิธีดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

- 2.1 ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ
- 2.2 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
- 2.3 กำหนดวิธีการดำเนินงาน โดยอาศัยหลักวิชาหรือผลการวิจัย ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตรด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2.4 การเสาะหาและประสานสัมพันธ์กับแหล่งวิทยากรภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการต้องระบุไว้ในแผนให้ชัดเจน
- 2.5 กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในสถานศึกษา บุคลากรในชุมชน และผู้ปกครองได้รับผิดชอบและดำเนินงานตามที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.6 กำหนดการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.7 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี



แผนภูมิที่ 5 การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 22)

### 3. การจักระบบบริหารและสารสนเทศ

การพัฒนางานและการสร้างระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา นอกจากจำเป็นต้องมีการวางแผนจัดโครงสร้างการบริหารงาน มีคณะทำงานที่เป็นตัวแทนมาจาก ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกันวางแผน ติดตาม ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีของสถานศึกษาโดยใช้เทคนิคการบริหารและการจัดการอันหลากหลาย เช่น การใช้วงจร การพัฒนาคุณภาพ (PDCA) การใช้โรงเรียนเป็นฐาน (SBM : School Based Management) หรือ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (TQM) เป็นต้นแล้ว จำเป็นต้องมีการจักระบบสารสนเทศซึ่งมีอยู่ มากมาย ทั้งข้อมูลบุคลากร ครู ผู้เรียน อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลการพัฒนา บุคลากร ข้อมูลทรัพยากร ข้อมูลงบประมาณ ฯลฯ สถานศึกษาควรจักระบบสารสนเทศให้เป็น หมวดยุทธศาสตร์และเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการศึกษา ข้อมูลมีความ สมบูรณ์ สะดวกต่อการนำไปใช้ มีการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์อยู่เสมอ

### 4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาสถานศึกษา

ในแผนพัฒนาสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา มีโครงการ/กิจกรรมที่ต้อง ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์สำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการ ในการดำเนินงานตามแผนนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำทางวิชาการควบคู่กับการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพและ ระบบคุณธรรมย่อมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล คุณค่า กำกับติดตาม และนิเทศงานของบุคลากรทุกคน/ทุกฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ สถานศึกษาต้องสร้างระบบการทำงานที่เข้มแข็ง เน้นการมี ส่วนร่วม ใช้เทคนิคการบริหารและการจัดการเพื่อบรรลุตามเป้าหมาย

ตัวอย่างเทคนิคการบริหารและการจัดการที่นำมาซึ่งความสำเร็จ

4.1 วงจรพัฒนาคุณภาพ PDCA ของ Deming เป็นเทคนิคที่ผู้บริหารนิยมใช้กัน อย่างแพร่หลาย เพราะเป็นกระบวนการที่มีการตรวจสอบตนเองอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่ขั้น การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผนหรือขั้นตอนที่วางไว้ (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และการนำผลการประเมินย้อนกลับไปทบทวนปรับปรุงกำหนดมาตรการขั้นตอนใหม่ (Act) เพื่อการดำเนินงานต่อไป วงจรพัฒนา PDCA สามารถนำไปใช้ดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ทุกงานและสอดคล้องกันอย่างต่อเนื่อง

#### 4.2 แนวคิด Balanced Scorecard

สถานศึกษาหลายแห่งใช้แนวคิดในการกำหนดผลสำเร็จอย่างสมดุลรอบด้าน (Balanced Scorecard) เป็นเทคนิคการบริหาร เช่น โรงเรียนในฝัน โดยใช้การกำหนดมุมมองที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ

1. มุมมองด้านนักเรียน (Student Perspective) โดยพิจารณาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่คาดหวังของผู้เรียน
2. มุมมองด้านกระบวนการจัดการศึกษาภายใน (Internal Process Perspective) โดยพิจารณาผลสำเร็จและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของกระบวนการบริหารจัดการและการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอน
3. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยพิจารณาปัจจัยที่ใช้ขับเคลื่อนให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาคุณภาพตามที่คาดหวัง ได้แก่ การสร้างความเข้มแข็งให้สถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพและทักษะของครูผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษา การเพิ่มสมรรถนะของสถานศึกษาในการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนา
4. มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร (Budget and Resource Perspective) โดยพิจารณาปัจจัยที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จในด้านงบประมาณและทรัพยากร โดยคำนึงถึงแหล่งสนับสนุน อัตราค่าจ้าง ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ

จากมุมมองทั้งสี่ด้านนำมากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จโดยคำนึงถึงความครอบคลุมและสมดุล จัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อตรวจสอบลำดับความสำคัญและความเหมาะสมของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ผ่านมุมมองด้านต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ เป็นเหตุเป็นผล เชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จได้อย่างไร แล้วจัดทำกรอบกลยุทธ์ (Strategy Framework) โดยนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มา กำหนดตัวชี้วัด (Measures) เป้าหมาย (Targets) และกลยุทธ์ริเริ่ม (Strategy Initiative)

นอกจากนี้ยังมีเทคนิคการบริหารอีกหลายรูปแบบที่ผู้บริหารนำมาใช้แล้วประสบผลสำเร็จ เช่น TQM (Total Quality Management), QC (Quality Control), Benchmarking, TOPSTAR เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารเป็นสำคัญ โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพเชิงวิชาการมากขึ้น

## 5. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ระยะหนึ่งแล้ว จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบ พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาต้องเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาให้เห็นแนวโน้มการปฏิบัติที่ดีขึ้นหรือแย่ลงและควรมีการปรับปรุงแก้ไขหรือเร่งพัฒนา ช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษา ซึ่งควรทำทุกปีเพราะเป็นกระบวนการประเมินตนเองอย่างเป็นระบบ หลังดำเนินการแล้วควรนำผลมาใช้ปรับปรุงในส่วนที่เป็นจุดด้อย นอกจากนี้กฎกระทรวงยังกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอีกทางหนึ่งด้วย โดยให้ดำเนินการติดตามตรวจสอบอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี เมื่อดำเนินการตรวจสอบต้องจัดทำรายงานให้สถานศึกษารับทราบเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนา เปิดเผยผลการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชนทราบ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินตนเองเป็นสารสนเทศที่ดีที่สุด สามารถสะท้อนความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษาและใช้เป็นข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

## 6. การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อให้ทราบขีดความสามารถในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ว่าบรรลุตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาหรือไม่ สามารถนำผลการประเมินไปแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที เพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่องถือเป็นการประเมินตนเอง (Self-Evaluation) ซึ่งควรสะท้อนภาพความสำเร็จที่ชัดเจนอย่างน้อย 2 ด้าน ดังนี้

6.1 คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการเรียนรู้ สมรรถนะสำคัญและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรของสถานศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนทุกระดับชั้น พฤติกรรมการแสดงออกของผู้เรียนที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์

6.2 คุณภาพการศึกษาด้านการบริหารจัดการของสถานศึกษา คือ สถานศึกษาสามารถดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ทุกมาตรฐาน ด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน เช่น วิธีสังเกต การสัมภาษณ์ การตรวจสอบเอกสารหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นต้น

7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี หรือรายงานการประเมินตนเอง

เป็นเอกสารรายงานที่จะช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ทราบผลการจัดการศึกษาและระดับคุณภาพของสถานศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่าสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยการจัดทำรายงานประจำปีสามารถทำได้ตามความเหมาะสม ใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย นำเสนอทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สาระสำคัญประกอบด้วย 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) แผนการพัฒนาการจัดการศึกษา 3) ผลการพัฒนาตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และ 4) สรุปผลการพัฒนาและการนำไปใช้ ดังแผนภูมิ

ส่วนที่ 1	ข้อมูลพื้นฐาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา นักเรียน บุคลากร ทรัพยากร ชุมชน เกียรติยศ ชื่อเสียงและ จุดเด่นของสถานศึกษา เป็นต้น	ส่วนที่ 2	แผนพัฒนาการจัดการ การศึกษาของสถานศึกษา เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วิธีการ ดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมาย เป็นต้น
ส่วนที่ 3	ผลการพัฒนาการจัดการ การศึกษาของสถานศึกษา	ส่วนที่ 4	สรุปผลการพัฒนาและ การนำไปใช้

แผนภูมิที่ 6 สาระสำคัญของรายงานประจำปี

ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 30)



## 8. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นภาระงานปกติที่ทุกคนจะต้องรับผิดชอบด้วยจิตสำนึกถึงผลที่เกิดขึ้นร่วมกัน การดำเนินงานต้องมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพราะผลที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพผู้เรียนทั้งสถานศึกษา โดยสถานศึกษาต้องยึดคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน/ระดับปฐมวัย และกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์อย่างเด่นชัด จัดระบบ โครงสร้างที่เหมาะสม วางแผนและดำเนินงานตามแผน นำผลประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตลอดจนพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

บทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 32 - 42) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแต่ละแห่ง มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันดังนี้

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

1. ศึกษาแนวคิด ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก และมาตรฐานการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา
2. สร้างความตระหนักและจิตสำนึกแก่นุคลากร ให้เห็นคุณค่าของการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
3. ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษามีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ พัฒนางานตามระบบการประกันคุณภาพภายในอย่างมีคุณภาพ
4. กำหนดนโยบาย โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในสังกัด และมอบหมายงาน ให้มีผู้รับผิดชอบ ชัดเจน ตรงตามความรู้ความสามารถประสบการณ์ ความถนัด และสนใจ
5. กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ระดับสถานศึกษา โดยนำข้อมูล และสารสนเทศที่ได้จัดทำไว้ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกในรอบที่ผ่านมาผลการประเมินที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วจัดทำแผนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้
6. แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับสถานศึกษา มอบหมายหน้าที่ รับผิดชอบให้ชัดเจน

7. จัดระบบข้อมูลสารและสารสนเทศการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและรับการประกันคุณภาพภายใน โดยให้มีข้อมูลย้อนหลังไม่น้อยกว่าสามปีเพื่อเห็นแนวโน้มความก้าวหน้าในการพัฒนาสถานศึกษา

8. จัดทำคู่มือ/แนวดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพระดับสถานศึกษาโดยให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม

9. ปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ กิจกรรมที่กำหนดอย่างเป็นระบบ

10. นิเทศ ติดตามตรวจสอบให้บุคลากรในสถานศึกษาดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายในอย่างเข้มแข็ง ปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่อง เป็นระบบ

11. ประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาทุกด้าน ทุกปี ทั้งด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน และด้านผู้เรียนให้ครบตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตลอดจนจะมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลงานให้นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน คณะกรรมการสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และนำผลไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ต่อเนื่องเป็นระบบต่อไป

บทบาทหน้าที่ของครู คือ

1. ศึกษาแนวคิด ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับผู้บริหารสถานศึกษา ทำความเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. จัดทำระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลนักเรียนรายบุคคลด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่ตนเองสอน ข้อมูลด้านสุขภาพ ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ สถิติการมาเรียน ข้อมูลส่วนตัวของครู เป็นต้น ทั้งนี้ควรจัดทำให้ต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน

3. ร่วมกำหนดเป้าหมายคุณภาพผู้เรียนในภาพรวมของสถานศึกษาและจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา

4. จัดทำแผนพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นรายบุคคล จัดทำหน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนการสอน ผลิตและใช้สื่อ/แหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งจัดทำแผน/โครงการที่ได้รับมอบหมายโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนงาน/โครงการตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ระดับสถานศึกษา นโยบาย เป้าหมายการจัดการศึกษาระดับสถานศึกษา

6. จัดการเรียนรู้และกิจกรรมตามหลักสูตรสถานศึกษาและหน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนการสอน วัตถุประสงค์ผลตามสภาพจริง รวมทั้งบันทึกหลังการสอนเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาวิธีสอน จัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

7. ประเมินผลและสรุปผลการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ โดยการเขียนรายงานการจัดการเรียนการสอน รายงานการปฏิบัติงาน นำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

8. นำผลการจัดการเรียนการสอน และผลการปฏิบัติงานมาศึกษาวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาเพื่อกำหนดเป้าหมายใหม่ในการพัฒนาผู้เรียนให้มากที่สุด

บทบาทหน้าที่ของนักเรียน คือ

1. กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อให้รู้จักการวางแผน พัฒนาระบบการคิด การแก้ปัญหา และพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในตัวผู้เรียนตามสภาพความเป็นจริง
2. มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตร สถานศึกษา/หน่วยหรือแผนการจัดการเรียนรู้ และแผนงาน/โครงการ
3. ให้ข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องตามความเป็นจริงโดยการแสดงความคิดเห็น ให้สัมภาษณ์ หรือแสดงนิทรรศการ/ผลงานที่เกิดจากการเรียนรู้ตามหลักสูตรสถานศึกษา

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน องค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน คือ

1. จัดระบบข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ได้แก่ สภาพการดำเนินงาน ด้านบริหารการ จัดแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น สภาพทาง ภูมิศาสตร์ หรือบริบทของชุมชน การปกครอง อาชีพ สภาพเศรษฐกิจของท้องถิ่น ตลอดจน วัฒนธรรมประเพณี และค่านิยมของท้องถิ่น
2. ร่วมกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ระดับสถานศึกษา โดยใช้ข้อมูลท้องถิ่นตามสภาพจริง
3. ร่วมส่งเสริมบุคลากรในสถานศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างมืออาชีพ เสนอความคิดเห็น พัฒนาเชิงวิชาการ สนับสนุนหรือระดมทุนทรัพย์เพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากร
4. พัฒนาสภาพแวดล้อม สถานที่ของโรงเรียนและให้การส่งเสริม สนับสนุนให้มีสื่อ/ อุปกรณ์ แหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นรวมทั้งการจัดสาระการเรียนรู้ท้องถิ่นให้เอื้อต่อการ จัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง
5. ติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยให้ข้อมูลตามความเป็นจริง สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้สอดคล้องต่อเนื่อง เป็นระบบ

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา มีการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาแล้วดำเนินงานตามแผนพัฒนา การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ โดยมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนาและทำการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแล้วรายงานต่อสาธารณชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ โดยการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีตลอดจนต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

### มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2549) ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษา และตั้งบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบที่ 2 ( พ.ศ. 2549 - 2553) ดังนี้

มาตรฐานด้านผู้เรียนมี 7 มาตรฐาน 32 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานทั้ง 7 มาตรฐานได้แก่

มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์

มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา

มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มี

วิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์

มาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตร

มาตรฐานที่ 6 ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้

และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 7 ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงาน

ร่วมกับผู้อื่นได้ และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต

มาตรฐานด้านครู มี 2 มาตรฐาน 13 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานด้านครูได้แก่

มาตรฐานที่ 8 ครูมีวุฒิ / ความรู้ความสามารถตรงกับงานที่รับผิดชอบและมีครู

เพียงพอ

มาตรฐานที่ 9 ครูมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

มาตรฐานด้านผู้บริหาร มี 5 มาตรฐาน 15 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานด้านผู้บริหารได้แก่  
 มาตรฐานที่ 10 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการ  
 มาตรฐานที่ 11 สถานศึกษามีการจัดองค์กร โครงสร้างและการบริหารอย่างเป็น  
 ระบบ

มาตรฐานที่ 12 สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอนโดยเน้น  
 ผู้เรียนเป็นสำคัญ

มาตรฐานที่ 13 สถานศึกษามีหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น  
 มีสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 14 สถานศึกษาส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน  
 ในการพัฒนาการศึกษา

รอบที่ 3 (พ.ศ. 2554 – 2558) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน  
 คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2553 โดย  
 เหตุผลของการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา  
 แห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบประกัน  
 คุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา  
 ทุกระดับโดยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน  
 กฎกระทรวงฯ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2553, หน้า 3 - 10)

ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน คือ 1) ผลการจัดการศึกษา 2) การจัดการเรียนการสอน  
 ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3) การบริหารจัดการศึกษา 4) การประกันคุณภาพภายใน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2553, หน้า 16 - 21)

ประกอบด้วย 12 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

#### ตัวบ่งชี้พื้นฐาน

##### ด้านผลผลิต

1. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์
2. ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
3. ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง
4. ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็นและปรับตัวเข้ากับสังคมได้

##### ด้านผลลัพธ์

5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และผู้เรียนมีการศึกษาต่อหรือประกอบ  
อาชีพ ตามศักยภาพของผู้เรียนและบริบทของสถานศึกษา

### ด้านการจัดการเรียนการสอน

6. ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

### ด้านบริหารจัดการ

7. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและการพัฒนาสถานศึกษา

### ด้านการประกันคุณภาพ

8. พัฒนาการของการประกันคุณภาพภายใน โดยสถานศึกษาและต้นสังกัดเป็นไป

ตามกฎกระทรวง

### ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์

9. ผลการพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ และ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษา

10. ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถานศึกษา

### ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

11. ผลการดำเนินการ โครงการพิเศษเพื่อส่งเสริมบทบาทของสถานศึกษา

12. ผลการส่งเสริมเพื่อพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐาน รักษามาตรฐานและยกระดับมาตรฐาน

จากมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) จะเป็นแนวทางให้สถานศึกษาได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของตนเองได้ตรงตามมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ หรือกล่าวได้ว่าสถานศึกษาจะมีกรอบการดำเนินงานหรือวางแผนการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น จำเป็นที่สถานศึกษาต้องติดตามและศึกษาข้อมูลเพื่อดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้ประสบผลสำเร็จตรงเป้าหมายการจัดการศึกษา และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ

### การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและการปรับปรุงการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งในการดำเนินงานเพื่อติดตาม รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสถานศึกษาตามแผนที่กำหนดไว้เพื่อพิจารณาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานจนเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในชุมชน และสังคม

จากการศึกษาระบบประกันคุณภาพ พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ระบบ ได้แก่ ระบบควบคุมคุณภาพการศึกษา ระบบการตรวจสอบทบทวนคุณภาพของสถานศึกษาและระบบการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งระบบการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา (Internal audit) เป็นกระบวนการประเมินของสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธรรมนูญสถานศึกษา เราสามารถดำเนินการได้ 3 ระดับ คือ

1. ตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยสถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเอง
2. ตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยเขตพื้นที่การศึกษา (จังหวัด/เขตการศึกษา)
3. ตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยกรมต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถานศึกษาต้องนำเสนอผลงานตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาในรูปของรายงานประจำปี (School Annual Report) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อให้ทราบว่าเป็นรอบ 1 ปี สถานศึกษามีความสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าเพียงใด จึงเห็นได้ว่าการประเมินผลภายในเป็นกระบวนการที่นำไปสู่คำตอบในการบริหารโรงเรียนในทุกด้าน แต่อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปจากรายงานสถานะทางการศึกษาในระดับต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นว่าสถานศึกษายังไม่ให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ

กล่าวโดยสรุป สถานศึกษาจะต้องมีกระบวนการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพและเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

### ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกภายในของบุคคลที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ เป็นอาการถูกใจ การชอบใจ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพึงปรารถนาในเรื่องนั้น ๆ เช่น การได้ทำงานในห้องที่บรรยากาศสดชื่น การเรียนการสอนที่มีวัสดุอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกครบถ้วน เป็นต้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อาการที่พอใจ การที่ชอบใจ หรือเรื่องที่ชอบใจ

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจอธิบายได้ว่า เป็นภาวะของความรู้สึกโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานในทางบวก ซึ่งภาวะของความรู้สึกในทางบวกมีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของคน ๆ หนึ่ง และความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการในสาขา



จิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการ และการบริหารองค์กร ได้ศึกษาและทำความเข้าใจ ลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง และความรู้สึกชอบงานจะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลได้รับความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สิ่งที่ขาดหายระหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังจะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้

ขณะที่ยงยุทธ์ เกษสาคร (2541, หน้า 81) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงาน (Satisfaction of Work) หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่ทำงานหรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

สำหรับลัทธิกาล ศรีวะรมย์ (2541, หน้า 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งปรากฏให้เห็น

และ Locke (อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 134) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ส่วนปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของการทำงานอย่างพึงพอใจในเมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 121) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร นอกจากนี้ยังให้แนวคิดถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ทำนองเดียวกัน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 103) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ช่วยให้เข้าใจเกี่ยวกับแหล่งของความพึงพอใจและความไม่พอใจต่าง ๆ
2. ช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้เรียนรู้ว่าสถานที่ทำงานในบริเวณไหนที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
4. ช่วยให้เรียนรู้สัมพันธภาพของความพอใจกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่น ๆ

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 230) กล่าวว่า การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กร บริหารผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายคือ

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร องค์กรหลายแห่งค้นพบว่าการสำรวจความพอใจในงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจงานอย่างหนึ่ง เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของความพึงพอใจในงานลดลงเนื่องจากผลตอบแทนแล้ว พวกเขาควรระวังปัญหานี้ในอนาคตและสามารถทบทวนนโยบายขององค์กรเสียใหม่ เพื่อการค้นหาว่าทำไมผลตอบแทนความไม่พอใจจึงเพิ่มสูงขึ้น

2. การค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน องค์กรควรจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในงานเพื่อการค้นหาสาเหตุการออกจากงานและการขาดงานที่สูงภายในองค์กร บางทีพฤติกรรมการถอนตัวเหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นจากผลตอบแทนที่ต่ำ งานที่ไม่ท้าทายและโอกาสการเลื่อนตำแหน่งที่น้อย ถ้าการคาดคะเนสาเหตุเหล่านี้อย่างเดาสุ่ม อาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์กรได้

3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของบุคลากร การสำรวจความพึงพอใจในงาน

จากความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้วจะก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มความสนใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น
2. ผู้ปฏิบัติงานจะกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น
3. ผลผลิตของงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
4. องค์กรมีความมั่นคง เพราะผู้ปฏิบัติงานมีความสามัคคีต่อหน่วยงานสูง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 76) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่ทำ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน

Gilmer (อ้างใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2541, หน้า 77-78) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน สรุปลองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขามีความถนัดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงาน การนิเทศทำให้เกิดความไม่พอใจอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกจากงานได้
3. ความมั่นคงในงานได้แก่ การที่ได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้ที่น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญกับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่มีความรู้สูงนั้นจะต้องการความมั่นคงความปลอดภัยสูง

4. การร่วมงานของเพื่อนร่วมงาน และการดำเนินงานภายใน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงสถาบัน การดำเนินงานภายในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มีอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้มากกว่าคนที่อายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยที่พบว่า ผู้หญิงให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้ชายมากกว่า ส่วนผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมากเพราะส่งผลต่อสภาพของความเป็นครอบครัว

6. ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งของตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีการได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นระบบ

8. ลักษณะทางสังคม ถ้างานใดมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา การสื่อสารที่ดีนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงานในที่สุด

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

ส่วนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้กล่าวไว้หลากหลายทัศนะเนื่องจากมีทฤษฎีความต้องการ และทฤษฎีแรงจูงใจเป็นรากฐานการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, หน้า 90-91) ซึ่งแบ่งลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะแสวงหาหลักประกันและความอุ่นใจให้กับตัวเอง

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถและความสำคัญของบุคคล

ขั้นที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาตัวเองให้ดีเท่าที่จะทำได้ ความต้องการด้านนี้ จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล (Self Fulfillment Needs) ที่พยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เข้าไปในแนวทางที่ดีที่สุดที่ตนคาดหวังเอาไว้

สรุปได้ว่า แนวคิดของ Maslow เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์จะเป็นตามลำดับ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงต่อไปจะเกิดตามมาจากความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม การยกย่องของสังคม และความสำเร็จในชีวิต ตามลำดับ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คือ ความรู้สึก ทัศนคติ ในทางบวกของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านความตระหนัก หมายถึง การเห็นถึงความสำคัญการวางแผนดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2549) ระบุเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบที่สอง (พ.ศ. 2549 - 2553) ในส่วนของการประเมินอิงสถานศึกษา โดยมีหลักฐานและร่องรอย แสดงความตระหนักที่พิจารณาจาก

1.1 ผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 กลุ่มขึ้นไป (ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ครู ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง) มีความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียน หรือ ครู หรือ คุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามมาตรฐานนั้นๆ

1.2 มีหลักฐานและร่องรอยยืนยัน จาก อย่างน้อย 3 แหล่งขึ้นไป เช่น นโยบายและทิศทางการพัฒนาของสถานศึกษา ระบบประกันคุณภาพภายใน รายงานการประเมินตนเอง เป็นต้น ที่แสดงว่าสถานศึกษามีความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียน หรือ ครู หรือ คุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามมาตรฐานนั้นๆ

2. ด้านความพยายาม หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างจริงจัง และเป็นระบบ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

(2549) ระบุเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบที่สอง (พ.ศ. 2549 - 2553) ในส่วนของการประเมินอิงสถานศึกษา พิจารณาจากการมีหลักฐานและร่องรอยยืนยันทั้ง 5 ข้อ

2.1 มีแผนกลยุทธ์ ธรรมนูญโรงเรียน แผนการจัดโครงสร้างองค์กรของสถานศึกษา ที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียน หรือ ครู หรือ คุณภาพการจัดการศึกษาตามมาตรฐานนั้น ซึ่งพิจารณาได้จากการกำหนดมาตรฐานการศึกษาเป็นเป้าประสงค์ของการพัฒนาของสถานศึกษา รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา การพูดคุยและสัมภาษณ์บุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ครู ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น ในเรื่องการวางแผนพัฒนาของสถานศึกษา

2.2 มีการจัดโครงการ/กิจกรรมสำคัญระดับสถานศึกษาด้านการบริหาร การเรียน การสอน และ กิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้เรียน หรือ ครู หรือ คุณภาพการจัดการศึกษา ให้บรรลุมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งเป็นเป้าหมายการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยพิจารณาได้จากแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษา รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา เป็นต้น

2.3 มีภาคีเข้าร่วมหลากหลายเพียงใด โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย เครือข่าย หรือชุมชน เป็นต้น ภาคีที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่แสดงว่า เป็นโครงการ/กิจกรรมระดับสถานศึกษาซึ่งพิจารณาได้จากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และ โครงการ/กิจกรรมของสถานศึกษา

2.4 มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน หรือ ครู หรือ คุณภาพการจัดการศึกษา ให้บรรลุตามมาตรฐานนั้น ๆ อย่างเป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพียงใด ที่จะแสดงความยั่งยืนของการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาตามมาตรฐานนั้น

2.5 ผลการประเมิน โครงการ/กิจกรรมว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์เพียงใดและเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด โดยต้องเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม และมีผู้เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 พึงพอใจต่อผลของโครงการ/กิจกรรมนั้น

3. ด้านความสำเร็จ หมายถึง ผลที่ได้จากการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์พิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จนเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนจะอยู่ในระดับที่พึงพอใจมากต้องขึ้นอยู่กับผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความตระหนักที่เห็นความสำคัญของการวางแผนดำเนินงาน ด้านความพยายามที่จะดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างจริงจังโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จของการดำเนินงานที่ได้ผลบรรลุเป้าหมายที่กำหนดตามไว้

## การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ตำราและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ในปี 2545 มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ขงยุทธ ชัดผาบ (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองลำปาง พบว่า ด้านคุณภาพนักเรียนส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมให้นักเรียนมีความรู้พื้นฐานตามหลักสูตร จัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียนและจัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม ปัญหาคือ นักเรียนมีปัญหาด้านครอบครัวส่งผลให้มีลักษณะนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ ขาดทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ข้อเสนอแนะคือควรพัฒนากระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร สร้างจิตสำนึกให้พ่อแม่สนใจการเรียนของเด็ก ส่วนการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนส่วนใหญ่เห็นว่ามีการเตรียมการสอนตามความต้องการของท้องถิ่น จัดกิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และมีการแก้ไขจุดด้อยนักเรียนเป็นรายบุคคล ปัญหาคือครูไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอน ให้ความสำคัญกับงานด้านอื่นมากกว่าการสอน ขาดขวัญกำลังใจและขาดจิตสำนึกที่ดี ข้อเสนอแนะ ควรฝึกอบรมให้ความรู้แก่ครูเพิ่มมากขึ้นและผู้บริหารควรนิเทศติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สำหรับด้านการบริหารส่วนใหญ่เห็นว่ามีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ มีการจัดระบบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ปัญหาคือขาดงบประมาณสนับสนุน ครูขาดความรู้และทักษะเฉพาะด้าน ขาดความตระหนักในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมอบหมายงานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ข้อเสนอแนะคือ ควรลดภาระงานของครูลง โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างในการบริหารงาน ในขณะที่ สมาน โปธิปิ่น (2545) ได้ศึกษาความพร้อมในการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาด้านปัจจัย ด้านการบริหารและด้านการเรียนการสอน สรุปว่าด้านปัจจัยโดยภาพรวมผู้บริหารเห็นว่าครูมีความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดการศึกษาของโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้มีความพร้อมด้านความรู้ความสามารถในการบริหาร ปัญหาที่พบคือ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ชุมชนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาค่อนข้างน้อย ข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงเรียน มีความพร้อมด้านการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและจัดโครงการสร้างระบบ การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปัญหาด้านการบริหารพบว่าครูมีภาระงานนอกเหนือจากงานการเรียนการสอนมากเกินไป

โรงเรียนบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดและความขาดแคลนทุกด้าน ทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของโรงเรียน จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านการเรียนการสอน พบว่าครูส่วนใหญ่ไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอน ขาดสื่อการสอน ครูรับผิดชอบงานและวิชาที่สอนไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทั้งยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำงานวิจัยในชั้นเรียน จึงมีข้อเสนอแนะในการประกันคุณภาพภายในด้านการเรียนการสอน โดยการสนับสนุนให้ครูได้รับการพัฒนาการสอนอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญและบูรณาการเรียนรู้อบรมทั้งลดภาระงานอื่นของครู เพื่อให้ครูจัดการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการทำวิจัยในชั้นเรียน ในขณะเดียวกัน บพิตร วิทยาวิโรจน์ (2545) ได้ศึกษาความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาด้านผู้เรียนด้าน กระบวนการ และด้านปัจจัย ในด้านผู้เรียนพบว่ามีความพร้อมในเรื่องผู้เรียนมีสุขภาพอนามัยที่ สมบูรณ์แข็งแรง ปัญหาคือครอบครัวผู้เรียนมีฐานะยากจน ขาดความสนใจในการเรียนทำให้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ จึงเสนอแนะให้มีการจัดหาทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้เรียนและ ให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะการปฏิบัติในการเรียนมากขึ้น ด้านกระบวนการพบว่ามีความพร้อมในด้าน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โรงเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้ผู้เรียนและ ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย ปัญหาที่พบคือ ครูขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ขาดความรู้และประสบการณ์ โรงเรียนขาดความพร้อม ในเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีข้อเสนอแนะคือจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการจัด กิจกรรมการเรียนการสอนแก่ครูและบุคลากรในโรงเรียน จัดหาสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียน การสอนให้เพียงพอ ส่วนด้านปัจจัยพบว่าโรงเรียนมีความพร้อมในเรื่องผู้บริหารเป็นที่ยอมรับ ของนักเรียน ส่วนปัญหาคือโรงเรียนขาดแคลนสื่อการเรียนการสอน ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย ขาดงบประมาณ สวัสดิการของครูมีไม่เพียงพอ ครูสอนในวิชาที่ไม่ตรงกับวุฒิการศึกษา ตลอดจน ขาดการบริหารจัดการที่ดี มีข้อเสนอแนะว่าควรให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดสรรหาสื่อการเรียน การสอน งบประมาณและการจัดสวัสดิการให้แก่ครูมากขึ้น

ในปีเดียวกัน ประมวล พลอยกมลขุณห (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ได้ดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาในด้านการวางแผน ส่วนในด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนมีการจัดสภาพแวดล้อม อาคารเรียนที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จัดการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับ ศักยภาพของผู้เรียนและครูใช้สื่อนวัตกรรมประกอบการเรียนการสอน สำหรับด้านการประเมิน

ตนเองมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานของสถานศึกษาประจำปี แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์ปัญหาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของโรงเรียน และคณะครู บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักสูตรที่ถูกต้อง เช่นเดียวกับ ยันยงค์ สูงงาม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่าผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้เรียนส่วนใหญ่มีสุขภาพอนามัยแข็งแรงสมบูรณ์ มีสมรรถภาพทางกายอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและมีจิตใจร่าเริงแจ่มใสดี ปัญหาที่พบคือ การดำเนินงานยังขาดประสิทธิภาพเนื่องจากครูยังขาดประสบการณ์และเทคนิคการสอนที่เน้นผู้เรียนให้เกิดทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ แสวงหาความรู้และการสร้างวินัยในตนเอง ด้านกระบวนการพบว่ามีการจัดโครงสร้างองค์กรและการจัดระบบสารสนเทศ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนคุณภาพการศึกษา ปัญหาที่พบคือโรงเรียนขาดการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นมาช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านปัจจัยพบว่าครูขาดความกระตือรือร้นในการปรับเปลี่ยนวิธีสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเกิดทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ ขาดการสร้างเครื่องมือวัดผลประเมินผลผู้เรียนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ในปีต่อมา นิรันตร์ คำวงศ์ปิ่น (2546) ได้ศึกษาการประเมินตนเองของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา กิ่งอำเภอค้อยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผู้เรียนโดยภาพรวม พบว่าโรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริตให้กับนักเรียน นักเรียนปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียนและรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีการตรวจวัดการเจริญเติบโตนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาที่พบโดยภาพรวมคือนักเรียนยังขาดความรับผิดชอบไม่มีวินัยในตนเอง ไม่มีความกระตือรือร้นและขาดคุณธรรมจริยธรรม เนื่องจากมีความแตกต่างทางด้านครอบครัว มีความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงมีข้อเสนอแนะให้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการ และจัดทำแบบประเมินพฤติกรรมของนักเรียนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ส่วน จารึก แก้วบุญปิ่น (2546) ได้ศึกษาความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพภายนอกด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการและด้านปัจจัย โดยภาพรวมมีความพร้อมปานกลาง และปัญหาที่พบด้านผู้เรียนคือขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดอย่างเป็นระบบ อีกทั้งผู้เรียนขาดความกระตือรือร้นในการเรียน ขาดความมั่นใจและไม่กล้าแสดงออก ข้อเสนอแนะคือควรจัดกิจกรรมบูรณาการปลูกจิตสำนึก กระตุ้น ชี้นำและติดตามอย่างใกล้ชิด ด้านกระบวนการพบว่า ขาดการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย กระบวนการมอบหมายการทำงาน

ไม่เป็นระบบ ขาดการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา แนวทางแก้ไขคือ ควรประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ผู้ปกครอง ชุมชน มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับด้านปัจจัยพบว่า สื่อ อุปกรณ์และเทคโนโลยีมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดประสิทธิภาพ ขาดการสนับสนุนเรื่องเอกสารประกอบการสอน ขาดห้องประกอบการเรียน ขาดงบประมาณ ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ ครูขาดการใช้สื่อ ตลอดจนครูขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดทำหลักสูตร แนวทางแก้ไขคือสถานศึกษาควรจัดงบประมาณส่งเสริมสนับสนุน อบรมให้ความรู้ และให้ความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณอย่างเท่าเทียมกัน

เช่นเดียวกับ วรรณญา ชัยพิกุล (2546) ได้ศึกษาความพร้อมในการรับการประเมินภายนอกของโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดระบบบริหารสารสนเทศพบว่ามีความพร้อมน้อย ปัญหาคือขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการจัดเก็บข้อมูล บุคลากรมีน้อย ขาดงบประมาณ ข้อเสนอแนะคือจัดงบประมาณและบุคลากรให้เพียงพอ ตลอดจนพัฒนาระบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ส่วนด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา พบว่าโรงเรียนมีความพร้อมน้อย ปัญหาคือความแตกต่างของคนในพื้นที่ซึ่งเป็นชาวเขาทำให้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้ยาก ข้อเสนอแนะคือการจัดให้มีการอบรมสัมมนาบุคลากร เพิ่มอัตราบุคลากรและลดภาระงาน และด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความพร้อมมาก ปัญหาคือบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญ ข้อเสนอแนะคือใช้ภาวะผู้นำในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุน และด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความพร้อมปานกลาง ปัญหาคือภาระงานของครูมีมากเกินไป ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผน ข้อเสนอแนะคือจัดหาบุคลากรในสถานศึกษาเพิ่ม หน่วยงานในต้นสังกัดทุกฝ่ายให้คำแนะนำ นิเทศและติดตาม ส่วนด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความพร้อมน้อย ปัญหาคือ ขาดการกำกับติดตามและตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะคือมีการพัฒนาและแต่งตั้งบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในการตรวจสอบ กำกับดูแล นิเทศอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

สำหรับ วัลลภ ไม้จำปา (2546) ได้ศึกษาความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยองค์กรภายนอกของผู้บริหารสถานศึกษาและครู อำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาคุณภาพโดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาเห็นว่ามี การสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของคุณภาพการศึกษา ส่วนครูผู้สอนเห็นว่ามี การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ปัญหาที่พบคือ ขาดบุคลากร บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายใน ข้อเสนอแนะคือควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอ และให้ความรู้ความเข้าใจตามเกณฑ์ นอกจากนี้ความพร้อมด้านการติดตามคุณภาพโดยภาพรวมพบว่ามี การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐาน ปัญหาคือขาดการติดตามดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะคือการพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ติดตามคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และด้านการประเมินคุณภาพ โดยภาพรวมมีการวางแผนการดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สถานศึกษา การประเมินคุณภาพด้านผู้เรียนสอดคล้องกับครูผู้สอน ปัญหาที่พบคือสถานศึกษา ขาดงบประมาณอุดหนุนการดำเนินการประเมินคุณภาพ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ มีการ เสนอรายงานที่บิดเบือนข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะคือเพิ่มงบประมาณและจัดอบรมให้ความรู้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จัดทำรูปแบบการประเมินที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนและถูกต้อง

และในปีเดียวกันนี้ พิจิตรวรรณ พุทธวงษ์ (2546) ก็ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อ รับการประเมินภายนอกของโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ในด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยและการรายงานประเมินตนเอง โดยภาพรวมพบว่าการเตรียมความ พร้อมเพื่อรับการประเมินอยู่ในระดับดี มีการจัดทำเอกสารข้อมูลนักเรียน แบบบันทึกต่าง ๆ มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน จัดทำผังงานของสถานศึกษา จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี และจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสถานศึกษา จัดทำข้อมูลบุคลากรและ การมอบหมายงาน ในด้านการประเมินตนเองได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลภาพรวมทั่วไปของ โรงเรียนและชุมชน แนวทางพัฒนาของโรงเรียน ปัญหาที่พบคือขาดอาคารสถานที่ ขาดห้องเรียน ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ในปี 2547 มิ่งขวัญวิทยานำสนใจ ดังนี้ ประณีต วงศ์ตะ (2547) ได้ศึกษาความพร้อม ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ด้านผู้เรียน โดยภาพรวมพบว่ามีความพร้อมในการจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ปัญหาคือนักเรียน ขาดความพร้อมในการเรียนรู้ ขาดทักษะกระบวนการคิดที่เป็นระบบ มีปัญหาจากสภาพครอบครัว ที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะคือควรสร้างเข้าใจให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักเห็นความสำคัญ ส่งเสริมทักษะกระบวนการและเทคนิคการสอนแก่ครูผู้สอนมากขึ้น ส่วนด้านกระบวนการ โดยภาพรวมพบที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานศึกษา ปัญหาคือ ครูขาดทักษะด้านกระบวนการ โครงสร้างการบริหารของโรงเรียนไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะคือ ครูควรจัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพให้นักเรียนอย่างหลากหลายและเป็นระบบ และด้านปัจจัย โดยภาพรวมพบว่ามีความพร้อมในการเข้าอบรมการจัดทำหลักสูตร ปัญหาที่พบคือ สถานศึกษา ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามสาขาวิชา ขาดงบประมาณและสื่อการสอน ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรสนับสนุนให้เพียงพอกับความต้องการ ส่วน อนเนก ตาเจริญเมือง (2547) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กใน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเตรียมความพร้อมของ บุคลากรพบว่าการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในแก่บุคลากรส่วนใหญ่

เห็นว่ามี การเข้าร่วมประชุมสัมมนาในระดับอำเภอหรือจังหวัดมากที่สุด รองลงมาคือการจัดประชุมสัมมนาในโรงเรียน และน้อยที่สุดคือการให้ความรู้โดยวิทยากรภายนอก ด้านการดำเนินการพบว่ามีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมของโรงเรียน รองลงมาคือจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของห้องเรียน และน้อยที่สุดคือการจัดระบบหมวดหมู่ของข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่ามี การนำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการประจำปีมากที่สุด ในขณะเดียวกัน ญัตติวรีโพธิ์คง (2547) ได้ศึกษาระบบกลไกที่มีประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่ามีการดำเนินงานในระดับดีมาก โดยสถานศึกษามีการวางแผนการวัดผล ประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานศึกษา มีการวางแผนนิเทศ กำกับติดตาม การบริหารอย่างเป็นระบบ การดำเนินงานขั้นดำเนินการมีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ได้กำหนดทิศทางการจัดการศึกษา สอดคล้องหลักสูตรมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนา ส่วนปัญหาที่พบคือ บุคลากรขาดทักษะความรู้ความเข้าใจ ไม่ตระหนักให้ความสำคัญและไม่ให้ความร่วมมือ บุคลากรมีภาระงานมาก การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบไม่ตรงตามมาตรฐานไม่ชัดเจนและไม่เป็นปัจจุบัน เช่นเดียวกับ พระอธิการสุพล ทิดข้างบน (2547) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย พบว่าส่วนใหญ่ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนปัญหาที่พบในด้านผลผลิตคือนักเรียนมีฐานะทางครอบครัวยากจนและมีปัญหาทางครอบครัว ข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารภาครัฐและระดับสถานศึกษาควรให้การสนับสนุนงบประมาณและให้ความสำคัญเอาใจใส่ในปัญหาต่าง ๆ ครอบคลุมทุกด้าน ด้านกระบวนการและปัจจัยคือ ครู บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้ความรู้และปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาแก่ครูและบุคลากรให้เข้าใจอย่างทั่วถึง

ในปีต่อมา สวาท มุลละ (2548) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขนาดเล็กในอำเภอสันทราย เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่เขต 2 พบว่าขั้นการควบคุมคุณภาพการศึกษามีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาและเป้าหมาย การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ แผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา ส่วนปัญหาในการควบคุมคุณภาพคือ ขาดการวิเคราะห์ความต้องการของสถานศึกษา ขั้นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาและศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาและขั้นการประเมินคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรในสถานศึกษามีการศึกษาเอกสารการประเมินคุณภาพภายในและดำเนินการตามขั้นตอน ปัญหาที่พบ

คือ ขาดการนิเทศภายในและครูขาดความรู้เข้าใจ ขาดความตระหนักและไม่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการศึกษา ทำนองเดียวกัน สมจิต ตาคำแสง (2548) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขนาดเล็ก อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมผู้บริหารและครูผู้สอน เห็นว่ามีการสร้างความตระหนักในการจัดทำแผนพัฒนา มุ่งเน้นคุณภาพนักเรียน ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนที่พัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพและสอดคล้องกับหลักสูตร ให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้เรียน ส่วนที่ยังไม่ได้ปฏิบัติคือการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ การประเมินความสอดคล้อง และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ปัญหาคือ คนในชุมชนเป็นชาวไทยภูเขา ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดแคลนบุคลากรและครูขาดความรู้ความเข้าใจการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ข้อเสนอแนะคือ สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จัดสรรอัตรากำลัง อบรมพัฒนาทักษะผู้บริหารและครู และจัดงบประมาณสนับสนุน ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่าโดยรวมทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นว่าสถานศึกษามีการรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี ดำเนินงานตามแผน ที่ไม่ได้ปฏิบัติคือการอบรมการจัดทำแผนแก่บุคลากร การประชาสัมพันธ์ การติดตามผลการดำเนินงาน และการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ปัญหาคือ ขาดแคลนบุคลากร สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย การคมนาคมลำบาก ครูมีภาระงานมาก และขาดการนิเทศติดตาม ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ชุมชนผู้ปกครองมีส่วนร่วม เพิ่มอัตรากำลัง ลดภาระงานครู และนิเทศติดตามตามแผนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา พบว่าทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นว่าการประเมินตามภารกิจ ผู้บริหารสร้างความตระหนักแก่ครูให้เห็นความสำคัญ เรื่องที่ยังไม่ได้ปฏิบัติคือใช้วิธีการที่หลากหลาย ปัญหาคือ ครูขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดเครื่องมือ ขาดแคลนบุคลากร ขาดแคลนงบประมาณ ผลการตรวจสอบไม่ตรงตามสภาพจริง แนวทางแก้ไขคือ ควรมีการตรวจสอบทบทวนตามสภาพจริง จัดทำปฏิทินการดำเนินงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยจัดบุคลากรให้เพียงพอ สำหรับ วันทนีย์ อินทร์บุรี (2548) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ พบว่าภาพรวมของการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ มีความพร้อมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ทั้งด้านผู้เรียน ผู้บริหารและด้านครู ปัญหาที่พบมากที่สุดด้านนักเรียนคือ นักเรียนแสดงออกทางพฤติกรรมเกินขอบเขตเนื่องจากมีอิสระทางความคิดมากจนขาดความเป็นระเบียบวินัย ด้านผู้บริหารพบปัญหาคือ ผู้บริหารไม่รับฟังและไม่นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา ไม่มีเวลาพบปะนักเรียนตลอดจนขาดการวางแผน ส่วนด้านครูมีปัญหาคือ ครูยังขาดการสนับสนุนให้พัฒนาด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะควรมีการพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอน โดยส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาทั้งด้านวิชาการและอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ต่อมา เรณู ชุ่มวารี (2549) ได้ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสิริมังคลานุสรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริหารได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี และหลักสูตรมีความเหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น มีสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในระดับดีมาก ส่วนครูมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอยู่ในระดับดี ตลอดจนผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง มีวิสัยทัศน์ มีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ รวมถึงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ แต่ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรอยู่ในระดับปรับปรุง

ในส่วนของ นัทพงษ์ วงศ์ประสิทธิ์ (2549) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการและด้านปัจจัย พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านมีการปฏิบัติในทุกกิจกรรม ด้านคุณภาพผู้เรียนได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ส่งเสริมความมีวินัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ด้านกระบวนการ เน้นการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในขณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมและสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุข ส่วนด้านปัจจัยได้ปฏิบัติตามเป้าหมายของแผนจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่เน้นการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ปัญหาที่พบคือ งบประมาณไม่เพียงพอ การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศไม่ทันต่อการใช้งานและไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีที่หลากหลาย

นอกจากนี้ ชาญเจริญ ชื่อชวกรกุล (2550) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมินภายนอกที่สองของโรงเรียนโป่งหลวงวิทยา ราชมังคลาภิเษก จังหวัดลำปาง พบว่ามาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน 8 มาตรฐาน ผลการประเมินของสถานศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับดี 5 มาตรฐาน ระดับคุณภาพดีมากมี 1 มาตรฐาน และระดับพอใช้มี 2 มาตรฐาน ข้อเสนอแนะคือ ส่งเสริมพัฒนาความประพฤดีผู้เรียนตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พัฒนาส่งเสริมสุขภาพอนามัยที่ดีของผู้เรียน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบโครงการ คิดสร้างสรรค์ รักการอ่าน ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมการประกอบอาชีพ มาตรฐานด้านการเรียนการสอน ครูมีความรู้ความสามารถพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพอยู่เสมอ มีครูเพียงพอและสามารถ



ทำงานร่วมกับชุมชนได้ระดับดีมาก ครูสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอยู่ในระดับดี ข้อเสนอแนะคือ ครูควรจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบ บูรณาการเป็นระบบเครือข่ายวิชาการ มีการใช้สื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยีบูรณาการในกิจกรรม การเรียนการสอน ครูควรพัฒนาการสอนโดยเน้นให้ผู้เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ และ สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนพัฒนาเครื่องมือวัดผลประเมินผลให้หลากหลายและทำการ วัดผลประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และมาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการศึกษามีผลการประเมิน อยู่ในระดับดีมาก ข้อเสนอแนะ ควรส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาของครูและบุคลากร ผู้บริหารใช้หลักการมีส่วนร่วม กำหนดเป้าหมายและเกณฑ์การประเมินร่วมกัน จัดกิจกรรมพิเศษ อย่างเป็นระบบครบวงจร พัฒนาสื่อ อุปกรณ์ช่วยสอน ปรับสภาพแวดล้อมและจัดมาตรการ ความปลอดภัยภายในโรงเรียน ส่วนมาตรฐานด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ได้ระดับดีมาก มีแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ร่วมมือกับชุมชนสืบสานงานพระราชดำริ และร่วมมือ หน่วยงานเพื่อพัฒนาวิถีการเรียนรู้ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากแหล่ง เรียนรู้ในชุมชนและท้องถิ่น ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความตระหนักและเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา ด้านคุณภาพนักเรียนส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมให้นักเรียนมีความรู้พื้นฐานตาม หลักสูตร จัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียนและจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ให้แก่ผู้เรียน ปัญหา คือ ขาดความพร้อมในการเรียนรู้ ขาดทักษะกระบวนการคิด ที่เป็นระบบ ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากสภาพชุมชน การเลี้ยงดูจากครอบครัว ความยากจน อันส่งผล ต่อการพัฒนาตัวผู้เรียน ข้อเสนอแนะคือ ควรพัฒนากระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรม เสริมหลักสูตร สร้างจิตสำนึกแก่พ่อแม่ผู้ปกครอง ส่งเสริมทักษะกระบวนการ เทคนิคการสอนแก่ ครูผู้สอน และฝ่ายบริหารภาครัฐและระดับสถานศึกษาควรให้การสนับสนุนงบประมาณและให้ ความสำคัญเอาใจใส่ปัญหาทุกด้าน ด้านคุณภาพครู พบว่า ส่วนใหญ่มีการพร้อมในการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนตามความต้องการของท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่มีประสิทธิภาพโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เข้าใจเป้าหมายของการจัดการศึกษา ปัญหา คือ ภาระ งานของครูมีมากเกินไป ขาดการสนับสนุนเพื่อพัฒนาด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง ขาดความตระหนัก และไม่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร ครูไม่มีความรู้ด้านการจัดทำ หลักสูตรสถานศึกษา ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอนทั้งด้านวิชาการและ อบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของครูและบุคลากร ลดภาระงานของครูโดยเปิดโอกาสให้ชุมชนและหน่วยงานอื่นเข้ามามีส่วนร่วม

ในการจัดการศึกษา มีการนิเทศและติดตามผลการปฏิบัติงานของครูอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านผู้บริหาร พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริหารมีการจัดระบบบริหารที่ชัดเจน มีความรู้และความสามารถในการบริหาร ปัญหาที่พบคือ ขาดการบริหารแบบมีส่วนร่วม ขาดการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะคือ บริหารจัดการการศึกษาโดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา บริหารจัดการงบประมาณอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีกระบวนการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษา และให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ จะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น ผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนกรรมการสถานศึกษา โดยความร่วมมือในการดำเนินงานทุกด้านด้วยความเข้าใจเพื่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลถึงการพัฒนาเด็กและเยาวชนของชาติให้เป็นบุคคลที่มีความรู้คู่คุณธรรม รู้จักคิดวิเคราะห์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเองและรู้จักการแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งกระบวนการประกันคุณภาพดังกล่าวดำเนินตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาที่สำคัญ 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านครู และมาตรฐานด้านผู้บริหาร ซึ่งแต่ละสถานศึกษาได้ดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เปิดโอกาสให้ชุมชน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดขั้นตอนการดำเนินงาน อันจะก่อให้เกิดการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง