

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. บริบทของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยการบริหารการศึกษา

2.1 ความหมายปัจจัยการบริหาร

2.2 ความสำคัญของการบริหารการศึกษา

2.3 ภาวะผู้นำ

2.4 การจูงใจ

2.5 วัฒนธรรมองค์กร

2.6 โครงสร้างองค์กร

2.7 เทคโนโลยี

2.8 การทำงานเป็นทีม

2.9 การติดต่อสื่อสาร

3. การดำเนินงานประกันภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

3.1 ที่มาของการดำเนินงานประกัน

3.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา (กรมสามัญศึกษา, 2542, น. 23-25) ดังนี้ ได้แก่

3.2.1 การศึกษาและการเตรียมการ

3.2.2 การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.3 การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้

3.2.4 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

3.2.5 การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

3.2.6 การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

3.3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร

1.1 ประวัติความเป็นมาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน กศน.กทม.)

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน กศน. กทม.) เดิมเป็นโรงเรียนผู้ใหญ่วัดพระยาทำ ประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2522 สังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่กรมสามัญศึกษา ต่อมาเปลี่ยนสถานภาพ จัดตั้งเป็นศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร ตามที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนมอบหมาย สถานที่ตั้งอยู่เลขที่ 161/10 ซอยวัดพระยาทำ ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 สำนักงานเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น 2 หลัง มีอาคารพัสดุ 1 หลัง ตั้งอยู่ในเนื้อที่ 1 ไร่เศษ สร้างมากกว่า 40 ปี ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2536 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร เพิ่มเติมและให้มีสถานะเป็นสถานศึกษาเช่นเดียวกัน โดยใช้ชื่อเป็น ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1 2 3 และ 4 ในปี พ.ศ. 2540 ประกาศจัดตั้งสถานศึกษารวม 40 เขต โดยกำหนดให้ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1 กำกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขต 12 เขต ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 2 กำกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขต 11 เขต ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3 กำกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขต 11 เขต และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 4 กำกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขต 6 เขต

ต่อมาได้มี ประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2551 ส่งผลให้มีสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยโดยให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1 มี สถานภาพเป็นสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร ตามระเบียบว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีชื่อย่อว่า “สำนักงาน กศน.กทม.” มีหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร มีสถานศึกษาภายใต้การบังคับบัญชา จากเดิม 40 แห่ง เพิ่มอีก 10 แห่ง รวมทั้งหมด 50 แห่ง

สำนักงาน กศน.กทม. ได้แบ่ง กศน.เขต เป็น 6 กลุ่มโซน ดังนี้

1. กลุ่มโซนกรุงเทพฯ กลาง จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตพระนคร ดุสิต ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ดินแดง ห้วยขวาง พญาไท ราชเทวี และวังทองหลาง
2. กลุ่มโซนกรุงเทพฯ ใต้ จำนวน 10 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตปทุมวัน บางรัก สาทร บางคอแหลม ยานนาวา คลองเตย วัฒนา พระโขนง สวนหลวง และบางนา
3. กลุ่มโซนกรุงเทพฯ เหนือ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตจตุจักร บางซื่อ ลาดพร้าว หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม และบางเขน

4. กลุ่มโซนกรุงเทพตะวันออก จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตบางกะปิ สะพานสูง บึงกุ่ม คันนายาว ลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก คลองสามวา และประเวศ

5. กลุ่มโซนกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตธนบุรี คลองสาน จอมทอง บางกอกใหญ่ บางกอกน้อย บางพลัด ตลิ่งชัน และทวีวัฒนา

6. กลุ่มโซนกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย กศน.เขตภาษีเจริญ บางแค หนองแขม บางขุนเทียน บางบอน ราษฎร์บูรณะ และทุ่งครุ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร, 2558)

1.2 กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์

1.2.1 วิสัยทัศน์

"สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน เป็นองค์กรหลักในการจัดการ กระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยใช้รูปแบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย"

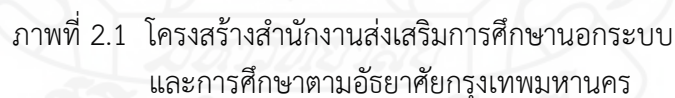
1.2.2 นโยบาย

1. เร่งรัด จัด และพัฒนาการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยในด้านการศึกษาพื้นฐานการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน

2. จัด ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิด กระบวนการเรียนรู้ในชุมชนรวมทั้งพัฒนา แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการให้บริการทางวิชาการเพื่อเติมปัญญาให้สังคม

3. เร่งรัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและระบบการ รับรองมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

4. เร่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามแนวการปฏิรูประบบราชการ และการปฏิรูปการศึกษา



ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร. (2558).
สืบค้นจาก <http://www.สำนักงานกศน.กทม>.

1.3 อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กศน.จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร และมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภายในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดทำยุทธศาสตร์ เป้าหมายและแผนพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษาชาตินอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตามสภาพท้องถิ่นและชุมชน
2. ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
3. วิเคราะห์ จัดตั้ง จัดสรรเงินงบประมาณให้แก่สถานศึกษา และภาคีเครือข่ายที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
4. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษาและภาคีเครือข่าย
5. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษานอกระบบตามที่กฎหมายที่กำหนด
6. ส่งเสริม สนับสนุนการเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ และการเทียบระดับการศึกษา
7. ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาตามอัธยาศัยและภาคีเครือข่าย
8. ระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
9. ส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
10. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยและภาคีเครือข่าย
11. ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ งานนโยบายพิเศษของรัฐบาลและงานเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ
12. กำกับ ดูแล นิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษาและภาคีเครือข่าย
13. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2554, น. 10-11)

1.4 การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

1.4.1 ความหมายและหลักการเกี่ยวกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ความหมาย พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ได้ให้ความหมาย การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในมาตรา 4 ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2551, น. 3-4)

การศึกษานอกระบบ หมายความว่า กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตรวิธีการจัดและระยะเวลาเรียน หรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของ

กลุ่มเป้าหมายนั้นและมีวิธีการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

การศึกษาตามอัธยาศัย หมายความว่า กิจกรรมการเรียนรู้ในวิถีประจำวันของ บุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

1.4.2 กิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

การจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ที่สถานศึกษาในสังกัด สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดให้บริการแก่ประชาชน มี 2 ประเภท คือ กิจกรรมการศึกษานอกระบบ และกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2553, น. 10-18)

1. กิจกรรมการศึกษานอกระบบ

1.1 การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการศึกษาที่มุ่งตอบสนองการเรียนรู้ ขั้นพื้นฐาน ตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียน จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและเทียบเท่า เพื่อให้ผู้เรียน ได้รับความรู้ ทักษะ เจตคติ และค่านิยมที่จำเป็นสำหรับบุคคลเพื่อความอยู่รอด ปรับปรุงคุณภาพชีวิต และเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มี 3 ระดับ คือ ระดับประถมศึกษา ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

1.2 การส่งเสริมการรู้หนังสือ เป็นการจัดการศึกษาสำหรับประชาชนทั่วไป ที่ไม่รู้หนังสือ หรือลืมนักหนังสือ ให้มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทย คิดเลขเป็นใน เรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน

1.3 การศึกษาต่อเนื่อง การจัดการศึกษาที่เป็นหลักสูตรเฉพาะ หรือ หลักสูตรฝึกอบรมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีเนื้อหาเกี่ยวกับอาชีพ ทักษะชีวิต การพัฒนา สังคมและชุมชน การจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

1.3.1 การศึกษาอาชีพ การจัดวิชาชีพระยะสั้น เป็นการเรียนด้านอาชีพ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในระยะสั้น ๆ แต่ละวิชาสามารถเรียนจบได้ในตนเอง หรือ หลาย ๆ วิชา ก็ได้ และกลุ่มพัฒนาอาชีพสำหรับประชาชนที่ประกอบอาชีพเดียวกันมารวมกลุ่มกัน เพื่อพัฒนาเทคนิค วิธีการในการประกอบอาชีพ

1.3.2 การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เป็นกิจกรรมการศึกษาที่พัฒนา ให้บุคคลมีคุณลักษณะหรือความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคต ประกอบด้วยทักษะ 10 ประการ คือ 1) ทักษะการตัดสินใจ 2) การแก้ปัญหา 3) การคิดสร้างสรรค์ 4) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ 5) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 6) การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 7) การตระหนักรู้ในตน 8) การเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น 9) การจัดการกับอารมณ์ 10) การจัดการกับความเครียด นอกจากนี้ มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม สิ่งแวดล้อม และสารเสพติด เป็นต้น

1.3.3 การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน เป็นกิจกรรมการศึกษา เพื่อตอบสนองนโยบายและความต้องการของประชาชนในการพัฒนาสังคมและชุมชน บูรณาการ

เนื้อหาต่าง ๆ ให้ความรู้และฝึกทักษะความต้องการของชุมชน โดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการพัฒนา กิจกรรมการเรียนรู้

2. กิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย

2.1 ห้องสมุดประชาชน เป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชนในระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด ให้บริการแก่ประชาชนในการเข้ามาศึกษาหาความรู้และเพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งเป็นสถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของประชาชนในชุมชน

2.2 เรือห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้เคลื่อนที่ เป็นแหล่งความรู้อีกมิติหนึ่งที่สามารถรุกเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถให้บริการกับนักเรียน นักศึกษา เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ริมน้ำ โดยนำสื่อต่าง ๆ ให้บริการกับ กลุ่มเป้าหมาย เช่น หนังสือ คอมพิวเตอร์ ของเล่นเด็ก นิทรรศการ เป็นต้น

2.3 การจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นการนำเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา โดยใช้สื่อที่เป็นรายการโทรทัศน์ เพื่อการศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ (ETV) สถานีศึกษาและประชาชนที่มีอุปกรณ์รับสัญญาณดาวเทียมย่านความถี่ Ku Band

2.4 ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้จัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนในชุมชน โดยมีองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นผู้ส่งเสริม และกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

2.5 การให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา ดำเนินการผลิตและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ให้บริการนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ รวมถึงให้ความรู้ต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิต (สำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2554, น. 6-7)

1.4.3 ลักษณะสำคัญของศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

วิชิต ศิลตระกูล (2544, น. 2-3) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของศึกษานอกระบบ ไว้ดังนี้

1. ผู้เรียนในการศึกษานอกระบบ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้เรียน เหมือนกับการศึกษาในระบบโรงเรียน การเรียนขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ ไม่มีการ บังคับ ผู้เรียนทุกเพศ ทุกวัย และทุกวุฒิ สามารถสมัครเรียนได้ตามความต้องการและความสนใจที่ ตนเองมีต่อวิชานั้น ๆ

2. ผู้สอนและบุคลากรการศึกษานอกระบบ อาจจะเป็นครูผู้สอนที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในวิชาที่เรียนโดยตรง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์จากการประกอบ อาชีพของตนเองมาเป็นวิทยากรและอาสาสมัคร

3. หลักสูตรและเนื้อหาวิชาการศึกษานอกระบบ ยืดหยุ่นได้มาก เนื้อหาสามารถ ปรับตามท้องถิ่นและความสนใจของผู้เรียน เช่น วิชาถนอมอาหาร การประกอบอาหารจะมี ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ อันยังผลให้หลักสูตรมีการนำ เทคโนโลยีเข้ามาช่วย สอนบ้างและมาน้อยต่างกันไป

4. รูปแบบการจัดการจัดการศึกษานอกระบบไม่มีรูปแบบแน่นอน รูปแบบการจัดจะต่างไปตามสภาพ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดและผู้รับบริการ

5. การเรียนการสอนวิธีการเรียนการสอนของการศึกษานอกระบบ จะมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมความจำเป็นบางครั้งจะจัดการเรียนการสอนเป็นชั้น และบางครั้งจะไม่ใช่ชั้นเรียนแต่จัดในรูปกลุ่มพบปะสนทนาการสาธิตการฝึกอบรม การใช้สื่อทัศนูปกรณ์ และสื่อมวลชน การศึกษาทางไกล ฯลฯ

6. สถานที่จัดให้บริการการศึกษานอกระบบจะกระจายเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายไปตามสถานที่ที่อำนวยให้และเหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่น โดยอาจจะจัดขึ้นที่ศาลาวัด ชั้นเรียนของโรงเรียนภาคปกติ ศูนย์อนามัย ห้องสมุดประชาชนอำเภอหรือจังหวัด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ สถานประกอบ การสนามกีฬา ศาลาประชาคม ได้ร่มไม้ ฯลฯ

7. ระยะเวลาเรียนของการศึกษานอกระบบขึ้นอยู่กับชนิดและลักษณะของวิชา รวมทั้งความสนใจของผู้เรียนด้วย เช่น การเรียนวิชาตัดเย็บเสื้อผ้าในที่แห่งหนึ่ง อาจจะใช้เวลามากกว่าการเรียนการสอนวิชาเดียวกันในอีกที่แห่งหนึ่งก็ได้

8. หน่วยงานและสถาบันที่รับผิดชอบการศึกษานอกระบบ มีทั้งภาครัฐบาล เช่น กรมการพัฒนาชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย กรมการศึกษานอกโรงเรียนหรือสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในปัจจุบัน ฯลฯ ภาคเอกชน เช่น สมาคมต่างๆ ธนาคาร องค์กร บริษัท ฯลฯ รัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้า การสื่อสาร การไปรษณีย์ โทรเลข การประปา สถาบันอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย ฯลฯ

9. การรับรองความสามารถและคุณวุฒิ การประเมินผลการศึกษาการศึกษานอกระบบ มักจะประเมินในระยะสั้น ๆ ประกาศนียบัตร หรือคุณวุฒิบัตรที่ได้มีความหมายเพียงว่าได้ผ่านการเรียนหรือการฝึกอบรมในเรื่องใดมาเท่านั้น มิได้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากนัก เพราะมิได้กำหนดให้เห็นว่ามีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับของมาตรฐานการเรียนเหมือนในระบบภาคปกติ (ยกเว้นการเรียนตามหลักสูตรการศึกษาสายสามัญ ซึ่งมีศักดิ์และสิทธิเท่ากับผู้เรียนตามหลักสูตรของโรงเรียนภาคปกติทุกประการ)

10. การยืดหยุ่นของการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ ของการศึกษานอกระบบ มีความยืดหยุ่นมาก เพื่อให้จัดสนองตอบความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่วนหลักสูตร เนื้อหา ระยะเวลา สถานที่ วิธีสอน และวิทยากรผู้สอนนั้น จะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมกับสภาพที่เป็นอยู่

1.4.4 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2543, น. 37-40) ได้กล่าวถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มผู้พลาดโอกาส กลุ่มผู้ขาดโอกาส และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ซึ่งครอบคลุม ประชากรทั้งในเมืองและชนบทที่ห่างไกล การจัดการศึกษานอกระบบจึงเน้นความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันในโอกาสทางการศึกษา มีความยืดหยุ่นหลากหลายรูปแบบและวิธีการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในนอกระบบและประชาชนทั่วไปมีโอกาสเรียนรู้ได้ทุกระดับ และประเภท ของการศึกษา ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงควรจัดให้สอดคล้องกับสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถ จำแนกกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการการศึกษาได้ตามลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเด็ก หมายถึง ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี ที่ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ เช่น เด็กถูกใช้ แรงงาน เด็กเร่ร่อน เด็กพิการ เด็กในธุรกิจบริการทางเพศ ฯลฯ
 2. กลุ่มผู้ต้องขัง หมายถึง ผู้ที่ต้องโทษถูกคำพิพากษาให้จำคุกในเรือนจำ ทณฑสถาน หรือสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก
 3. กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หมายถึง ผู้ใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ และ บริการ รวมทั้งแรงงานรับจ้างทั่วไป ทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร และเอกชน
 4. กลุ่มคนพิการ หมายถึง ผู้ที่มีร่างกายไม่สมประกอบ ได้แก่ หูหนวก เป็นใบ้ แขนขาด ขาขาด ตาบอด
 5. กลุ่มทหารกลุ่มทหารกองประจำการ หมายถึง ผู้ขึ้นทะเบียนและอยู่ระหว่างรับราชการ ทหารกองประจำการตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ.2497 เช่น ทหารกองประจำการอาสาสมัครทหารพราน
 6. กลุ่มเกษตรกร หมายถึง ผู้ที่มีอาชีพทางการเกษตรทุกสาขา เช่น ทำป่าไม้ ทำประมง ทำการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ฯลฯ รวมทั้งคณะกรรมการกลุ่มเกษตรกร และกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร
 7. กลุ่มผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
 8. กลุ่มชาวไทยภูเขา หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่บนพื้นที่สูงบริเวณภูเขาชายแดนไทย
 9. กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ได้แก่ กำนัน กรรมการสภาตำบล กรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล และกรรมการหมู่บ้าน
 10. กลุ่มชุมชนแออัด หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดที่อยู่ในเมือง
 11. กลุ่มชาวไทยมุสลิม หมายถึง ชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลามและอาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
 12. กลุ่มผู้ปฏิบัติศาสนกิจ หมายถึง พระภิกษุ สามเณร นักบวชในศาสนา นิกาย ต่างๆ และฆราวาสผู้ทำหน้าที่อบรมสั่งสอนและเผยแพร่ศาสนาธรรมของศาสนาต่างๆ
 13. กลุ่มผู้ที่จบการศึกษาภาคบังคับและไม่ได้เรียนต่อ อันเนื่องมาจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
 14. กลุ่มชาวไทยในต่างประเทศ หมายถึง เด็กและเยาวชนไทยที่เกิด และพำนักอยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งคนไทยที่ไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ
 15. กลุ่มนักเรียนในระบบโรงเรียน หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ ในโรงเรียน ที่ได้รับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบรูปแบบต่างๆ
- กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้มีความแตกต่างกันทางสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ศาสนา วัฒนธรรม ตลอดจนบุคลิกภาพ สภาพร่างกาย จิตใจ ซึ่งส่งผลต่อวิธีการเรียนรู้ ในรูปแบบ การศึกษา ต่างๆ

2. ปัจจัยการบริหารการศึกษา

2.1 ความหมายปัจจัยการบริหาร

ปัจจัยการบริหาร หมายถึง ปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

2.1.1 ปัจจัยการบริหาร

เก็จนก เอื้อวงศ์ (2546, น. 74) ได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยได้ทำการศึกษาและแบ่งกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยภายใน ครอบคลุมปัจจัยย่อยดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอ และคุณลักษณะของ

บุคลากร

1.2 ปัจจัยด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเพียงพอ จุดเน้นในการจัดสรร

งบประมาณ และแหล่งที่มาของงบประมาณ

1.3 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ความเหมาะสม และความเพียงพอของ

วัสดุอุปกรณ์

1.4 ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ได้แก่ คุณลักษณะทางกายภาพของ

สถานศึกษา สภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้

1.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างองค์การ

บทบาทและอำนาจหน้าที่ และระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

1.6 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิต แบบ

แผนการปฏิบัติงาน ค่านิยม ความคิด ความเชื่อของบุคลากรในองค์กร และบรรยากาศและความสัมพันธ์ของบุคลากร

1.7 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ บทบาทภาวะผู้นำ คุณลักษณะผู้นำ แบบ

ภาวะผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ

2. ปัจจัยภายนอก ครอบคลุมปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สภาพทางสังคมของชุมชน ค่านิยมและทัศนคติ

ของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ความพร้อมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ลักษณะและรูปแบบในการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนของชุมชน

2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจของชุมชน และ

งบประมาณจากการสนับสนุนของรัฐ

2.3 ปัจจัยด้านการเมือง ได้แก่ กฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ) กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัด

2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ รูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการพัฒนาวิธีการสอนหรือเทคนิคการสอนใหม่ๆ

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ศรีสมร แ่งหอม (2545) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์กร และด้านลักษณะของบุคลากรในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายใน คือ ความชัดเจนของการกำหนดเป้าหมาย ด้านการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ด้านการบริหารทรัพยากรด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ด้านภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ และด้านสภาพแวดล้อมส่งเสริมการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ ได้แก่ ระบบคุณภาพ และขอบข่ายความรับผิดชอบ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสาร ตำแหน่ง เพศ และขนาดโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สมถวิล กำแหงมิตร (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนแกนนำประกันคุณภาพการศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูปฏิบัติการสอน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถอธิบายความสำคัญได้ 10 อันดับ อันดับแรก การวางแผนการจัดอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน อันดับ 2 การจัดนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาที่ทันสมัยมีจำนวนเพียงพอ อันดับ 3 การนำผลการประเมินตนเองมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง อันดับ 4 การจัดมาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษาเพื่อให้ปลอดภัยจากสิ่งเสพติด อันดับ 5 บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการสร้างทีมงาน อันดับ 6 การเลือกใช้ ผลิต พัฒนาสื่อให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหากระบวนการเรียน อันดับ 7 มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ อันดับ 8 จัดเอกสารวัสดุ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้เรียน อันดับ 9 จัดทำธรรมนูญโรงเรียนสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา และมีการวิเคราะห์ตามโครงการ กิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ และมาตรฐานการศึกษา

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2545, น. 12) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากได้แก่ ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้าน

บุคลากร ส่วนปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ

สุชัย จินะเสนา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีจำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ระบบคุณภาพและขอบข่ายความรับผิดชอบ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสาร ตำแหน่ง เพศ และขนาดโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

สุนีย์ ทองห่อ (2548, น. 32-33) ได้สรุป ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1. กลุ่มปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอและคุณลักษณะของบุคลากร

1.2 ปัจจัยด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเพียงพอ จุดเน้นในการจัดสรรงบประมาณ และแหล่งที่มาของงบประมาณ

1.3 ปัจจัยด้านวัสดุและอุปกรณ์ ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอ

1.4 ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของโรงเรียน สภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้

1.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างองค์กร บทบาทอำนาจ และหน้าที่ และระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.6 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน ค่านิยม ความคิด ความเชื่อของบุคลากรในองค์กร และบรรยากาศและความสัมพันธ์ของบุคลากร

1.7 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ บทบาทภาวะผู้นำ และแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำ

2. กลุ่มปัจจัยภายนอก ครอบคลุมปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สภาพสังคมของชุมชน ค่านิยม และทัศนคติของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ความพร้อมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและลักษณะของรูปแบบในการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนของชุมชน

2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ ของชุมชนและงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ

2.3 ปัจจัยด้านการเมือง ได้แก่ กฎหมายและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัด และการประกันคุณภาพภายนอกจาก สมศ.

2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ รูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดระบบสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาวิธีการสอนหรือเทคนิคการสอนใหม่ ๆ

ชาติวุฒิ เจริญจำรูญ (2548, น. 117-118) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ พบว่ามีปัจจัย 4 ด้าน ที่เป็นตัวพยากรณ์หรือทำนายผลสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายนอกของ

สถานศึกษา คือ วิทยาลัยน์ ปรังญา และเป้าหมายของสถานศึกษา การทำงานเป็นทีม ความสามารถของบุคลากรแกนนำ และสัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน

มานะ พงษ์แก้ว (2549, น. 7) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1 แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลักได้แก่

1. ปัจจัยด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 6 ปัจจัยย่อย คือ 1) การศึกษาและการเตรียมการ 2) การวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 5) การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา 6) การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

2. ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านงบประมาณ

จากการศึกษา พอสรุปเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ชาญวุฒิ เจริญจำรูญ (2548) มานะ พงษ์แก้ว (2549) ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 2.1 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหาร

ผู้วิจัย	วิทยานิพนธ์							หนังสือ	ความถี่
	ศรีสมร (2545)	เก็จมก (2546)	สมถวิล (2546)	สุชัย (2548)	ชาญวุฒิ (2548)	สุนัย (2548)	มานะ (2549)	Hqy & Miskel (2001)	
ปัจจัยการบริหาร									
1. ภาวะผู้นำ	/	/		/		/	/		5
2. การจูงใจ				/		/		/	3
3. การติดต่อสื่อสาร				/		/		/	3
4. โครงสร้างองค์กร		/				/		/	3
5. เทคโนโลยี	/		/			/			3
6. การทำงานเป็นทีม			/		/		/		3
7. วัฒนธรรมองค์กร		/				/	/		3

จากการประมวลแนวคิดต่าง ๆ ของนักวิชาการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

โดยใช้ความถี่ ตั้งแต่ 3 ขึ้นไปประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การจูงใจ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร

การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา
ตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การจูงใจ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร
เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร

2.3 ภาวะผู้นำ

2.3.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

กระบวนการที่บุคคลใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นหรือกลุ่มยอมรับ
ปฏิบัติตามความต้องการของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การที่ผู้นำองค์การใช้อิทธิพล
ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การกระทำระหว่าง
บุคคล โดยบุคคลที่เป็นผู้นำจะใช้อิทธิพล (Influence) หรือการดลบันดาลใจ (Inspiration) ให้บุคคล
อื่นหรือ กลุ่มกระทำหรือไม่กระทำบางสิ่งบางอย่าง ตามเป้าหมายที่ผู้นำหรือองค์การกำหนดไว้ (ทองใบ
สุดชาติ, 2548, น. 2; นางลักขณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์, 2549, น. 65; สมคิด บางโม, 2550, น. 229; ธวัช
บุญยมณี, 2550, น. 2-3)

2.3.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

มีนักวิชาการ ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หรือคุณลักษณะของผู้บริหาร
ไว้ ดังนี้

รุ่งเรือง สุชาภิรมย์ (2544, น. 10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน
เป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่จะช่วยให้การปฏิรูปการศึกษาประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าว
ของ รุ่ง แก้วแดง (2544, น. 278) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนยุคใหม่ จะต้องมีความเป็นผู้นำในทาง
วิชาการ (Instructional Leadership) เข้มแข็ง เป็นผู้จัดการที่เฉียบแหลม เป็นผู้ประสานชุมชนที่ดี
เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ที่เชี่ยวชาญ และเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลมองอนาคตของ
โรงเรียนในทางสร้างสรรค์

นภดล เจนอักษร และคณะ (2536, น. 8-9) ได้รวบรวมความหมายของภาวะ
ผู้นำตามแนวทางของบาสส์ (Bass) และได้จำแนกความหมายของภาวะผู้นำออกเป็น 11 กลุ่ม ได้แก่
ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นกระบวนการของกลุ่ม (Process Group) ภาวะผู้นำเป็นผลของการเปลี่ยนแปลง
ของกลุ่มและกิจกรรมของกลุ่ม ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกลักษณะ และผลของบุคลิกลักษณะ ภาวะผู้นำ
เป็นผลของการผสมผสานคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถจูงใจบุคคลอื่นไว้ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับ
มอบหมายให้สำเร็จ ภาวะผู้นำในฐานะที่มีศิลปะของการโน้มน้าวจิตใจของผู้อื่นเป็นศิลปะของผู้นำที่
จะนำไปสู่การเกิดความร่วมมือ เคารพนับถือให้ความจงรักภักดี ภาวะผู้นำ ในฐานะที่เป็นการใช้อิทธิพล
มีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม เป็นไปตามความ
สนใจมีใช้การขู่เข็ญบังคับ ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่
เกี่ยวข้องกับการควบคุมสั่งการ กิจกรรมแบบของกลุ่มภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ
(Persuasion) ภาวะผู้นำเป็นศิลปะในการเกลี้ยกล่อมมองในด้านการจูงใจ หรือดลใจสมาชิกของกลุ่ม

ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการจูงใจเพื่อให้คนอื่นทำตาม มิใช่การบังคับขู่เข็ญหรือใช้อำนาจ ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจ (Power Relation) ภาวะผู้นำเป็นความแตกต่างระหว่างอำนาจของผู้นำกับผู้ตาม ผู้นำยอมใช้อำนาจทางหนึ่งทางใดให้ผู้ตามปฏิบัติตามภาวะผู้นำเป็นศิลปะในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม ผู้นำมุ่งสนใจงานมากกว่าบุคคล ภาวะผู้นำในฐานะเป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ ภาวะผู้นำเป็นผลของการกระทำเป็นกลุ่มซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ตามด้วยตนเอง ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท บทบาทของผู้นำแตกต่างจากบทบาทของผู้ตาม บทบาทของภาวะผู้นำเป็นการปฏิสัมพันธ์บทบาทต่าง ๆ ในกลุ่มและควบคุมชี้แจงกิจกรรมของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และภาวะผู้นำในฐานะที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้นำทำหน้าที่กำหนดขอบข่ายและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กำหนดช่องทาง และเครือข่ายติดต่อสื่อสารตลอดจนกระบวนการของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มผู้นำสนใจบุคคลมากกว่างาน

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการซึ่งผู้นำจะต้องเข้าไปเกี่ยวกับความหวัง ค่านิยม และความสามารถในการติดต่อพบปะเจรจาของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้นำจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าสนับสนุนในความสามารถของพวกเขา

ลักษณะผู้นำที่ดีและมีความร่วมมือประสานงานกับกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรได้มีดังนี้

1. ทศนคติ ที่จะสนับสนุนอย่างจริงใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือ มีจิตใจโอบอ้อมอารี และหนักแน่น
2. เชื่อในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา คอยกระตุ้นให้เขาเหล่านั้นทำงานมากกว่าคอยจับผิด
3. เชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรับการฝึกได้ให้ทำงานที่ถนัดได้ พยายามช่วยเหลือสนับสนุนให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งด้วยการแนะนำ
4. ฝึกฝนแนะนำ โดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชามีฝีมือต่ำกว่ามาตรฐาน และพยายามหาตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถ
5. ร่างแผนงานที่จะต้องปฏิบัติ ฝึกอบรมผู้ใต้บังคับบัญชา ให้วัสดุเครื่องใช้ ครบครันเสนอแนะแนวความคิดริเริ่มต่าง ๆ
6. ค้นหาวิธีใหม่ ๆ นำมาใช้ในการปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะที่มาตรฐานการทำงานยังไม่สูงพอ

ในกระบวนการบริหารจัดการ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารจัดการ รู้จักใช้เทคนิคการบริหารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมได้อย่างหลากหลายตรงกับสถานการณ์ เจื่อนใจ และข้อจำกัดของสถานศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามีทิศทางชัดเจน มีความสามารถในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีความสามารถในการนิเทศ กำกับดูแล ติดตาม และ

ประเมินผลในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำผลสู่การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สู่สาธารณชนและนำไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาแผนการดำเนินงานของสถานศึกษาต่อไป

นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องบริหารงานโดยยึดหลักประชาธิปไตย ตัดสินใจโดยใช้เหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการร่วมมือกับชุมชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน มีโอกาสใช้ความสามารถสูงสุดของตนเองในการพัฒนาและสร้างงานเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน ในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตลอดจนร่วมประเมินเพื่อตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สถานศึกษาได้รับความศรัทธา ความไว้วางใจจากชุมชนว่า เป็นแหล่งที่พัฒนาคุณภาพผู้เรียน ได้ตรงตามมาตรฐานที่สังคมยอมรับ และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง

ถวิล อรัญเวศ (2544, น. 17-18 อ้างในวิเชียร วงศ์คำจันทร์, 2550) ได้ให้ทัศคติ นักบริหารมืออาชีพว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหาร นักบริหารมืออาชีพ ต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนที่สุ่มรอบคอบมีเหตุผลในการตัดสินใจ
2. ไวต่อข้อมูล นักบริหารมืออาชีพ จำเป็นต้องเป็นคนที่ทันสมัย ไวต่อข้อมูล หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ฉะนั้นจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ
3. เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ นักการบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถมองเห็นภาพ ในอนาคตและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี
4. ซื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน คือ จะต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีการสร้างสรรค์ผลงาน ให้ปรากฏต่อสายตาเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
5. ประสานสืบทิต นักบริหารมืออาชีพจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่สามารถประสานงานกับหน่วยงาน หรือบุคคลต่าง ๆ เป็นอย่างดี สามารถไกล่เกลี่ยข้อ กรณิพิพาทได้ และสามารถขจัดปัดเป่าปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงานได้
6. คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ จะต้องหาวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ
7. จูงใจเพื่อนร่วมงาน จำเป็นต้องมีบุคคลที่สามารถโน้มน้าวหรือจูงใจเพื่อนร่วมงาน ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานสูง ประเมินผล การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม รู้จักให้การชมเชย ให้รางวัลหรือบำเหน็จความชอบ
8. ทนทานต่อปัญหาและอุปสรรค จะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างสันติ สุขไม่หนีปัญหา และไม่หมกหมมปัญหาไว้
9. รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ นักบริหารมืออาชีพจะต้องรู้จักยืดหยุ่น และอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้น ๆ ไม่ตึงเกินไปหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้งก็ต้องดำเนินการในสายกลาง แต่ในบางครั้งต้องมีความเด็ดขาด
10. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม จะต้องบริหารงานแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบ

คุณลักษณะที่ดีของผู้นำ คือ ความมุ่งมั่นทุ่มเทและจริงจังต่อการทำงาน ความสนใจใฝ่เรียนรู้ ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมการเข้มงวดเคร่งครัดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การมีทักษะในการบริหาร ซึ่งถ้าผู้นำมีคุณลักษณะ

2.4 การจูงใจ

2.4.1 ความหมายการจูงใจ

กระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจ และแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัล และผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ (สนองความต้องการ) (ไศยสา อรัญวัฒน์ 2549, น. 197) พลังที่ริเริ่มกำกับและคำนวณพฤติกรรมและการกระทำของบุคคล สภาพที่บุคคลถูกกระตุ้น ทำให้เกิดแรงหรือพลังในการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงานสูง มีคุณภาพ และสภาพเหล่านี้จะยังคงดำรงอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งและอาจลดลง (สมยศ นาวิการ, 2546, น. 287; ธวัช บุญยมนิ, 2550, น. 175; De Luca (1995 อ้างใน พัทธิน นนทศักดิ์ และคณะ, 2549, น. 241) เสนอว่า การจูงใจ เป็นการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การมีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

Schermerhorn และ Osborn (2005 อ้างถึงใน ธวัช บุญยมนิ, 2550, น. 174-175) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงภายในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลมีความรับผิดชอบในระดับหนึ่ง (Level) มีทิศทาง (Direction) และมีการคงอยู่ (Persistence) ของความเพียรพยายามในการทำงาน โดยที่

ระดับ (Level) หมายถึง ผลรวมของความพยายามในการทำงาน

ทิศทาง (Direction) หมายถึง สิ่งที่บุคคลเลือกเมื่อมีทางเลือกที่เป็นไปหลายทาง อาทิ ใช้ความพยายามในการทำงานเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ

การคงอยู่ (Persistence) หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่บุคคลยังคงแสดงการกระทำนั้น อาทิ ความพยายามทำงานให้มีคุณภาพ หรือยังคงทำงานให้สำเร็จ แม้พบว่างานนั้นมีความยากลำบาก

การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นที่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมาอย่างมุ่งมั่น เพื่อการดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามที่ต้องการ

2.4.2 บทบาทของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจ

ในการสร้างแรงจูงใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความอยากรู้สึ้อยากทำงาน สนองตอบความตั้งใจของผู้บริหารนั้น ผู้บริหารอาจใช้เทคนิควิธีการที่จะสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (สนาน ลิ้มปัสเวตกุล, 2548, น. 352-355) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สร้างจุดหมายในการทำงาน สำหรับตัวผู้ปฏิบัติงานจุดมุ่งหมายนั้นควรมีคุณค่าสำหรับเขา มีความท้าทายความรู้ความสามารถและสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นรูปธรรมจนบรรลุจุดหมาย

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน ในการประชุมวางแผนให้ผู้ร่วมงานได้ตัดสินใจภายหลังการพิจารณาแผนงานร่วมกันแล้ว ซึ่งในลักษณะนี้ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพร้อมที่จะ

ทำงานร่วมกับผู้บริหารด้วยความเต็มใจ จะทำให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การด้วย

3. การคิดหาทางให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพอใจเป็นอย่างมากถ้าเขาได้ทราบผลการปฏิบัติงานของเขาเป็นระยะๆ มีการประเมินผลงานเพื่อศึกษาความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน จะทำให้เขามีใจในผลสำเร็จของงาน และหาทางปรับปรุงแก้ไขผลงานให้ดีขึ้น

4. สร้างระบบสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ การสื่อสารระบบเปิดจะช่วยสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความร่วมมือประสานใจให้งานสำเร็จ

5. เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้บอกให้ทราบ โดยพยายามทำความเข้าใจในความคิดของผู้ปฏิบัติงานอย่างละเอียด ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสนใจและความสำคัญในตัวผู้ปฏิบัติงาน

6. สนใจห่วงใยผู้บังคับบัญชา โดยให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล สนใจต่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน พูดคุยเกี่ยวกับปัญหาและข้อแนะนำต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน

7. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง แก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ด้วยกระบวนการกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน ใช้วิจารณ์ญานในการแก้ปัญหาอย่างตรงไปตรงมาและยุติธรรม

8. การให้เกียรติยกย่องและชมเชยโดยเสมอหน้า ด้วยการให้ความจริงใจต่อคำยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง การให้รางวัลในโอกาสอันควร สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ยั่วหรือกระตุ้นให้มนุษย์อยากทำงานเหมือนกันทุกคนโดยธรรมชาติ

9. การมีความสุขรอบคอบ ผู้นำที่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสถานการณ์โดยเฉพาะเมื่อเกิดสภาพการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจในสิ่งทั้งหลายทั้งปวงได้ด้วยสติ จะช่วยเสริมสร้างบารมีให้เป็นที่ประทับใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

10. การรู้จักครองใจคน ด้วยการเป็นผู้มีใจกว้างและเป็นมิตรกับคนทั่วไป ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น ถึงแม้แนวคิดนั้นจะแตกต่างจากตนเองก็ตาม ไม่วิพากษ์วิจารณ์จุดบกพร่องหรือจุดอ่อนของผู้อื่นต่อสาธารณชน

11. รู้จักหลักลงโทษ การดำหนิกล่าวโทษผู้ใต้บังคับบัญชา ควรจะกระทำเมื่อจำเป็นจริง ๆ การดำหนิที่นำไปควรจะทำให้เกิดความรู้หรือเพื่อปรับปรุงแก้ไขสำหรับการลงโทษนั้น ควรจะหลีกเลี่ยงให้มาก

12. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ถ้าคิด ถ้าตัดสินใจสั่งการด้วยการพยายามสร้างงานให้เป็นที่สนใจและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งส่วนบุคคลและกลุ่มให้มากที่สุด

13. หลีกเลี่ยงการออกคำสั่งในลักษณะข่มขู่ อย่าใช้วิธีการข่มขู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เขาทำงาน เพราะแม้งานสำเร็จก็จะออกมาไม่ดีไม่มีคุณภาพ

14. จัดระบบทางเดินของงาน พยายามจัดระบบงานให้ดีเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการทำงาน การจัดงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ทั้งชนิดและปริมาณของงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสนุก และเต็มใจทำงานไม่รู้สึกลำบาก

15. รับผิดชอบในผลงาน โปรดระลึกเสมอว่าผู้ปฏิบัติงานพยายามจะทำดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่เกิดความผิดพลาดขึ้นด้วยเหตุใด ๆ ผู้นำก็อย่าโยนความผิดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำควรร่วมงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย จะสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มาก

16. ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดปัญหาหรือมีข้อขัดข้องในการทำงานต้องการคำแนะนำหรือชี้แนะโดยเฉพาะในเรื่องนโยบาย ผู้บังคับบัญชาอาจเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ เหล่านั้นด้วยวิธีการต่าง ๆ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ทอดทิ้งหรือปล่อยให้เขาทำงานอย่างโดดเดี่ยว

17. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ผู้นำจะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีที่สุดสุขภาพกายและสุขภาพจิต จะทำให้ทุกคนในที่นั้นมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

18. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้พร้อม เมื่อมีความสะดวกในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ก็จะสามารถทำงานได้รวดเร็ว โดยธรรมชาติบุคคลมีใจรักและพร้อมที่จะทำงานให้ดีที่สุดอยู่แล้ว

19. พยายามใช้อิทธิพลของกลุ่มใหญ่ดึงกลุ่มเล็ก โดยการกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลส่วนใหญ่กระทำตัวให้เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานที่ดี โดยธรรมชาติบุคคลมีใจรักและพร้อมที่จะทำงานให้ดีที่สุดอยู่แล้ว

20. การทดสอบประเมินผล ถ้ามีการทดสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เป็นประจำ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ผลดี และข้อผิดพลาดในการทำงานของเขา จะทำให้เขาได้มีโอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดให้ดีขึ้น และภูมิใจในความสำเร็จของการทำงานของเขาเอง

ผู้นำที่ดีต้องตระหนักถึงการใช้หลักความเป็นธรรมในการบริหารสั่งการ โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ความเป็นธรรมอย่างเสมอหน้าแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง การยกย่องให้เกียรติและการให้การยอมรับ เป็นมิตรอย่างจริงใจ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความภาคภูมิใจในการทำงานมากขึ้น

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจ ผู้บริหารควรสร้างจุดมุ่งหมายในการทำงาน เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ ให้ความสนใจต่อบุคลากรเป็นรายบุคคล ให้เกียรติ ยกย่องและชมเชยโดยเสมอหน้า มอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากร พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.5 วัฒนธรรมองค์กร

2.5.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาและนำเสนอไว้มากมาย ขอนำเสนอดังนี้

สำนักงานสภาราชัญญ (2545, น. 56-57) วัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคม วัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย ค่านิยม ร่วมกับปรัชญา ความเชื่อ คติฐาน การรับรู้ ปทัสถาน สิ่งที่มีนุษย์คิดค้น ประดิษฐ์ขึ้น และรูปแบบของพฤติกรรมวัฒนธรรมในแต่ละองค์การจะมีลักษณะเฉพาะขององค์การจะมีลักษณะเฉพาะขององค์การ ซึ่งขึ้นนโยบายขององค์การไปยังผู้ปฏิบัติในแต่ละองค์การจะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ เป็นวัฒนธรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ในองค์การนั้นอีกด้วย

สชิน (Schein) ได้ให้ความหมาย ของวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นแบบแผนของคติฐานเบื้องต้น (Pattern of Basic Assumption) ที่เกิดขึ้นและพัฒนาขึ้นโดยสมาชิกขององค์การ

และสิ่งสมสืบทอดกันมาจนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยทั่วไป โดยจะมีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ เพื่อให้เกิดการรับรู้ การคิด และความรู้สึกไปในทิศทางเดียวกัน ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกและการบูรณาการภายในกลุ่ม และยังได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความหมายของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงควรจะเน้นให้เห็นวัฒนธรรมในระดับลึก แสดงให้เห็นคติฐานเบื้องต้น อยู่ในระดับลึกของการรับรู้ เป็นความเชื่อร่วมกันของสมาชิกในองค์การ เป็นสิ่งที่อยู่ในระดับจิตใต้สำนึกผลักดันให้เกิดพฤติกรรม โดยมีการถ่ายทอดไปยังคนรุ่นใหม่ เป็นการที่คนในองค์การมององค์การเอง มองไปถึงสิ่งแวดล้อม โดยคติฐานและความเชื่อนี้ได้รับการเรียนรู้เพื่อตอบสนองในการแก้ปัญหาของกลุ่มเพื่อก่อให้เกิดการปรับตัวสำหรับความอยู่รอดได้ในสภาพการณ์ สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและปัญหาจากการบูรณาการภายในทั้งนี้คติฐานในระดับลึกนี้จะถูกแยกออกจากสิ่งที่มนุษย์คิดประดิษฐ์ขึ้นและจากค่านิยมซึ่งปรากฏให้เห็นอยู่ หรือเป็นวัฒนธรรมในระดับตื้น ๆ แต่ไม่ใช่เป็นแก่นสำคัญของวัฒนธรรม

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผน หรือสิ่งที่กำหนดรูปแบบการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกองค์การ อันเป็นผลมาจากความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ปทัสถาน ความรู้สึก ปรัชญา แนวคิด การรับรู้ และคติฐานเบื้องต้นของสมาชิกในองค์การ หรือเป็นแนวทางของการประพฤติตามปฏิบัติ และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สั่งสมและถ่ายทอดสืบทอดกันมาของสมาชิก ในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันออกไปสอดคล้องกับความคิดของ เทย์เลอร์ และฮิลล์ (Taylor and Hill) (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2546, น. 58) ซึ่งกล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นลักษณะของหน่วยงานหรือบุคลิกภาพของบุคคล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปรัชญา และค่านิยม ซึ่งสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์การเรื่องพันธกิจและสิ่งที่สมาชิกประพฤติปฏิบัติ ดังนั้นวัฒนธรรมจึงมีอำนาจสูงมากในการชี้นำพฤติกรรม ถ้าองค์การมีสมาชิกมีวัฒนธรรมในด้านการปฏิบัติตามระเบียบของสถานศึกษา มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีม ยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมิน เพื่อพัฒนางานแล้วย่อมทำให้ประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะใช้ประกอบในการวิจัย

2.6 โครงสร้างองค์กร

2.6.1 ความหมายของโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร เป็นกระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือ หมายถึงลักษณะการแบ่งงานอย่างเป็นทางการ เป็นกลุ่มหรือความร่วมมือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น. 116) ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การเป็นการวางแผนการร่วมกัน เริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบคุณลักษณะของสมาชิก การจัดบุคคลตามความเหมาะสมของงาน เป็นแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Steers, 1977 อ้างถึงใน ศรีสมร แป้งหอม, 2545, น. 59) การจัดการองค์การ หมายถึง การกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจ และการจัดทรัพยากรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ หรือการกำหนดหน้าที่เพื่อให้การประสานการใช้ทรัพยากรมนุษย์ การเงิน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ข้อมูล ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นบรรลุเป้าหมาย (Bateman & Smell, 1999 อ้างถึงใน มงคล

ภาธรธวานนท์, 2548, น. 15) รูปแบบอย่างเป็นทางการที่แสดงถึงภูมิสัมพันธและการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานที่เชื่อมโยงงานของบุคคลหรือกลุ่มในองค์การเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์การ (วิโรจน์ สารัตนะ, 2546, น. 107)

2.6.2 บทบาทของผู้บริหารกับการจัดโครงสร้างองค์กร

วิโรจน์ สารัตนะ (2546, น. 107) กล่าวว่า การจัดองค์การเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโครงสร้างองค์กรที่ออกแบบแต่เดิมยังมีความเหมาะสมที่จะทำให้บรรลุจุดหมายขององค์การ หรือไม่ ในปัจจุบันโครงสร้างองค์กรที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต้องมีความยืดหยุ่น มีช่วงการบังคับบัญชาที่สั้น หรือมีโครงสร้างในลักษณะแบนราบ มีลักษณะของการประสานความร่วมมือหลายฝ่าย ที่มีการพลิกกำลังบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะ ความชำนาญในหน้าที่ให้เกิดกระบวนการทำงานในเชิงบูรณาการ นำมาซึ่งความรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน

Hodge and Anthony (1990, p. 374) ระบุโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะดังนี้

1. สามารถบรรลุเป้าหมายได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด การมีเครือข่ายของงานที่แตกต่างกันและบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
2. มีนวัตกรรม (Innovation) มีระบบข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม
3. มีความยืดหยุ่นและปรับตัว (Flexibility and Adaptiveness) มีการยืดหยุ่นเพื่อการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมและองค์การเอง
4. สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลและการพัฒนา (Facilitation of Human Resource Performance and Development) ส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาและการวางแผนพัฒนาอาชีพ
5. สนับสนุนให้มีการประสานงานอย่างทั่วถึง (Facilitation of Coordination)
6. สนับสนุนให้มีกลยุทธ์ (Facilitation of Strategy)

2.7 เทคโนโลยี

2.7.1 ความหมายของเทคโนโลยี

การนำเอาวิธีทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีระบบ วิธีการที่จะทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ (สมिता บุญวาส, 2546, น. 78; คำรณ ศรีน้อย, 2549, น. 2; แฮลเซย์ (Halsey, 1974 อ้างถึงใน สมिता บุญวาส, 2546, น. 77) ได้สรุปไว้ว่า

1. เป็นการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อให้เกิดผลเมื่อได้ปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้
2. เป็นผลจากการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้เกิดระเบียบวิธี กระบวนการ และสิ่งประดิษฐ์
3. เกิดวัสดุต่าง ๆ เพื่อใช้บริการตามความต้องการของสังคม

2.7.2 บทบาทของผู้บริหารในการนำเทคโนโลยีมาใช้

ธนิต ภูศิริ (2546, น. 90) กล่าวว่า ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการสถานศึกษาผู้บริหารควรมีบทบาทดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ผู้บริหารต้องทำความรู้จักกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ให้เสียก่อนว่าเทคโนโลยี นั้น ๆ เป็นอย่างไร จะนำมาใช้ในสถานศึกษาเพื่ออะไร จะนำมาใช้ได้อย่างไร และเมื่อนำเข้ามาใช้แล้วมีประโยชน์อย่างไรบ้าง หากไม่ทราบข้อมูลเหล่านั้นผู้บริหารก็จะไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรจะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ได้หรือไม่

2. ให้การสนับสนุนและส่งเสริม ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมและให้การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งทางด้านงบประมาณและด้านบุคลากร ในการให้ความสนับสนุนทางด้านงบประมาณนั้นจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ หรืองบประมาณในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนการสนับสนุนทางด้านบุคลากรนั้น ต้องให้การสนับสนุน โดยจัดหาบุคลากรจำเป็นต่อการดำเนินงานให้พร้อม

ผู้บริหารก็มีหน้าที่ ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้งานอย่างทั่วถึงและเต็มประสิทธิภาพ ในบางครั้งต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือระเบียบในการใช้งาน เพื่อให้การใช้งานเป็นไปด้วยความระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ต้องมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความพร้อมต่อการใช้เทคโนโลยีนำเข้ามาใช้งาน เช่นฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งาน

เมื่อได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษาแล้ว ผู้บริหารก็มีหน้าที่ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้งานอย่างทั่วถึงและเต็มประสิทธิภาพ กล่าวคือ ในบางครั้งอาจจะต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือระเบียบในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปด้วยความระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งาน

3. ติดตามและประเมินผล

ต้องมีการติดตามและมีการประเมินการใช้งาน เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน

2.8 การทำงานเป็นทีม

2.8.1 ความหมาย

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นเทคนิคการทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของงาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานที่ทำงาน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการบริหารงาน โดยมีโครงสร้างการทำงานชัดเจน มีงานและลักษณะงานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีเครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการทำงานไว้ให้พร้อม การปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลโดยตรงต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกในสถานศึกษา (สำนักงานสภานโยบาย, 2545, น. 159; สุวิทย์ มูลคำ, 2549, น. 324; อีระ รุญจำเริญ, 2550, น. 199) คณะบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำงานภายในองค์การใดองค์การหนึ่ง เพื่อพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมของงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกันของบุคลากรในโรงเรียนที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการร่วมมือกันแก้ปัญหา

อุปสรรคที่เกิดขึ้น มีกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม มีการสนับสนุนและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาที่วางไว้

2.8.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์การเป็นอย่างมาก ไม่องค์กรใดที่สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินการ โดยปราศจากทีมงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากทีมงานจะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้วทีมงานยังมีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานอีกด้วย ดังนี้

1. งานส่วนใหญ่ไม่สามารถสำเร็จได้โดยคนเดียว ต้องอาศัยทีมงานเป็นสำคัญ
2. บ่อยครั้งองค์การมีงานเร่งด่วนก็ต้องระดม ทีมงานมาปฏิบัติเพื่อให้เสร็จทันเวลา
3. ในทีมงานมีประสิทธิภาพมีผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ร่วมทีมกันทำให้ทีมงานทำงานได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งรอบคอบ
4. สมาชิกของทีมงานส่วนใหญ่ จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานงานทั้งภายในและภายนอก การทำงานจึงมีโอกาสดีที่จะได้รับความร่วมมือเสมอ
5. ทีมงานสามารถระดมความคิดจากสมาชิกทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความคิดที่จะพัฒนา ปรับปรุงวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
6. ทีมงานจะเป็นหน่วยย่อยขององค์การที่จะสร้างสรรค์ความรัก ความสามัคคีในหมู่พนักงานทุกคนทุกระดับทั่วทั้งองค์การ

2.8.3 ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

- ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถอำนวยความสะดวกให้องค์การดังนี้
1. พนักงานในทีมทุกคนมีความเข้าใจกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ดี
 2. สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ
 3. ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม ต้องร่วมกันรับผิดชอบและรู้สึกผูกพันกันทางใจ
 4. สมาชิกของทีมงานจะได้รับการสนับสนุนให้ทำงานได้ผลงานดีที่สุด
 5. สมาชิกจะได้รับมอบหมายจากหัวหน้าทีมทำให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มความสามารถ
 6. สมาชิกจะยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีความภูมิใจในองค์การ
 7. ต้นทุนการบริหารลดลงและช่วยขจัดอุปสรรคการสื่อสารของสมาชิก
 8. ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ของทีมและขององค์การได้ดี เนื่องจากสมาชิกมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย

9. ช่วยให้กระบวนการตัดสินใจของทีมมีคุณภาพดีขึ้น เนื่องจากสมาชิกมีประสบการณ์และบุคลิกภาพที่ต่างกัน

นอกจากทีมงานจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกของทีมงานแต่ละคนด้วย ทั้งในเรื่องการได้มีโอกาสเสนอความคิดดี ๆ ได้มีโอกาสใช้ศักยภาพของแต่ละคน ได้ทำงานตามที่ถนัด ที่พอใจหรือที่เชี่ยวชาญอยู่ มีโอกาสได้เรียนรู้จากกันและกัน มีโอกาสได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยเฉพาะในเรื่องความรักและการยอมรับซึ่งกันและกันและแม้ในที่สุดแต่ละคนก็จะมีโอกาสที่จะทำงานประสบความสำเร็จด้วยดีร่วมกันในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน

2.8.4 ผู้บริหารกับการทำงานเป็นทีม

ทุกองค์การต้องการผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของทีมและเป็นผู้ที่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการของสมาชิกของทีมได้ เช่น การให้ผลตอบแทน และการแก้ความขัดแย้งที่ถือเป็นส่วนสำคัญของโครงสร้างทีม บางครั้งผู้นำทีมคนหนึ่งจะต้องคอยดูแลทีมหลาย ๆ ทีมในคราวเดียวกัน หากขาดผู้นำที่ดีแล้วการปฏิบัติงานของทีมก็อาจหลุดไปจากกรอบจากสิ่งที่ควรจะเป็น ขาดวิสัยทัศน์และไม่มีการกิจ หรือเกิดความขัดแย้งได้ ซึ่งบทบาทของผู้นำที่สำคัญในทีม มีดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544, น. 153-154)

1. การสร้างความเชื่อถือ และสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงาน
 2. ชี้นำสมาชิกของทีมและสมาชิกของกลุ่มเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานในระดับที่สูง
 3. สนับสนุนและช่วยเหลือในเรื่องการตัดสินใจอันเกิดจากการทำงานของทีม
 4. เพิ่มศักยภาพและความสามารถของทีมให้มากขึ้น
 5. สร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและมีคุณค่าให้กับทีม
 6. คาดหวัง ชี้นำในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น
 7. จูงใจนำทีมสู่การดำเนินงานที่มีระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ
 8. มอบหมายและมอบอำนาจให้สมาชิกของทีมทำงานของตนให้สำเร็จ
 9. สนับสนุนสมาชิกของทีมให้ขจัดงานที่ไม่สำคัญออกไป
- สุวิทย์ มูลคำ (2549, น. 326-327) แนวทางการพัฒนาทีมงานมีดังนี้

1. การเริ่มจัดตั้งและหาสมาชิก การที่สมาชิกจะเข้าร่วมทีมงานนั้น สิ่งสำคัญคือ สมาชิกต้องมีความเข้าใจว่าโครงการเป็นอย่างไร และตนเองมีส่วนร่วมอย่างไร
2. การสร้างความไว้วางใจ ทีมงานจะต้องสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้กับบรรดาสมาชิก โดยจะต้องมีการรับทราบปัญหาพร้อมกัน วิจารณ์และรับฟังคำวิจารณ์ซึ่งกันและกัน
3. การกำหนดวัตถุประสงค์ มีการผสมผสานหรือปรับเป้าหมายของทีมงานไปในแนวทางเดียวกัน โดยอาจใช้กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีการระดมสมองกำหนดเป็นวัตถุประสงค์โดยรวม มีตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และเครื่องมือประเมินผลที่ชัดเจน
4. การสร้างความร่วมมือ จัดกิจกรรมให้สมาชิกในทีมมีความร่วมมือกัน มีการเสริมพลังความกระตือรือร้นและความตั้งใจ ให้สมาชิก การสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนการสร้างคุณภาพภูมิใจในการทำงาน

5. การหาแนวปฏิบัติที่ดี เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวปฏิบัติที่ดี

6. การดำเนินการ มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ครบตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผน

7. ทบทวนความก้าวหน้าอยู่เสมอ เป็นการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานว่าถูกทิศทางหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ หากพบข้อบกพร่องจะทำให้แก้ไขได้ทันที

8. การปิดโครงการ ทีมงานที่ดีไม่ควรเลิกหรือสลายตัวไปเอง แต่ควรสิ้นสุดลงอย่างเป็นทางการ ควรสรุปว่า สมาชิกได้รับประโยชน์อะไร พัฒนาอย่างไร จะได้รับผลตอบแทนอย่างไรในอนาคต

2.9 การติดต่อสื่อสาร

2.9.1 ความหมายการติดต่อสื่อสาร

การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นทำให้ทุกคนเข้าถึงข่าวสาร แนวคิด ทักษะ ทักษะการของการถ่ายทอดสาร (Massenger) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Chanel) ที่ผู้รับบริหารต้องการสื่อให้สมาชิกคนอื่น ๆ ทราบ (สมคิด บางโม, 2548, น. 192; พิชนี นนทศักดิ์ และคณะ, 2549, น. 215; นางลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์, 2549, น. 180; สุชา พงศ์ถาวรวิญญู และคณะ, 2548, น. 23) การส่งข้อมูลข่าวสาร แนวความคิด ความรู้สึก ความคิดเห็น รวมทั้งทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องมีเทคนิค วิธีการในการติดต่อสื่อสารสรุปได้ดังนี้ (เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมากิโร, 2544, น. 163)

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรับส่งข้อมูลเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

2. การใช้สื่อหลาย ๆ ทาง การสื่อสารหลายทางจะช่วยให้เข้าใจมากขึ้น บางคนอาจเหมาะสม มีแนวโน้ม ชอบช่องทางสื่อสาร ที่แตกต่างกัน เช่น บางคนชอบดู บางคนชอบอ่าน บางคนชอบฟัง

3. ฝึกความไวที่เข้าใจผู้รับ ฝึกการสังเกตอาการกับปฏิกิริยาต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม ประกอบการติดต่อสัมพันธ์กันด้วยภาษาร่างกาย เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือมากกว่าการพูดด้วยถ้อยคำภาษาเสมอ ฉะนั้นพึงตระหนักถึงสัญญาณหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ

4. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จุดมุ่งหมายของการสื่อสารที่สำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจกัน การเล่นลื่นหรือใช้กลยุทธ์เชิงภาษา จึงไม่ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

5. การใช้เทคนิคการเจียบและการทบทวนความ การเจียบถือเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยอย่างหนึ่ง การเจียบเป็นการกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการฟัง ส่งเสริมให้คิดพิจารณา การเว้นจังหวะระหว่างการพูดอย่างเหมาะสม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, น. 367) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล สามารถทำได้ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร
2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำกับคำพูดที่สอดคล้องกัน
3. ยึดมั่นกับการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
4. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า
5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน
6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี
7. การวางรูปแบบข่าวสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม
8. ผู้บริหารต้องสื่อความหมายโดยใช้เหตุผล
9. จังหวะเวลาเป็นสิ่งสำคัญ
10. การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
11. การให้เชื่อมโยงภาพรวมกับภาพเล็ก ๆ
12. ไม่ชี้ว่าสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว

3. การดำเนินงานประกันภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

3.1 ที่มาการประกันคุณภาพ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพเกิดจากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้กำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ เพื่อเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารและการจัดการศึกษาอบรม ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในมาตรา 47-มาตรา 51 (กรมสามัญฯ, 2542ค, น. 22) ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามกำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาไทยตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก

ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

3.2 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยกระบวนการทั้งหมดที่นักเรียนจะได้รับการศึกษา ในด้านการจัดการต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการใช้เวลา การใช้เงินและบุคลากรและพิจารณาผลผลิตของการศึกษาหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักเรียน ซึ่งจะต้องให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร และความคาดหวังของสังคม (รุ่ง แก้วแดง Kaewdang, 1999, p. 1222) นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นคือ การให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างสอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ และความถนัดของตนการที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนตามความคาดหวังของหลักสูตร ความ พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน รัฐบาล นายจ้าง สถานศึกษาที่เปิดสอนระดับสูงกว่า การจัดการศึกษาให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อมรวิชัย นาครทรรพ, 2540, น. 143; วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, น. 11; กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, น. 30)

3.3 ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

3.3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึงการรับประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียนว่า ได้มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลผลิตของโรงเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา การดำเนินการต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการศึกษาตั้งแต่การวางแผนไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก (เข้มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540, น. 33; กรมสามัญศึกษา, 2542, น. 14; สมหมาย วงศ์พรหม, 2543, น. 44; สมคิด พรหมจรรย์และสุพัตต์ พิบูลย์, 2544, น. 4) การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐาน คุณภาพ

การศึกษาและกระบวนการตรวจสอบ หรือ การประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มากน้อยเพียงไร (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin, 1994, p. 45)

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 2 เรื่อง ดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปจะกำหนดโดย องค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 199, p. 45) ในระบบการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้ กระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 31) โดยมีสภาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมแห่งชาติ คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาเสนอตามลำดับสาย งาน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 34)

2. กระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไป ตาม มาตรฐาน คุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 48) และให้มีการประเมินคุณภาพ ภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ (พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 49)

การประกันคุณภาพคือ กระบวนการจัดการศึกษาที่มีการวางแผนและปฏิบัติการ อย่างเป็นระบบในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อ สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับสังคมว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนจบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐาน และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นกระบวนการพัฒนา คุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตาม มาตรฐานคุณภาพของการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า การจัดการศึกษาของ โรงเรียนมีคุณภาพตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการศึกษาทุกประการ เข้มทอง ศิริแสงเลิศ (2540, น. 33) ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, น. 1) สงบ ลักษณะ (2542, น. 2)

3.3.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะ ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทาย จาก กระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือคุณภาพ ของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดย จะต้อง เป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคน ที่รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จัก พึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิต อยู่ได้อย่างเป็นสุข

ถึงแม้ว่าในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยมาโดยตลอด แต่จากการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับมัธยมศึกษาของกรมวิชาการ ปี 2540 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของวิชาต่างๆ ส่วนใหญ่มีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50 เช่น คะแนนเฉลี่ยในวิชาคณิตศาสตร์และฟิสิกส์ของนักเรียนชั้น ม.6 มีค่าไม่ถึงร้อยละ 30 แสดงว่านักเรียนทำข้อสอบได้ไม่ถึง 1 ใน 3 ของข้อสอบทั้งหมด นอกจากผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการแล้วจริยธรรม คุณธรรม และความปลอดภัยของร่างกายและจิตใจของเด็กไทยก็อยู่ในสถานะเสี่ยงเช่นเดียวกันดังตัวอย่าง ของปัญหา ยาเสพติดที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในสถานศึกษาขณะนี้ ด้านความสามารถในการคิด วิเคราะห์นั้น จากการศึกษาของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เกี่ยวกับการทำข้อสอบ วิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ของสมาคมนานาชาติเพื่อการ ประเมินผลทางการศึกษา พบว่า เด็กไทยทำคะแนนได้ดีสำหรับข้อสอบวิชาแบบเลือกตอบที่ใช้ ทักษะพื้นฐาน (เช่น การบวก ลบ คูณ หาร) หรือข้อสอบที่ใช้ความจำแต่ไม่สามารถทำข้อสอบที่เป็นโจทย์ปัญหาที่ต้องคิดวิเคราะห์ หรือต้องเขียน คำตอบอธิบายยาวๆ แสดงให้เห็นถึงปัญหาใน การคิดวิเคราะห์ และการเรียบเรียงความคิดออกมา เป็นคำพูดของเด็กไทย ในขณะที่ ความสามารถดังกล่าวเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในโลก ปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, น. 1)

จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการศึกษาว่าเป็นจะต้องได้รับการพัฒนา ปรับปรุงให้ดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ จริยธรรม คุณธรรม ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะองพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย โดยจะต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้ หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งตาม พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอ ต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อ สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 48) ให้มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งที่จัดทำอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี ต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและสาธารณะ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, มาตรา 49) ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา จัดข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษา ปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจ เลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและ เกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและ มาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากร

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริการจัดการดำเนินกิจกรรมตาม ภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่น

ให้ผู้บริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น (พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และ สุชาติ กิจพิทักษ์, 2548, น. 6-8)

3.4 กระบวนการประกันคุณภาพตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มี 3 ขั้นตอนคือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, น. 7)

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน
2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษาฯ และระดับกระทรวง

กระบวนการประกันคุณภาพตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็น กระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การร่วมกันวางแผน (Planning) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การระบุปัญหา และการวางแผน ปรับปรุง
2. การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing) หมายถึง การนำแผน หรือโครงการไปปฏิบัติ
3. การร่วมกันตรวจสอบ (Checking) ขั้นตรวจสอบ หมายถึง การวัดปฏิบัติเทียบกับเกณฑ์
4. การร่วมกันปรับปรุง (Acting) หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงและการจัดระบบใหม่ทั่วองค์กรซึ่งในขั้นนี้ จะย้อนกลับไปขั้นตอนแรก คือการวางแผนเพื่อปรับปรุงต่อไป

การบริหารงานคุณภาพ เป็นกระบวนการที่เป็นระบบมีเป้าหมายหลักที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับมีมาตรฐานสูง โดยอาศัยยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในกระบวนการวางแผน สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามนโยบาย แผนหรือทิศทางที่กำหนดไว้ ประเมินงานทั้งระบบ ยอมรับและแสวงหาปรับปรุงวิธีการ จัดการเพื่อความสำเร็จ และความภาคภูมิใจร่วมกัน

3.5 วิธีการ ขั้นตอนในการดำเนินงานประกัน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร อาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องใน 2 หัวข้อ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ขอนำเสนอ ดังนี้

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (2544, น. 24) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบของความเชื่อมั่น ศรัทธาที่โรงเรียนจะต้องสร้างความเชื่อมั่นว่า โรงเรียน

สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานโรงเรียน ผู้บริหาร ครูและบุคลากร
มีคุณภาพ ผู้เรียนมีคุณภาพเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเป็นที่ยอมรับของสังคม

กรมสามัญได้ เสนอแนวปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหรือ
ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ทำให้สถานศึกษาบรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิด
ความเชื่อมั่นในคุณภาพของสถานศึกษานั้น ต้องประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือ 1) การควบคุมคุณภาพ
การศึกษา 2) การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และ 3) การประเมินและรับรอง
คุณภาพการศึกษา อีกทั้งกรมสามัญได้เสนอแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของ
สถานศึกษาไว้ 6 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ

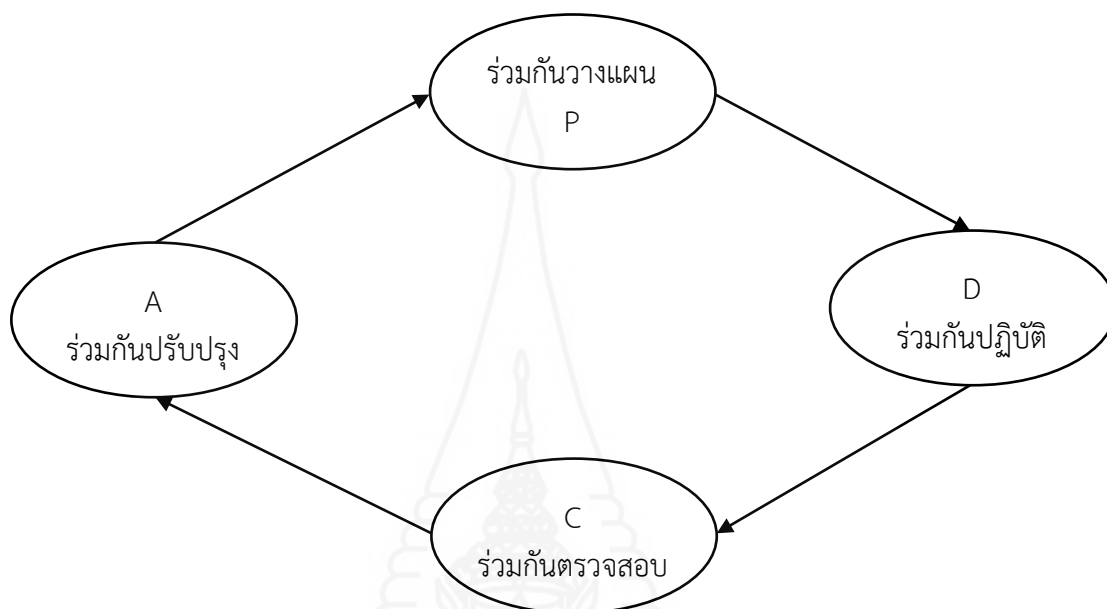
1. การศึกษาและเตรียมการ
2. การวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา
3. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้
4. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
5. การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา
6. การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 6 ขั้นตอน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพ	การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุง	การประเมินและรับรอง
1. การศึกษาและการเตรียมการ 1.1 การตั้งคณะทำงาน 1.2 การให้การศึกษา 1.3 การตั้งคณะกรรมการ ↓	4. การตรวจสอบ และทบทวนของสถานศึกษา 4.1 เตรียมการ 4.2 ตรวจสอบ 4.3 สรุป 4.4 รายงาน ↓	6. การเตรียมการเพื่อรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด
2. การวางแผนการประกันคุณภาพ 2.1 การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน 2.2 การจัดทำมาตรฐานคุณภาพ 2.3 การจัดธรรมนูญ 2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการ 2.5 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ↓	5. การพัฒนาปรับปรุง	
3. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 3.1 ทบทวนแผน 3.2 พัฒนาบุคลากร 3.3 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก 3.4 การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล		

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาและหลักการบริหารคุณภาพครบวงจรที่เป็นระบบพีดีซีเอ (PDCA) พบว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกอบด้วยการควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพกับการบริหารคุณภาพ พีดีซีเอ (PDCA) มีความสัมพันธ์และมีความสอดคล้องกัน



ภาพที่ 2.2 การทำงานแบบพีดีซีเอ (PDCA)

การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารคุณภาพ พีดีซีเอ (PDCA) โดยการควบคุมคุณภาพคือการที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา เมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อให้การช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษา มีความอบอุ่นใจ และเกิดการตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อยู่เสมอ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, น. 10)

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและแนวคิดการบริหารคุณภาพพีดีซีเอ ทำให้สรุปได้ว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาประสบความสำเร็จ เพราะระบบประกันคุณภาพการศึกษามีการทำงานเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบครบวงจรเช่นเดียวกับระบบคุณภาพ พีดีซีเอ (PDCA) หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา

3.6 การประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจที่จำเป็นสำหรับการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการทางการศึกษาที่มีคุณภาพแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษามีอยู่หลายวิธีคิด หลายวิธีทำ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นการประกันที่มุ่งเน้นการประเมินเป้าหมายหรือผลผลิตของการศึกษาเป็นหลัก สถานศึกษาจะประกันว่าเมื่อนักเรียนเรียนจบตามหลักสูตรของสถานศึกษาแล้วจะมีคุณสมบัติความรู้ ความสามารถตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐาน โดยในแต่ละมาตรฐานจะมีตัวบ่งชี้กำกับไว้ ทำให้สถานศึกษาจำนวนไม่น้อยใช้เวลาทั้งหมดไปกับการเตรียมการรองรับการประเมิน เพื่อแสดงหลักฐานยืนยันว่า ผลผลิตที่ได้คือผู้เรียนมีคุณสมบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานและตัวบ่งชี้ นั้น ๆ ข้อดีของการประกันเป้าหมาย คือการประเมินที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายว่าเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแล้วผลที่ได้จะเป็นอย่างไร และจะประกันได้ว่ามีคุณภาพอย่างไร

นอกจากการประกันที่เป้าหมายแล้ว ยังมีวิธีการประกันในรูปแบบอื่น ๆ โดยเฉพาะการประกันระบบการทำงาน การทำงานของหน่วยงานต่างๆ จะมีระบบการทำงานของแต่ละหน่วยงานการทำงานที่เป็นระบบเป็นการทำงานที่มีคุณภาพย่อมจะส่งผลดีต่อผลผลิต แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับระบบการทำงานเป็นหลัก

การนำแนวคิดการประกันระบบมาใช้ในการจัดการประเมินคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนน่าจะมีความเหมาะสมในสถานการณ์ ปัจจุบัน แนวคิดเรื่องการประกันระบบนี้ให้ความสำคัญกระบวนการผลิตต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากกระบวนการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบระบบการทำงานหรือกระบวนการผลิต เพื่อดูว่าการทำงานมีมาตรฐานหรือไม่อย่างไร จึงจะยอมรับผลผลิตนั้นในกระบวนการผลิต เพื่อดูว่าการทำงานมีมาตรฐาน

การจัดการศึกษานอกโรงเรียน จัดโดยยึดหลักของความเสมอภาค การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ กระบวนการเรียนรู้ ความหลากหลาย ความยืดหยุ่น การบูรณาการ การกระจายอำนาจเพื่อให้การศึกษานอกโรงเรียนเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ความเชื่อพื้นฐานของการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นความเชื่อที่แสดงจุดยืนอย่างชัดเจนว่า การศึกษาอาจเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่ง ไม่เฉพาะในโรงเรียนเท่านั้น การศึกษานอกโรงเรียนอาจจะพิจารณาได้ 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นนอกเหนือที่จัดในโรงเรียน โดยมีหลักสูตรวิธีการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลเช่นเดียวกัน แต่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม หรือความต้องการของผู้เรียนมากำหนดเป็นหลักสูตร แนวคิดให้ความสำคัญความเป็นมนุษย์ที่มีเลือดเนื้อ มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ มีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มีเสรีภาพที่จะเลือกและตัดสินใจ สามารถรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนตัดสินใจ เป็นมนุษย์ที่พัฒนาได้ด้วยตนเอง มีใช้เครื่องจักร หรือผู้งานที่จะถูกใครบังคับขู่ข่มได้โดยไม่นิยม มนุษย์เป็นผู้ที่สามารถคิดเองได้ สามารถคิดเป็น รู้จักผิดชอบชั่วดี ประเด็นสำคัญคือ มนุษย์สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีใช้ถูกสอน เมื่อเขาปรารถนาที่จะเรียน ก็จะชวนเขาที่จะเรียน และสามารถเรียนรู้ได้อย่างลึกซึ้งจนนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัวและชุมชนตน เองได้

มิติที่ 2 เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ยอยู่นอกโรงเรียน เป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่โรงเรียนจัดให้ได้ โดยข้อจำกัดต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนทางด้านร่างกาย จิตใจ ที่สำคัญคือส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ในการใช้ชีวิตและการทำงานมา ระดับหนึ่ง สามารถรับผิดชอบตนเองได้ การจัดการศึกษาจึงใช้หลักการสอนผู้ใหญ่ (Andragogy) เป็นหลักการสำคัญ นั่นคือ เป็นการจัดการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและครูผู้สอนในการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน ต้องเข้าใจเหตุผลของการเรียนมีเป้าหมายของการเรียนที่ชัดเจน ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีเรียนที่เหมาะสมกับตนเองได้ ผู้เรียนจึงเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ที่จะร่วมตัดสินใจกับกลุ่มเพื่อนและครูว่าจะเรียนอะไร อย่างไรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนของตนเอง ผู้จัดการศึกษาสำหรับผู้ที่ยอยู่นอกระบบโรงเรียนจะต้องเข้าใจ ธรรมชาติ จิตใจและอารมณ์ของกลุ่มเป้าหมายและจัดโอกาสให้เรียนด้วยตนเองเรียนจากของจริง เอาความรู้และประสบการณ์จากการทำงานมาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ด้วยการออกแบบการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งด้านร่างกาย ความคิด จิตใจ สติปัญญา และสภาพแวดล้อม (จักรกริช, 2547, น. 35)

3.6.1 หลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

เพื่อให้การบริการกลุ่มเป้าหมายที่ยอยู่นอกโรงเรียน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาผู้ขาดโอกาสและผู้พลาดโอกาสทางการศึกษา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ให้สามารถได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีหลักในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ดังนี้

1. ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ที่ด้อยโอกาส ขาดโอกาสและพลาดโอกาสทางการศึกษา เพื่อให้มีโอกาสรับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ วัย พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ความสนใจ ฐานะทางเศรษฐกิจ
2. การกระจายโอกาสทางการศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทั่วถึง
3. ส่งเสริมการศึกษาที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดการศึกษานอกโรงเรียนควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ต่อเนื่อง ผู้เรียนมีความพร้อม เมื่อใดก็สามารถศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลาทุกช่วงชีวิต
4. สนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การศึกษานอกโรงเรียนจะต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายซึ่งอาจมีแตกต่างกัน
5. ยืดหยุ่น หลากหลาย และสัมพันธ์กับสภาพการดำเนินชีวิต เนื้อหา หลักสูตร และกิจกรรมการจัดการศึกษานอกโรงเรียนควรมีความยืดหยุ่นหลากหลาย และสอดคล้องกับสภาพการดำรงชีวิตของผู้เรียนและบริบทชุมชน
6. มีความหลากหลายในรูปแบบการเรียนการสอน การศึกษานอกโรงเรียนควรมีรูปแบบที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน เช่น บางรูปแบบอาจมีครูผู้สอนและจัดสอนเต็มเวลา บางรูปแบบอาจสอนบางเวลา โดยให้ผู้เรียนสามารถเรียนสลับกับทำงานได้ รูปแบบอาจเรียนได้ด้วยตนเอง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป บางรูปแบบอาจเรียนโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ
7. การจัดการเรียนการสอนต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายการศึกษานอกโรงเรียนประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

กันในด้านต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ อาชีพ ความสนใจพื้นฐาน พื้นฐานการศึกษา ดังนั้นผู้สอนต้องตระหนักถึงความแตกต่างดังกล่าว และพยายามหาวิธีสอนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียนตลอดจนให้ผู้เรียนมีอิสระในการกำหนดความเร็วและความสะดวกในการเรียนของตนเอง

8. การมีส่วนร่วมของชุมชนและกลุ่มเป้าหมาย การจัดการศึกษานอกโรงเรียนต้องเปิดโอกาสให้ชุมชนและกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน

9. การระดมทุนทางสังคม การจัดการศึกษานอกโรงเรียนต้องมีการระดมทุนทางสังคมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และกลไกทุกภาคส่วนของสังคม นำทรัพยากร ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมในสังคมมาใช้ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2547, น. 36)

หลักการสำคัญอีกประการหนึ่ง ของการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของประเทศไทย คือ หลักการเรื่อง “คิดเป็น” แนวคิดเรื่อง คิดเป็น เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนต้องการความสุขเป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิต การคิดตัดสินใจ การเลือกกระทำหรือไม่กระทำใด ๆ ล้วนใช้เหตุผลข้อมูลประกอบการคิดอย่างรอบด้าน 3 ด้าน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ทั้งด้านร่างกาย สุขภาพอนามัย จิตใจ ฐานะความเป็นอยู่ ข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ทั้งสังคม วัฒนธรรมประเพณีและสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลทางวิชาการคือความรู้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนั้น การคิดแบบคิดเป็นจึงเป็นการใช้ข้อมูลประกอบการคิดอย่างรอบด้าน นำมาสู่การตัดสินใจเลือกที่จะเชื่อ เลือกที่จะกระทำ โดยสามารถอธิบายเหตุผลของตนเองได้ ซึ่งความคิดของแต่ละคนไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันเสมอไปการจัดการศึกษานอกโรงเรียน จึงต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง หัวใจสำคัญคือการยอมรับและเคารพในการตัดสินใจของผู้เรียน ซึ่งเป็นรากฐานของความเป็นประชาธิปไตยในระดับพื้นฐานด้วย (จักรกริช, 2547, น. 36)

3.6.2 การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน

การจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีแนวทางการจัดกิจกรรมการศึกษา 4 ด้าน คือ

1. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต การทำงาน และการศึกษาต่อเนื่องในอันที่จะเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยมีการจัดกิจกรรมที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระตั้งแต่การส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาในหลักสูตรเทียบเท่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาต่อเนื่อง ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างหลากหลาย ทั้งนี้คำนึงถึงความแตกต่าง กันของผู้เรียนที่ส่วนมากคือผู้ใหญ่ และใช้จิตวิทยาผู้ใหญ่ในการออกแบบการเรียนรู้ โดยเน้นการจัดกิจกรรมการศึกษาแบบพบกลุ่มที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมการกำหนดเนื้อหาสาระและวิธีการเรียนรู้ใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ มีการบูรณาการเนื้อหาขั้นวิถีชีวิตจริงใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ และมีวิธีการทำงานแบบโครงการ ขณะเดียวกันก็จัดให้มีระบบการเรียนการสอนโดยใช้สื่อทางไกลอย่างหลากหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ

2. การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นการศึกษเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการประกอบอาชีพของบุคคล ซึ่งการจัดการศึกษาดังกล่าวพิจารณาถึงความต้องการในการเรียนรู้อย่างแท้จริง โดยมีระบบการจำแนกผู้เรียนที่จะเรียนวิชาชีพแต่ละกลุ่มแต่ละประเภทมีการ

วางแผนการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนแต่ละกลุ่ม และมุ่งเน้นการปฏิบัติจริงที่บูรณาการกับวิถีชีวิตโดยใช้วงจรกระบวนการคิด การทำ การจำ การแก้ปัญหา และการพัฒนา เพื่อให้บุคคลและชุมชนร่วมกันแก้ปัญหาการว่างงานและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจ ชุมชน การจัดการศึกษาอาชีพนั้น ดำเนินการในรูปแบบการฝึกทักษะอาชีพ การเข้าสู่อาชีพ การพัฒนาอาชีพและการพัฒนาอาชีพด้วยเทคโนโลยี โดยอาจจัดในลักษณะหลักสูตรระยะสั้นที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน กิจกรรมต่อเนื่อง เพื่อพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้สามารถคิด วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่อาชีพ กิจกรรมการรวมกลุ่มของผู้ที่มีอาชีพประเภทเดียวกันเพื่อเป็นเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคลเพื่อให้สามารถจัดการกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้มีความสุขตามสภาพและมีความปลอดภัยในสังคม โดยเป็นการจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการองค์ความรู้และกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น กลุ่มสนใจ กิจกรรมค่าย การฝึก การอบรม ซึ่งมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างความสามารถให้กับบุคคล เพื่อให้มีทักษะชีวิตในการแก้ปัญหาเฉพาะด้านที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่และสถานการณ์ เช่น ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การป้องกันสาธารณภัย การจราจร การดูแลสุขภาพและอนามัย ฯลฯ

4. การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน เป็นการจัดการศึกษาที่บูรณาการความรู้และทักษะจากการศึกษาที่ผู้เรียนมีอยู่หรือได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยมีรูปแบบที่หลากหลาย ใช้ชุมชนเป็นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้และทุนทางสังคมเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้ และมีเนื้อหาสาระเน้นหนักในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจการเมือง การปกครอง สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนคุณธรรม จริยธรรม เช่น การจัดค่ายประชาธิปไตย วิสาหกิจชุมชน เวทีชาวบ้าน เวทีประชารัฐ โดยกระบวนการเรียนรู้จะผสมผสานทั้งการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

3.7 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ของศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต โดยสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีแนวคิดและหลักการในการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติโดยมุ่งเน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันไม่ว่าจะอยู่ในท้องถิ่นใดก็ตาม โดยมีระบบการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3.7.1 แนวคิดและทิศทาง

1. ประเมินอิงเกณฑ์ตามจุดเน้นของสถานศึกษา
2. ประเมินจากผลการจัดการศึกษาเป็นหลัก ตามมาตรา 51 แห่ง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยให้น้ำหนักร้อยละ 75

3. ประเมินในเชิงกระบวนการ โดยให้น้ำหนักร้อยละ 25 เพื่อให้ความสำคัญกับคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู อาจารย์ เครื่องมืออุปกรณ์ คุณภาพและความพร้อมของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการที่ใช้โรงเรียนฐาน และการประกันคุณภาพภายใน

4. ประเมินโดยวิธีการและข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพโดยพิชญพิจารณา (peer review)

5. ประเมินโดยการยืนยันรายงานการประเมินตนเองที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เพื่อกำหนดให้การประกันคุณภาพภายในมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

6. ลดจำนวนมาตรฐานและจำนวนตัวบ่งชี้โดยถ่ายโอนมาตรฐานและตัวบ่งชี้เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการให้อยู่ในระบบการประกันคุณภาพภายใน

3.7.2 หลักการพัฒนาตัวบ่งชี้

1. กำหนดตัวบ่งชี้ที่มุ่งการประเมินผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบมากกว่า ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

2. คำนึงถึงลักษณะและประเภทของสถานศึกษา

3. เน้นตัวบ่งชี้ทั้งคุณภาพและปริมาณ ทั้งเชิงบวกและลบ

4. ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัย ข้อจำกัด ตลอดจนวัฒนธรรม และความเป็นไทย

5. ให้มีตัวบ่งชี้พื้นฐานเท่าที่จำเป็น แต่ยังคงอำนาจจำแนก โดยเพิ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์และตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

6. คำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

3.7.3 หลักเกณฑ์การกำหนดตัวบ่งชี้

การประเมินคุณภาพในสถานศึกษา ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต ได้กำหนด ตัวบ่งชี้ 6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้ ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ตารางที่ 2.3 มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กศน.อำเภอ/เขต (6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้)

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	
มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน	
มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ	
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ตัวบ่งชี้ที่ 3	ผู้เรียนมีความใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ผู้เรียน คิดเป็น/ทำเป็น
ตัวบ่งชี้ที่ 5	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐาน
การศึกษาต่อเนื่อง	
ตัวบ่งชี้ที่ 6	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง
ตัวบ่งชี้ที่ 7	ผู้เรียนมีงานทำหรือมีรายได้เสริม มีทักษะในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต
การศึกษาตามอัธยาศัย	
ตัวบ่งชี้ที่ 8	ความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย
มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา	
มาตรฐานที่ 2 คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	คุณภาพของหลักสูตร
ตัวบ่งชี้ที่ 2	คุณภาพของครู/ผู้สอน
ตัวบ่งชี้ที่ 3	คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครูและครูผู้สอนที่เน้นผู้เรียน/ผู้รับบริการเป็นสำคัญ
ตัวบ่งชี้ที่ 4	คุณภาพผู้สอน/วิทยากรสอนการศึกษาต่อเนื่อง
ตัวบ่งชี้ที่ 5	คุณภาพสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน/ผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 6	คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย
ตัวบ่งชี้ที่ 7	การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	
มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา	
มาตรฐานที่ 3 การบริหารการศึกษา	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	คุณภาพของการบริหารสถานศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
ตัวบ่งชี้ที่ 3	ผลการบริหารความเสี่ยง
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 5	ผลการปฏิบัติตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษา
มาตรฐานที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2	การประเมินคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด
มาตรฐานด้านอัตลักษณ์ของสถานศึกษา	
มาตรฐานที่ 5 อัตลักษณ์ของสถานศึกษา	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	ผลการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถานศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่สะท้อนเอกลักษณ์ของสถานศึกษา
มาตรฐานด้านมาตรการส่งเสริม	
มาตรฐานที่ 6 มาตรการส่งเสริม	
ตัวบ่งชี้ที่ 1	ผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐาน รักษามาตรฐาน และพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ผลที่เกิดจากการส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในชุมชน

ตารางที่ 2.4 การกำหนดค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้

มาตรฐาน	น้ำหนัก (คะแนน)
มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ	35
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี	3
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์	3
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น	3
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของการศึกษานอกระบบระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	10
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้รับบริการการศึกษาต่อเนื่อง	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ผู้เรียนมีงานทำหรือมีรายได้เสริม มีทักษะในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาตามอัยยาศัย	3
มาตรฐานที่ 2 คุณภาพการจัดการการศึกษา/การให้บริการ	25
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 คุณภาพของหลักสูตร	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 คุณภาพของครูและผู้สอนการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครู และผู้สอนที่เน้น ผู้เรียนและผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 คุณภาพผู้สอน/วิทยากรสอนการศึกษาต่อเนื่อง	3
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 คุณภาพสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้รับบริการ	3
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัยยาศัย	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้	3
มาตรฐานที่ 3 คุณภาพการบริหารจัดการ	10
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 คุณภาพของการบริหารจัดการ	2
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ	2
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลการบริหารความเสี่ยง	2
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา	2
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ผลการปฏิบัติตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษา	2
มาตรฐานที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา	10
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	5
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การประเมินคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด	5

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

มาตรฐาน	น้ำหนัก คะแนน
มาตรฐานที่ 5 อัตลักษณ์ของสถานศึกษา	10
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ผลการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญา พันธกิจ และ วัตถุประสงค์การจัดตั้งสถานศึกษา	5
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่สะท้อนเอกลักษณ์ของ สถานศึกษา	5
มาตรฐานที่ 6 มาตรการส่งเสริม	10
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐาน รักษามาตรฐานและพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายทางศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ผลที่เกิดจากการส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยในชุมชน	5
รวม	100

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

เก็จจกน กเอื้องวงศ์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1.สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อค้นพบเชิงปริมาณ พบว่าสถานศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม คุณภาพส่วนใหญ่ดำเนินการครบกระบวนการ คือ มีการวางแผน การดำเนินการ และการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงคุณภาพ ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ พบว่าการดำเนินการแต่ละด้านยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ 1) ดำเนินการครบถ้วนกว่า โรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ห้า 2) ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่่มเท สนใจใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการสอน สนใจใฝ่เรียนรู้และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากโครงสร้างการประสานงานที่คล่องตัวและมีบุคลากรหรือคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพก็เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเช่นกันสำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการศึกษาและสนับสนุนช่วยเหลือ และการที่กฎหมายและนโยบายของต้นสังกัด ผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้ง

หน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนจริงจัง 3. ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีการแตกแยก แข่งขันไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนเต็มที่ ใจดีเกินไป ขาดความเด็ดขาด นำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาเร็วจนครูรับไม่ทัน ใช้รูปแบบการบริหารที่ซ้ำมากกว่าการมีส่วนร่วม และผู้ช่วยผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารและมีงานธุรการมาก นอกจากนั้นการที่โครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดี ขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรและมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนก็เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรค เช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายปรับลดอัตราค่าจ้าง รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

ศรีสมร แป้งหอม (2545) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษาภายในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าระดับปัจจัยการบริหารของโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ในทางบวกและอยู่ในระดับสูง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะองค์การ และด้านลักษณะของบุคลากร

ทัศนีย์ หมูคำ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดกำแพงเพชร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน ด้านการเรียนการสอน และด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน ด้านการเรียนการสอน และด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

เข้มทอง ศิริแสงเลิศ (2540) ได้ศึกษาวิเคราะห์ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษา คือ ระบบการประกันที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาและการใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปี มากที่สุด ส่วนการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของงานตลอดจนการทบทวนและการปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน ด้านของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนขาดปัจจัยสำคัญตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามทฤษฎีของทั้ง 3 ระบบย่อย คือ ระบบการวางแผน บุคลากรมีส่วนร่วมน้อยและไม่มีเป้าหมายมาตรฐาน และเกณฑ์การวัดที่ชัดเจนระบบการควบคุมคุณภาพขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกและระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการทบทวนผลการปฏิบัติงาน สำหรับ

ประสิทธิผลของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของกระบวนการบริหาร โรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียนและด้านคุณภาพของการบริการไม่พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน แห่งใดมีประสิทธิผลครบทั้ง 3 ด้าน

สยาม สุ่มงาม (2541) ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการดำเนินงานปัญหา และแนวทาง แก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนนำร่องสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด อุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี เริ่มดำเนินการปีการศึกษา 2541 ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี โดยขานรับ นโยบาย 4 ประกัน มีการดำเนินการโดยใช้กรอบซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2) การตรวจสอบและปรับปรุงเอกสารหลักฐาน หรือ ร่องรอยการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับผลสรุปการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของโรงเรียน สภาพการจัด การศึกษาไม่สอดคล้องกับธรรมนูญโรงเรียน ระบบการตรวจสอบ ระบบการประเมินตนเอง ทักษะในการ ตรวจสอบและประเมินตนเอง 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและความรู้ความเข้าใจในการประกัน คุณภาพการศึกษา

อภิรักษ์ บินมานะ (2545) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนราธิวาส ที่พร้อมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษา พบว่าทุกโรงเรียนมีการ กำหนดมาตรฐานโรงเรียนซึ่งยึดตามมาตรฐานชาติและพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ 2 รูปแบบ คือ 1) ยึดมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก 2) ยึดสภาวะงานของโรงเรียนเป็นหลัก สภาพการ ดำเนินงานด้านการตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียน พบว่ามีการตรวจสอบภายในโดยการประเมินตนเอง และตรวจสอบภายนอกโดยสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ตลอดจนมีการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง และสภาพการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพ การศึกษา พบว่า โรงเรียนมีการเตรียมตัวเพื่อรองรับการประเมินจากองค์กรภายนอก 2 ด้าน คือ 1) ด้านการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร 2) การเตรียมพร้อมด้านเอกสาร

อุดม อรุณราช (2548) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงครามผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงครามทั้ง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงครามทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) พฤติกรรมผู้นำด้านผู้สอน และบทบาทผู้นำในการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สัลมาน สะบูดิง (2551, น. 99-105) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยการบริหาร ที่ส่งผล ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน การจูงใจ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลคือ ครูผู้สอนวิชาสามัญในโรงเรียนเอกชน สอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ยะลาเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม โดยภาพรวม การแสดงพฤติกรรมและการดำเนินงานของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจูงใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีม มีการแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านเทคโนโลยีมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก 2) การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) ปัจจัยการบริหารด้าน การทำงานเป็นทีม ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอนด้านภาวะผู้นำ และด้านโครงสร้างองค์การสามารถพยากรณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1 ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.84 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ร้อยละ 70.8 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.35

จากการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะพบว่าหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องทาง การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ โดยมี การ จัดทำและดำเนินการระบบการประกันคุณภาพภายในที่ประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภารกิจของประเภทสถานศึกษา เพื่อเตรียมการรับการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งยังไม่มีรายงานการวิจัยที่เสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และนอกจากนี้สรุปได้ว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะประสบผลสำเร็จตาม มาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพมี ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไรนั้น มาจากปัจจัยต่างๆ หลายประการ ทั้งปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพทางกายภาพ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ และปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และด้านเทคโนโลยี ที่จะเป็นตัวสนับสนุนหรือตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อันจะ ส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกฝ่าย ต้องศึกษาและวิเคราะห์ ให้เกิด ความรู้ความเข้าใจ สามารถนำ ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในไปใช้เป็นกลยุทธ์ ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จ และนอกจากนี้ ยังพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยน้อยมาก และยังไม่มีผู้ใด ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายใน ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัยยาศัยกรุงเทพมหานคร เพื่อได้แนวทางในการส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนให้กับสถานศึกษาอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ปีเตอร์ (Peter อ้างถึงใน สมจิตร แก้วนาค, 2540, น. 79) ได้นำเสนอแนวคิดและกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย โดยในขั้นแรกกล่าวถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเห็นว่าคุณภาพมีความสำคัญต่อการศึกษายิ่งยิ่ง จากนั้นได้กล่าวถึงกระบวนการการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยต้องยึดการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาการเรียนรู้อย่างชัดเจน ให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการตัดสินใจโดยใช้ฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ กำหนดระบบและวิธีการควบคุมคุณภาพทั้งในส่วนของการกระบวนการและผลลัพธ์และมุ่งมั่นให้สถานศึกษาเป็นเสมือนองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีกระบวนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีการวางแผนการจัดดำเนินงานคุณภาพเชิงรุก และได้มีการสรุปการประกันคุณภาพการศึกษาว่าไม่สามารถรับประกันคุณภาพของตัวผู้เรียนได้ แต่กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถใช้เป็นวิธีการที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้

เซอร์ยาดิ (Suryadi อ้างถึงใน เข้มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540, น. 79) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระดับประถมศึกษาของประเทศไทย โดยวัดคุณภาพของครูใน 4 ปัจจัยหลัก คือ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ ความพยายามทางวิชาชีพ เวลาที่ใช้ในกิจกรรมวิชาชีพ และความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญและงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการวิจัยพบว่าครูเป็นปัจจัยที่กระตุ้นและใช้ประโยชน์จากปัจจัยอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ครูเป็นปัจจัยเดียวที่ใช้การตัดสินใจปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษา และครูที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาได้มากที่สุด

เมอร์เรย์ (Murray อ้างถึงใน สมจิตร แก้วนาค, 2543, น. 46) ได้ศึกษาศักยภาพของชุมชนออสเตรเลีย ต่อการใช้ระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management :TQM) โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำต่อการพัฒนาการฝึกอบรมผลการวิจัยพบว่าจุดเน้นสำคัญของโรงเรียนคือ การจัดการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารการพัฒนาทีมงานความร่วมมือ จะสามารถพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ การร่วมมือของทีมงานควรให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการมอบอำนาจบทบาทและมอบหมายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ พัฒนาทีมงานที่มีคุณภาพ พัฒนาวัฒนธรรมของความร่วมมือในการงานส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศและในประเทศไทย ดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารที่สัมพันธ์ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การจูงใจ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีการทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัย มีความเห็นว่าที่ความจำเป็นอย่างยั้งที่มีผู้ส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในทุกฝ่ายต้องศึกษา วิเคราะห์ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้ประสบผลสำเร็จต่อไป