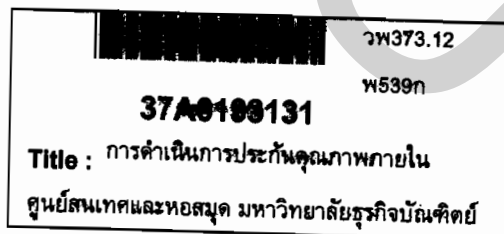




การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร

พัฒนัสตา ศรีนนท์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2549

ISBN : 974 - 671- 523 - 2

**THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE OPERATION OF
SECONDARY SCHOOLS UNDER THE BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION**

Panphatsa Srinon

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Education Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University
2006**

เลขทะเบียน.....	0193151	ISBN : 974 - 671- 523 - 2
วันลงทะเบียน.....	28 ก.พ. 2553	
เลขเรียกหนังสือ.....	วท 373.11 ท5397 ร 25493	

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.จรัส นองมาก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา ดร.สมานจิต ภิรมย์รัตน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.सनานจิตร์ สุคนธ์ทรัพย์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาการจัดการการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์แห่งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณผู้บริหาร โรงเรียนและคณะครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้

ขอบคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ให้ทุนการศึกษาดลระยะเวลาการศึกษาในหลักสูตร

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ พ่อคุณแม่ สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนพี่น้องในสาขาทุกคนที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความอดทน มีความมานะพากเพียรจนประสบความสำเร็จ และขอบคุณคุณบุญเลิศ ไชยุมเหล็กที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าไปช่วยเก็บข้อมูล

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบุพการี ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด

พัฒนัสสา ศรีนนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 คำถามในการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.7 นิยามศัพท์.....	9
2. แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
2.1.1 ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ.....	11
2.1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	14
2.1.3 มาตรฐานการศึกษา.....	19
2.1.4 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	20
2.1.5 หลักการที่นำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา.....	23
2.1.6 การประกันคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศ.....	26
2.1.7 การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย.....	31
2.1.8 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	33
2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	35
2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาและประสิทธิผลของการจัดการศึกษา.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	40
2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	46
2.3 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร.....	48
2.3.1 ความเป็นมาของการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร.....	48
2.3.2 นโยบายด้านการศึกษาของกรุงเทพมหานคร.....	50
2.3.3 โครงสร้างการบริหารการศึกษากรุงเทพมหานคร.....	51
2.3.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร.....	52
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	65
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	65
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
3.6 การนำเสนอรายงานการวิจัย.....	72
4. ผลการวิจัย.....	73
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร.....	75
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา.....	84
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	102
5.2 อภิปรายผล.....	107
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	124
ภาคผนวก ข. หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	126
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ง. ผลการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	136
ประวัติผู้เขียน.....	140

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	70
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน.....	73
4.2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครในทุกองค์ประกอบ.....	75
4.3 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ.....	76
4.4 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา.....	77
4.5 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	78
4.6 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	79
4.7 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 5 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา.....	80
4.8 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษา.....	81
4.9 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี.....	82
4.10 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 8 การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	83
4.11 ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เรียงลำดับตามความถี่.....	84
4.12 ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาจำแนกตามรายด้าน.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาจำแนกตามรายด้าน.....	88
4.14 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่.....	89
4.15 ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาจำแนกตามรายด้าน.....	91
4.16 ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาจำแนกตามรายด้าน.....	93
4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	94
4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	97
4.19 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่.....	99
4.20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่.....	100

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพ.....	14
2.2 ความหมายของคุณภาพ.....	16
2.3 ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา.....	22
2.4 วงล้อเคมมิ่ง.....	24
2.5 การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร.....	51

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	พัฒนภัตสา ศรีนนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.จรัส นองมาก
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยผู้บริหารและครู จำนวน 410 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.9705 และแบบเลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการครบทั้ง 8 องค์ประกอบ ผลการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ 1)การประเมินคุณภาพการศึกษา 2)การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ 3)การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี 4)การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 5)การผลุกระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 6)การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 7)การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 8)การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

ส่วนการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านภาวะผู้นำ ส่วนปัจจัยภายนอกไม่ได้มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพ

ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ส่วนปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ และด้านเทคโนโลยี

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง 1)สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ 2)ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและตรงตามสภาพจริง 3)สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียง 1 เรื่อง คือ ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ

Thesis title: The Internal Quality Assurance Operation of Secondary schools Under the Bangkok Metropolitan Administration

Author: Panphatsa Srinon

Thesis Advisor: Professor Dr. Wallapa Devahastin Na Ayudhya

Co - Thesis Advisor: Dr. Chamrat Nongmak

Department: Education Management

Academic Year: 2006

Abstract

The purposes of this descriptive research were to study the state of internal educational quality assurance; the supporting and obstacle factors for educational quality assurance implementation of secondary schools under the Bangkok Metropolitan Administration.

A stratified random sampling method was used to draw a sample of 410 administrators and teachers. A 5-points rating scale questionnaires with reliability coefficients of 0.9705 and a check list form were developed by the researcher to collect the data. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Chi-square (χ^2).

The research findings include that state of internal educational quality assurance of the secondary schools under the Bangkok Metropolitan operated all of 8 elements according to the Bangkok Metropolitan Administration's regulations. The overall of the implementation ranges from the most to the least as follows; 1) the assessment of education quality 2) management and information system 3) education quality annual report 4) auditing and reviewing the education quality 5) maintaining of the education quality assurance 6) conducting of the education quality development plan 7) the operation of education quality development plan 8) the education standard development.

The major internal supporting factors for educational quality assurance implementation of the secondary schools under the Bangkok Metropolitan Administration, consist of staff, organizational structure, organizational culture, and leadership. The external supporting factors are not at the high level to be counted.

The major internal obstacle factors consist of staff and budget, while the external obstacle factors consist of the economic aspect and technology.

In comparing the opinion of administrators and teachers concerning the supporting factors for educational quality assurance implementation, there are three factors found statistically significance at 0.5 level as follows: 1) the school setup the committee and staff 's roles for education quality assurance 2) the administrators have planning skill continuously to follow up and evaluate internal quality process 3) the schools have the sufficient budget for developing the educational quality.

For obstacle factor to conduct the internal quality assurance, there is one factor found statistically significance at 0.01 level: most students are low social and economic background.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศทั่วโลกที่ได้รับผลกระทบจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) นักปราชญ์บางท่านเรียกยุคนี้ว่า “โลกไร้พรมแดน” เกิดการเชื่อมโยงหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวของโลก การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส เช่นเดียวกับ Toffler (1980) ผู้แต่งหนังสือเรื่องคลื่นลูกที่สาม (The Third Wave) ได้ชี้ให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นว่า การเปลี่ยนแปลงของโลกในอดีตถึงปัจจุบัน มีคลื่นที่เป็นพลังของการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกิดขึ้นสามครั้ง ครั้งแรกเกิดขึ้นเมื่อ 3,000 ปีที่ผ่านมา เป็นคลื่นลูกแรกที่เกิดจากการปฏิวัติเกษตรกรรม มนุษย์รู้จักใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการเกษตร ส่งผลให้มีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจดีขึ้น คลื่นลูกที่สองเกิดจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งเกิดขึ้นในทวีปยุโรปเมื่อประมาณ 300 ปีที่ผ่านมา มนุษย์นอกจากจะใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นประโยชน์ในการทำมาหากินแล้ว ยังมีความสามารถในการใช้ทุนในการพัฒนาเครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องจักรไอน้ำในประเทศอังกฤษ ก่อให้เกิดผลผลิตของสินค้าอุตสาหกรรม นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงการแผ่ขยายลัทธิจักรวรรดินิยมของชาวยุโรปที่มีอำนาจเหนือประเทศด้อยพัฒนาในแถบทวีปเอเชียและแอฟริกา ทั้งนี้เพื่อแสวงหาทรัพยากรและตลาดการค้า คลื่นลูกที่สามเป็นคลื่นแห่งความรู้ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือความรู้ความสามารถอื่น ๆ ซึ่งคลื่นแห่งความรู้นี้จะไม่นับเรื่องของทุนและทรัพยากรอีกต่อไป ใครมีองค์ความรู้หรือเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้เร็วกว่าจะมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ความรู้หรือทุนทางปัญญากลายเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ

ถ้าย้อนกลับมาดูประเทศไทย พบว่ามีการผสมผสานระหว่างคลื่นลูกที่หนึ่ง สอง และสามกระจายไปตามจุดต่าง ๆ ของประเทศ แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ คลื่นแห่งความรู้ จะทำอย่างไรให้คนไทยมองเห็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นว่าอะไรคือความรู้ ความรู้จะสร้างขึ้นได้อย่างไร จะนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด มิใช่เดินตามลู่ที่ประเทศที่เจริญกว่าสร้างขึ้นดังเช่นในอดีตที่ผ่านมา คำตอบก็คือทุกฝ่ายต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาคน “คนเป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์

ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ” (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 1) เพราะคุณภาพของคนจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในเชิงความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันเพื่อพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกับหลักการในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่เน้น **“คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา”** และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุกด้านที่มุ่งสู่ **“คุณภาพ”** โดยในช่วง 5 ปีของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 คนในชาติมีภารกิจร่วมกัน 3 เรื่องหลัก ซึ่งได้แก่ การสร้างรากฐานของสังคมให้เข้มแข็ง เร่งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปฏิรูประบบบริหารจัดการที่ดีทุกระดับ เพื่อจัดปัญหาความยากจนและมุ่งสู่ความอยู่ดีมีสุขของคนไทย (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544)

เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกยุคทุกสมัยก็คือการศึกษา เพราะการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมจะเป็นกำลังแรงงานที่มีคุณภาพ เป็นกำลังในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและประเทศชาติอีกทอดหนึ่ง เจกเช่นประเทศสิงคโปร์แม้จะเป็นประเทศเล็ก ๆ แต่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำพาประเทศเข้าไปอยู่ในกลุ่มของประเทศที่พัฒนาแล้วได้อย่างน่าภาคภูมิใจ สาระสำคัญดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ อารุง จันทวานิช และไพบูลย์ แจ่มพงษ์ ที่ให้นิยามว่า **“การศึกษาคือกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพโดยการพัฒนาความสามารถที่ติดตัวมาของมนุษย์แต่ละคน เป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต ตั้งแต่การวางรากฐานพัฒนาการของชีวิตตั้งแต่แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมเป็นพลังสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน การศึกษาจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาคน เป็นการสร้างทุนมนุษย์”** (อารุง จันทวานิช และไพบูลย์ แจ่มพงษ์, 2542)

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา กล่าวได้ว่ามีความพยายามที่จะพัฒนาในเชิงคุณภาพมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของกระทรวงศึกษาธิการที่ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะพัฒนาผู้เรียนและกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ หากแต่การพัฒนาที่ผ่านมาประสบความสำเร็จในการขยายการศึกษาในเชิงปริมาณ ได้แก่ การขยายพื้นที่ก่อสร้างอาคาร การจัดซื้อครุภัณฑ์ แต่ในด้านคุณภาพการศึกษากลับพบว่าเป็นวิกฤตของระบบการศึกษาไทย (อารุง จันทวานิช และไพบูลย์ แจ่มพงษ์, 2542: 5) หลายฝ่ายออกมาวิพากษ์วิจารณ์ว่าการจัดการศึกษาของไทยยังไม่มีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของสังคม ไม่มีกลไกในการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพ ผ่อนปรนเรื่องคุณภาพแบบไทย ๆ ยอมรับคนที่ไร้ประสิทธิภาพ ปัญหาช่องว่าง

ของชนชั้นในสังคมส่งผลให้โอกาสที่จะเข้าถึงการศึกษาที่ดีมีไม่เท่ากัน การแบ่งทรัพยากรเพื่อการศึกษาที่ไม่เป็นธรรม

ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของบุญเสริม วิสกุล (2547: 8) ที่กล่าวว่า คนรวยเข้าเรียนได้ด้วยกระบวนการสอบแข่งขันในมหาวิทยาลัยชื่อดังของรัฐ เสียค่าใช้จ่ายประมาณ 18,000 บาทต่อปี รัฐอุดหนุน 100,000 บาทต่อปี คนจนกว่าเข้าเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันราชมงคล เสียค่าใช้จ่าย 10,000 บาทต่อปี รัฐอุดหนุน 20,000 บาทต่อปี คนจนที่สุดเข้าเรียนมหาวิทยาลัยเอกชน เสียค่าใช้จ่าย 45,000 บาทต่อปี รัฐอุดหนุน 0 บาท มีเพียงเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาเท่านั้นที่เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือคนจน นอกจากนี้ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในปี พ.ศ. 2541 วิทยากร เชียงกุล (2542: 175) พบว่าประชาชนร้อยละ 60.56 ไม่พอใจต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทย โดยให้เหตุผลว่า ระบบการศึกษายังไม่ดี ไม่มีการควบคุมระดับมาตรฐานการศึกษา การกระจายการศึกษาไม่ทั่วถึง มาตรฐานสถานศึกษาแตกต่างกันมาก ค่าใช้จ่ายสูง การศึกษาภาคบังคับต่ำเกินไป มีระบบเส้นสายวิ่งเต้นและใช้เงิน และเมื่อเปรียบเทียบกับนานาชาติการศึกษาไทยยังแข่งขันไม่ได้ ดังจะเห็นได้จากรายงานประจำปี 2545 ว่าด้วยอันดับความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ ในภาพรวมของคนไทยอยู่ในอันดับที่ 34 จาก 49 ประเทศ เมื่อดูด้านการศึกษาพบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 41 ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีอยู่ในลำดับที่ 43 ด้านผลิตภาพของภาครัฐกิจอยู่ในอันดับที่ 44 ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์อยู่ในอันดับที่ 46 และด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อมอยู่ในอันดับที่ 42 (IMD. The World Competitiveness Yearbook 2002, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546: 78)

ภาพสะท้อนอีกประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการศึกษาไทยยังอ่อนด้อย ไม่มีมาตรฐานเดียวกันก็คือ การที่พ่อแม่ผู้ปกครองต้องหาโรงเรียนที่มีชื่อเสียงให้กับบุตรหลาน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตลอดจนคุณธรรมพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้เรียนมีแนวโน้มลดลง ผลจากการประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้โดยสมศ. พบว่ามาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์และมีวิจารณญาณ มีผลการประเมินอยู่ในระดับปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ผู้เรียนยังมีพฤติกรรมบริโภคนิยม หลงใหลในอารยธรรมตะวันตก หมกมุ่นกับกิจกรรมที่ไม่ประเทืองปัญญา เช่น ดิจเกมคอมพิวเตอร์ มีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ไม่เห็นคุณค่าของตนเอง พฤติกรรมการเรียนเปลี่ยนไป จากเรียนเพื่อให้ความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือสำหรับเป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับสูงต่อไป เปลี่ยนมาเป็นพฤติกรรมมาเรียนเพื่อทำข้อสอบ สถิติการเข้าเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเพิ่มสูงขึ้น ผู้ปกครองต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ

การศึกษาของบุตรมากขึ้นหลายหมื่นบาทต่อปี นอกจากนี้ สิปปนนท์ เกตุทัต ได้กล่าวว่าประเทศไทยเป็นประเทศเดียวที่ให้เด็กเรียนกวดวิชาเพื่อเข้าโรงเรียนอนุบาล (สิปปนนท์ เกตุทัต, 2544: 3)

ดังนั้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาอันสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษาชาติอย่างแท้จริง และเพื่อเป็นหลักประกันว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้เกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน อันจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้กับนักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง รวมไปถึงเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมไทยได้ว่า ประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีขีดความสามารถในการแข่งขันและ นำสังคมประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน รอดพ้นจากภัยคุกคามในกระแสโลกาภิวัตน์ได้ จำเป็นต้องนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารและ จัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้กำหนดแนวนโยบายพื้นฐาน แห่งรัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ในมาตรา 81 อาทิ รัฐต้องจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับ การศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้อง ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ และวัฒนธรรมของชาติ จึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูปการศึกษารั้งใหญ่ ขึ้นในประเทศไทย นำไปสู่การมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งถือเป็นกฎหมาย ทางการศึกษาที่คนไทยทุกคนต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด สำคัญในพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ โดยมีหลักการที่ส่งเสริม การศึกษาตลอดชีวิต เปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เน้นการพัฒนาสาระและ กระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากมีการกระจายอำนาจไปยังสถานศึกษา เขตพื้นที่ การศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็น ประโยชน์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ปี พ.ศ.2539 กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีนโยบายให้พัฒนาแนวคิดและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งการประกันคุณภาพ การศึกษานับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการวางแผนและดำเนินการ อย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาและทบทวน การปฏิบัติงานว่ามีจุดเด่นหรือจุดด้อยในด้านใด มีเรื่องใดบ้างที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือได้รับ การสนับสนุนอย่างเร่งด่วน ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะเชื่อว่า

จะเป็นการทำให้การดำเนินงานของสถานศึกษาสอดคล้องกับเป้าหมายและหลักการจัดการศึกษา รวมทั้งความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อเรื่อง “คุณภาพ” เนื่องจากผู้รับบริการ จะมุ่งเน้นความสนใจด้านคุณภาพมากกว่าด้านปริมาณ การที่สถานศึกษาต้องให้ความเชื่อมั่นต่อสังคมว่าจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้กลายเป็นหลักประกันว่าผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดในมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งก็คือการประกันคุณภาพการศึกษานั้นเอง (Cheng,1996: 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 (สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2542: 29-31) มาตรา 47 และมาตรา 48 ได้กล่าวถึง หลักการในการประกันคุณภาพ และให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อ เป็นหลักประกันว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำ รายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อ สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับ การประกันคุณภาพภายนอก

จะเห็นได้ว่าสาระสำคัญที่ระบุไว้ในมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีความมุ่งหมายที่จะให้สถานศึกษาปฏิบัติตาม 3 ประการ คือ ต้องจัดให้มีระบบประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารปกติ และจัดทำ รายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพและรับรองมาตรฐานจาก สมศ. สาระสำคัญดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับแผนการศึกษา แห่งชาติ ที่มีเป้าหมายให้สถานศึกษาทุกแห่งมีการประกันคุณภาพการศึกษา (คณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ, 2544: 15) กอปรกับปัจจุบันได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2546 ออกตามความใน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือ

เป็นเรื่องใหม่ของสถานศึกษาหลายแห่ง รวมไปถึงสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่จะต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย

แม้ว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครจะได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษามาระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่จากการที่ได้ใกล้ชิดและสัมภาษณ์บุคลากรในโรงเรียน ประกอบกับการศึกษาจากเอกสารการประกันคุณภาพภายใน พบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพภายในไม่ได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคลากรบางส่วนยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาบางโรงเรียนเน้นเอกสาร หรือสร้างหลักฐานต่างๆ ขึ้นมาใหม่ซึ่งถือเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นของครู นอกจากนี้การดำเนินการประกันคุณภาพยังขาดความต่อเนื่องและไม่ได้ผสมกลมกลืนเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ มีการดำเนินการแยกส่วนทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณและเวลาในการทำงานของบุคลากร มีการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นช่วงๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่จะต้องเตรียมรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัด และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเด็กและเยาวชนไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร” เพื่อจะได้ข้อความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับสถานศึกษาในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร อีกทั้งหน่วยงานต้นสังกัดสามารถนำข้อค้นพบไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนสถานศึกษาในสังกัดเพื่อให้สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ สามารถใช้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือสู่การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.2.1 ศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

1.3.2 มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมทั้งปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1.4.2 ด้านประชากร ศึกษาเฉพาะสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่จัดการศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษา

1.4.3 ด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาในช่วงระหว่างภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการประกาศใช้กฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยเรื่องระบบ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2546

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.5.1 การศึกษาเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5.2 การดำเนินการวิจัยเชิงพรรณนา

1.5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ จำนวน 67 คน และครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 2,358 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 67 โรงเรียน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการทั้งหมด 67 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 343 คน รวมทั้งสิ้น 410 คน

1.5.2.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

1.5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ จำนวน 67 ฉบับ ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 343 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 410 ฉบับ โดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ พร้อมแนบซองให้ผู้ให้ข้อมูลส่งกลับทางไปรษณีย์ถึงผู้วิจัยโดยตรง รวมทั้งแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2549

1.5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าไคสแควร์

1.5.3 การสรุปผลการศึกษา

เป็นการนำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.5.4 การนำเสนอรายงานการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 บท คือ

บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 การวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถคิดวิธีการที่จะป้องกันหรือขจัดอุปสรรคก่อนการดำเนินงาน และกำหนดการส่งเสริมเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องมากขึ้น

1.6.2 ข้อค้นพบที่ได้เป็นประโยชน์สำหรับสถานศึกษา ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.6.3 หน่วยงานต้นสังกัด สามารถนำข้อค้นพบไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนสถานศึกษาในสังกัด เพื่อให้สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ สามารถใช้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือสู่การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 อย่างแท้จริง

1.7 นิยามศัพท์

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงานภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบดังนี้ การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ การพัฒนามาตรฐานการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และการผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง เหตุหรือการกระทำที่สนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย ในที่นี้ศึกษาคครอบคลุมกลุ่มปัจจัย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง เหตุหรือการกระทำที่ทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมาย ในที่นี้ศึกษาคครอบคลุมกลุ่มปัจจัย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี

โรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป สังกัดกรุงเทพมหานคร

โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต จำนวนทั้งสิ้น 67 โรงเรียน ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานต้นสังกัด หมายถึง สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่กำกับติดตามและประเมินมาตรฐานของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรวิชาชีพตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ครู หมายถึง ผู้สอนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ผู้เรียน หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือมัธยมศึกษาตอนปลาย ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวคิดพื้นฐานในเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้พื้นฐานและสร้างกรอบแนวคิดเบื้องต้นของงานวิจัย โดยศึกษาสาระและประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.3 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในองค์กรเริ่มต้นจากไม่มีการตรวจสอบคุณภาพ ใช้เพียงความไว้วางใจและการดำเนินงานตามความเคยชิน ภายหลังจากเมื่อปริมาณการผลิตสินค้าเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการบริการที่เริ่มมีความยุ่งยากซับซ้อน จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นด้วยวิธีสุ่มตัวอย่าง โดยบริษัท AT&T (American Telephone & Telegraph Company) วิธีการสุ่มตัวอย่างได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับในปลายทศวรรษที่ 19 (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ, 2545: 21-22)

ต่อมาในยุคระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 (พ.ศ. 2485-2503) หลายประเทศทั่วโลกมีความจำเป็นในการใช้อาวุธสงครามที่มีคุณภาพ แต่เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการควบคุมคุณภาพ บุคลากรจากห้องปฏิบัติการเบลล์จึงได้ถูกส่งตัวออกไปอบรม และให้ความรู้ด้านการควบคุมคุณภาพแก่โรงงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อสร้างทีมงานคุณภาพให้เพิ่มมากขึ้น (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ, 2545: 21-22)

ถือได้ว่าการประกันคุณภาพเริ่มต้นในประเทศสหรัฐอเมริกาในยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง ระยะแรกเป็นการประกันเฉพาะผลผลิตทางอุตสาหกรรม (Industrial products) และเน้นการควบคุมทางสถิติโดยการสุ่มตรวจสอบสินค้าบางชิ้น ส่งผลให้สินค้าของสหรัฐอเมริกาได้รับความเชื่อถือว่ามีความสามารถส่งไปขายได้ทั่วโลก

หลังสงครามโลกครั้งที่สองญี่ปุ่นประสบปัญหาเรื่องสินค้าด้อยคุณภาพ สหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรของญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers-JUSE) ได้เชิญศาสตราจารย์ ดร.เดมมิ่ง (Edwards Deming) โดยความร่วมมือของประเทศสหรัฐอเมริกา มาบรรยายเรื่องการควบคุมคุณภาพให้แก่วิศวกรและผู้บริหารระดับสูงของญี่ปุ่น ซึ่งในปี พ.ศ. 2481 Deming ได้เข้าร่วมทีมกับ Shewhart และ Dodge สร้างระบบควบคุมคุณภาพให้แก่อุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่น เดมมิ่งได้นำเรื่อง “วงจรกิจกรรม” (Quality Control Circles-QCC) ซึ่งเน้นวงจรร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการพัฒนาการทำงานสู่มาตรฐานคุณภาพ ส่งผลให้อุตสาหกรรมของญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ สามารถพัฒนาจากการประกันคุณภาพที่เน้นเฉพาะสินค้า ไปสู่การประกันคุณภาพทั้งระบบ ซึ่งเรียกว่า “กระบวนการบริหารคุณภาพทั้งระบบ” (Total Quality Management-TQM) ขณะเดียวกันญี่ปุ่นได้ประยุกต์วัฒนธรรมการประกันคุณภาพทุกจุดอย่างต่อเนื่องแบบ “ไคเซ็น” (KAIZEN) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมดั้งเดิมเข้าไว้ด้วยกันอย่างกลมกลืน บริษัทในญี่ปุ่นประสบความสำเร็จอย่างงดงาม ภายใต้เครื่องหมายการค้าเนงานที่มีคุณภาพ สามารถขายสินค้าได้มากกว่ายุโรปและอเมริกา (รุ่ง แก้วแดง, 2544: 10-11)

พ.ศ. 2489 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการจัดตั้งสมาคมแห่งอเมริกาเพื่อการควบคุมคุณภาพ (American Society for Quality Control) ซึ่งสมาคมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาหลักการควบคุมคุณภาพมาจนถึงยุคปัจจุบัน และนับแต่ พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมในโลกเสรีได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดสภาพการแข่งขันทางการตลาดที่เข้มข้น โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่น ฝรั่งเศส และเยอรมัน ปัจจัยดังกล่าวเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาด้านเทคนิคและวิธีควบคุมคุณภาพให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดมาตรฐานและวิธีการควบคุมคุณภาพในยุคนั้นคือ กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้ตีพิมพ์เผยแพร่มาตรฐานการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า “มาตรฐานทางการทหาร” (Military Standard) สำหรับมาตรฐานทางการทหารส่วนใหญ่จะได้รับการยอมรับให้กำหนดเป็นมาตรฐาน ANSI (American National Standard Institute) อย่างไรก็ตาม กระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา ยังคงดำเนินกิจกรรมด้านการควบคุมคุณภาพโดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มประเทศต่าง ๆ ประกอบด้วย สหรัฐอเมริกา อังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย รวมถึงกลุ่มประเทศแอตแลนติกเหนือหรือ NATO (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ, 2545: 22-23)

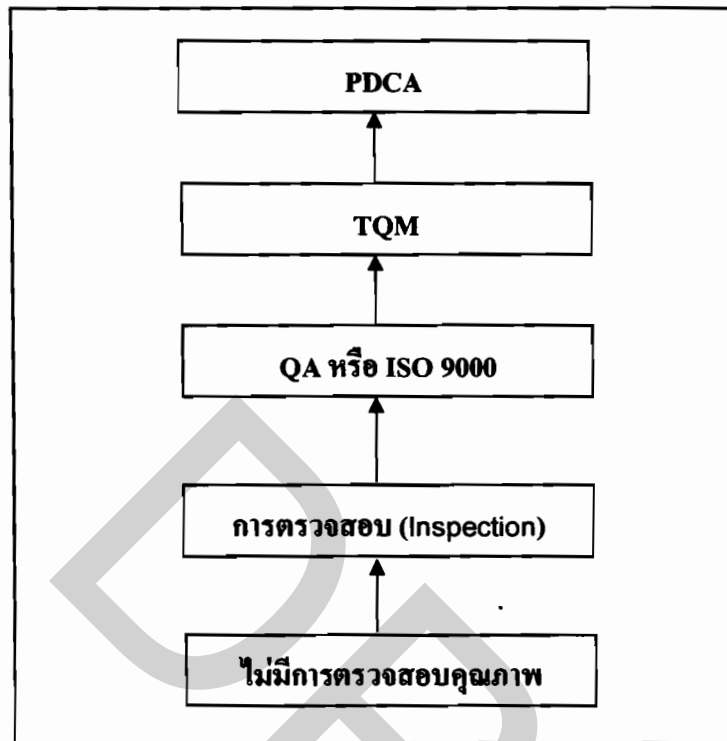
กล่าวได้ว่าแนวความคิดเรื่องการประกันคุณภาพรวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานสินค้าและบริการต่างๆ ได้เริ่มขึ้นในวงการอุตสาหกรรมเมื่อประมาณเกือบร้อยปีที่ผ่านมานี้ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้ได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น

ในทางธุรกิจว่าสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อไปนั้นมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด (รุ่ง แก้วแดง, 2544: 10)

ในขณะที่ Dale (1994) ได้อธิบายถึงวิวัฒนาการของการบริหารและจัดการเชิงคุณภาพ ในทางอุตสาหกรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบบที่เน้นการตรวจจับ (Detection) อันได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ทั้งสองกิจกรรมนี้เน้นการพัฒนาความแม่นยำของเครื่องมือ และประสิทธิภาพของเทคนิคที่ใช้ในการตรวจจับความผิดที่เกิดขึ้น จุดอ่อนของการบริหารและจัดการเชิงคุณภาพแบบนี้คือ เป็นการลงมือกระทำหลังจากข้อผิดพลาดหรือปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว (Retrospective หรือ Reactive) หรือเป็นการดำเนินการในลักษณะวัวหายแล้วล้อมคอก ถ้าเทียบกับการศึกษาก็เปรียบเสมือนเรื่องของการสอบไล่ดังที่ วรภัทร์ ภูเจริญ (2541: 14) กล่าวไว้ว่า การสอบไล่เป็นการมารู้เอาวันสุดท้ายว่า เด็กเรียนไม่รู้เรื่อง จะย้อนกลับไปสอนใหม่ก็ไม่ได้ จึงลงโทษเด็กให้เรียนซ้ำชั้น และมักจะโทษเด็กว่าเด็กไม่ดี การบริหารและจัดการเชิงคุณภาพแบบที่สองเป็นสิ่งที่พึงจะเกิดขึ้นในสองทศวรรษหลังนี้ มีลักษณะที่เน้นการป้องกันก่อนที่ความผิดพลาดจะเกิดขึ้น (Preventive หรือ Proactive) แบ่งย่อยได้สองประเภทคือ การประกันคุณภาพและการจัดการเชิงคุณภาพทั่วทั้งระบบ (Total Quality Management หรือ TQM)

ต่อมาภายหลังพบว่ามีกรนำระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสถานศึกษาและบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด บรรลุความเป็นเลิศทางวิชาการ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งรุ่งฤดี วงษ์ศรี กล่าวว่า การประกันคุณภาพกลายเป็นระบบหนึ่งในการเสริมสร้างคุณธรรมและความนิยมให้เกิดขึ้นกับสถาบันการศึกษาในศตวรรษที่ 20 (ในขณะที่ศตวรรษที่ 18 และ 19 นิยมใช้คำว่า “Accountability” “Quality Control” “TQM” และ “ISO 9000” ตามลำดับ) (รุ่งฤดี วงษ์ศรี, 2547)

พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพ โดยสรุปแสดง ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพ

ที่มา: (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2545: 49)

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการที่วงการศึกษายืมจากวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมได้นำมาใช้เพื่อการบริหารและจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาให้มีมาตรฐาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายการศึกษาชาติ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ว่าสถานศึกษาดำเนินการได้ถึงระดับคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ

2.1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.2.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) เป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่ง ดังจะเห็นได้จากโลกแห่งการบริหารยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารในแวดวงการศึกษาหรือธุรกิจ เป็นที่ยอมรับกัน

ว่ากลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือ การเน้นด้านคุณภาพ ซึ่งความหมายของคำว่า “คุณภาพ” มีท่านผู้รู้และนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ในทัศนะต่าง ๆ ดังนี้

คุณภาพ สมัยโบราณหมายถึง ของดี ของแพงหรือของหายาก เพราะสมัยก่อนมีทรัพยากรมากแต่มีผู้ใช้ทรัพยากรในสัดส่วนที่น้อย ต่อมาในยุคอุตสาหกรรม “คุณภาพ” หมายถึงของที่ถูกใจผู้ผลิต โดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า เพราะว่ายุคดังกล่าวเทคโนโลยีและความรู้อยู่ในอำนาจของวิศวกร (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 10 -11) เช่น การผลิตรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด (Ford) ในอดีตผลิตเฉพาะสีดำ ส่งผลให้ยอดขายลดลง ในปี 1983 ฟอร์ดได้ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพชาวอเมริกัน ซึ่งทั่วโลกรู้จักกันดีในนามของ ดร.คัมบลิท เอ็ดเวิร์ดส์ เดมมิ่ง และในวันที่ 18 สิงหาคม 1986 นิตยสารฟอร์จูนลงบทความที่กล่าวว่า “จากการที่ฟอร์ดได้นำเอาปรัชญาของเดมมิ่งมาใช้อย่างแพร่หลายในบริษัท ฟอร์ดได้ก้าวล้ำนำหน้าผู้ผลิตรถยนต์อเมริกันอื่นๆ ตามสายตาของบริษัทที่ปรึกษาและวิจัยตลาดต่างสรุปว่าการที่ฟอร์ดดำเนินงานตามที่ปรึกษาด้านคุณภาพอย่างจริงจัง สามารถประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรทั้งหมดได้” ภายหลังผู้ผลิตได้หันมาเน้นเรื่องคุณภาพตามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ดังนั้นความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ในยุคปัจจุบัน จึงหมายถึง ลักษณะของผลผลิตหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของตลาดหรือผู้รับบริการนั่นเอง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจอร์ย สิมะโชคคี (2541: 266) ที่ได้ให้ความหมายไว้ในทำนองเดียวกันว่า คุณภาพ หมายถึงสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

ส่วนความหมายของคุณภาพนักวิชาการท่านอื่นๆ ได้กล่าวไว้ดังนี้

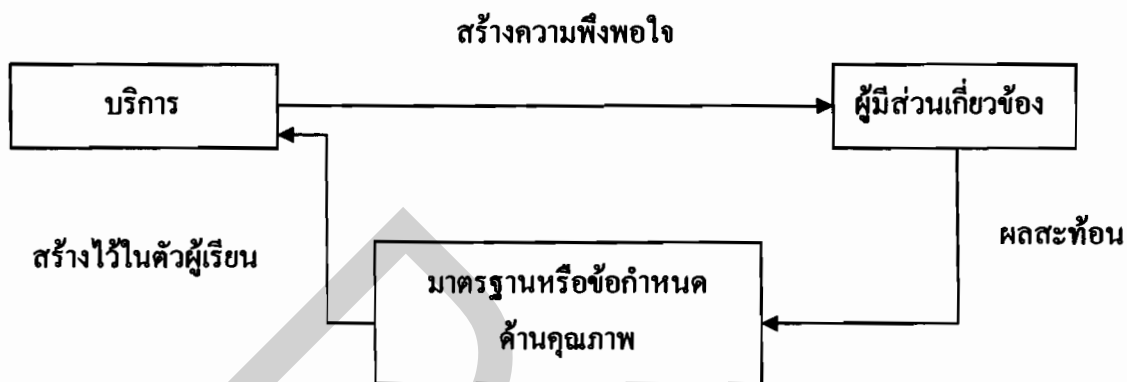
Green (1994 : 170) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ความยอดเยี่ยม (Distinctive) ความเป็นเลิศ (Excellence) และการผ่านมาตรฐานที่กำหนด

Crosby (1987 : 64) กล่าวว่า คุณภาพ คือ สิ่งที่เป็นไปตามข้อกำหนด

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541: 11) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในที่นี้ได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน รัฐบาล สถาบันทางสังคม ฯลฯ

สรุปได้ว่าความหมายของคุณภาพมีประเด็นที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันอยู่บ้าง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของสินค้าหรือบริการที่ต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการผลิตหรือการบริหารจัดการที่มีระบบและได้มาตรฐาน จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า คุณภาพในความหมายดั้งเดิม หมายถึง ระดับของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

ส่วนความหมายตามแนวคิดปัจจุบัน คุณภาพ คือ คุณลักษณะของสินค้าหรือบริการที่ต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งแสดงให้เห็นได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงความหมายของคุณภาพ

ที่มา: คัดแปลงมาจาก สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ (2545: 287)

2.1.2.2 ความหมายของการประกันคุณภาพ

Ellis (1993: 4) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ผลิตได้ให้การรับประกันกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่า ผลผลิตหรือการบริการที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

Cuttance (1994: 5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบและการปฏิบัติงานที่ได้ออกแบบไว้โดยเฉพาะ เพื่อรับประกันว่ากระบวนการได้รับการกำกับดูแล รวมถึงการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

Dale (1994) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการทั้งหมดที่เป็นระบบและมีการวางแผนล่วงหน้า อันเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่วางไว้

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541: 266) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการ และวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเพื่อประกันแก่ลูกค้าได้ว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการมีความสม่ำเสมอและเป็นไปตามข้อกำหนด

สมคิด พรหมจู้ และ สุพักตร์ พิบูลย์ (2544: 1-2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นระบบ การควบคุม ตรวจสอบ และตัดสินคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ในระบบการประกันคุณภาพจะมีการกำหนดเกณฑ์หรือเงื่อนไขแห่งคุณภาพ มีการควบคุมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์ มีการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติ และมีการตัดสินว่างานหรือกิจกรรมบรรลุตามเกณฑ์หรือไม่ มีฝ่ายรับประกันกับฝ่ายผู้เอาประกันหรือผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 131) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมทั้งหลายที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและจำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยตอบสนองข้อกำหนดด้านคุณภาพที่มีอยู่

จะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพจะเป็นระดับหนึ่งของวิวัฒนาการของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพที่ยังไม่บรรลุถึงขั้นของ TQM แต่ได้เปลี่ยนแปลงจากการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับมาเน้นการวางแผนป้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้เกี่ยวข้องว่า ผลผลิตที่ออกมาจะมีคุณภาพตามที่คาดหวัง ข้อสังเกตที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การประกันคุณภาพเป็นวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องมาจากการตรวจสอบและการควบคุมเชิงคุณภาพ การประกันคุณภาพยังคงเน้นความสำคัญของคุณภาพและประสิทธิภาพของเครื่องมือวัดและเทคนิควิธีการวัด สิ่งที่เพิ่มขึ้นมาก็คือการสร้างความมั่นใจโดยการมีมาตรการป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดเกิดขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการดำเนินงานจนถึงขั้นที่ได้ผลผลิตออกมา นอกจากนี้จะมีการนำผลการประเมินทุกขั้นตอนมาใช้เพื่อการวางแผน ออกแบบ และปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)

2.1.2.3 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพและการศึกษาไว้ดังนี้

การ หมายถึง งาน เรื่องที่ทำ ชูระ หน้าที่ เรื่อง

ประกัน หมายถึง รับรองว่าจะรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น รับรองว่าจะมีหรือไม่มีเหตุการณ์นั้น ๆ

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ

การศึกษา หมายถึง การเล่าเรียน การฝึกฝน การอบรม

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้นจะให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 7) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า หมายถึง การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชนและสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

กรมวิชาการ (2544: 13) อธิบายถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารจัดการที่มีการวางแผนล่วงหน้า และประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียนจะมีความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545: 131) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้มั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามที่พึงประสงค์

จรัส นองมาก (2546: 17) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ถ้าทำตามกระบวนการที่กำหนดคนี้แล้ว การศึกษาก็จะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 4 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน, 2547: 3) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ประกอบไปด้วยการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก

โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่นักวิชาการกล่าวถึง สามารถสรุปได้ว่า มีความหมายเน้นถึงกระบวนการหรือกิจกรรม ตลอดจนวิธีการดำเนินงานที่สถานศึกษาดำเนินการอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด หรือมีคุณลักษณะเป็นไปตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา

2.1.3 มาตรฐานการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (กรมสามัญศึกษา, 2542: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ของการศึกษา ที่สถานศึกษาต้องการให้เกิดขึ้น และเป็นมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนด เพื่อใช้เป็นหลักเทียบเคียงเพื่อการส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนา การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 4 วรรค 6 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547: 3) ได้ให้ความหมายของมาตรฐานการศึกษาไว้ว่า มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม และกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

สรุปได้ว่า มาตรฐานการศึกษา เป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ของสถานศึกษาที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักเทียบเคียงหรือเป็นเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพของสิ่งต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้น

ในส่วนของกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้มีองค์ประกอบของมาตรฐาน 3 ด้าน คือ (สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2543: 5)

มาตรฐานด้านผู้เรียน ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียนที่หลักสูตรและสังคมคาดหวังมี 12 มาตรฐาน 43 ตัวบ่งชี้

มาตรฐานด้านปัจจัย ได้แก่ นักเรียน ผู้บริหาร ครู หลักสูตร โรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน มี 10 มาตรฐาน 36 ตัวบ่งชี้

มาตรฐานด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดองค์กร โครงสร้างการบริหาร การจัดสภาพแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร การนิเทศ ติดตามผล และการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มี 6 มาตรฐาน 34 ตัวบ่งชี้

2.1.4 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคสมัยที่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ สามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าวได้ และการศึกษาที่พัฒนาศักยภาพของคนให้สูงขึ้นได้ จำเป็นต้องอาศัยการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษาในประเทศบรรลุเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข สอดคล้องกับตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาตินี้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาไว้ในหมวดที่ 6 มาตราที่ 47-51 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547: 29-31)

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปีนับตั้งแต่การ

ประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ
สาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน
ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของ
สถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูล
เพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตาม
คำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล
หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอก
ของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตาม
มาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษา
ปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงาน
รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

สรุปได้ว่า สถานศึกษาทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน โดย
ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารปกติเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ
มาตรฐานการศึกษา ทั้งนี้จะต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และรายงานต่อ
สาธารณชน นอกจากนี้สถานศึกษาจะต้องเตรียมพร้อมในการรองรับการประเมินคุณภาพ
ภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี ทั้งนี้ในกรณีที่สมศ. มี
ข้อเสนอแนะให้สถานศึกษาที่ถูกประเมินดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใด
สถานศึกษาจะต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง

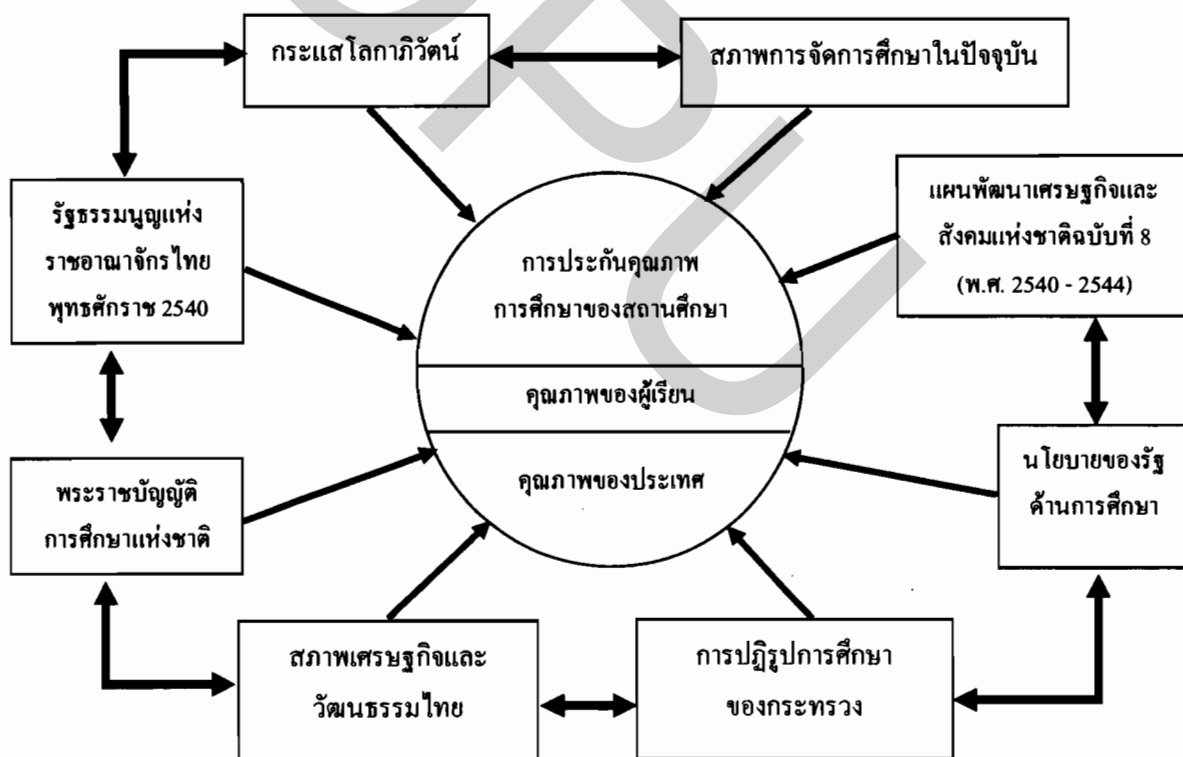
ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญในลักษณะ
ต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2545: 132)

1. เป็นการตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมิน
คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา
2. ช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งสะท้อนให้เห็นจุดอ่อน จุดแข็งของสถานศึกษา เงื่อนไขของ
ความสำเร็จและสาเหตุของปัญหา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
3. ช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา และ

หน่วยงานต้นสังกัด

4. ช่วยส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน และพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
5. ช่วยให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผน และดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
6. รายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนทราบ
7. เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษาที่มุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมต่อไป

จากมูลเหตุข้างต้น กล่าวได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชาติไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการดำเนินการในด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ที่มา: (กรมสามัญศึกษา, 2542ข : 4)

2.1.5 หลักการที่นำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตอย่างใกล้ชิด ดังนั้นหลักการสำคัญที่นำไปสู่การประกันคุณภาพจึงเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพเป็นหลัก โดยเฉพาะการเน้นที่การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) เพื่อจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ ๆ ดังนี้

2.1.5.1 การปรับปรุงคุณภาพโดยใช้วงจร PDCA ตามแนวคิดของเดมมิ่ง

“PDCA” เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งได้พัฒนาขึ้นโดยชาวฮาร์ต (Walter Shewhart) ต่อมาเดมมิ่งได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543: 49)

ภารกิจหลักของการปรับปรุงคุณภาพโดยการใช้วงจร PDCA มีดังต่อไปนี้คือ (PDCA Cycle, <http://www.hci.com.au/hcisite/Toolkit/pdcacycl.htm>)

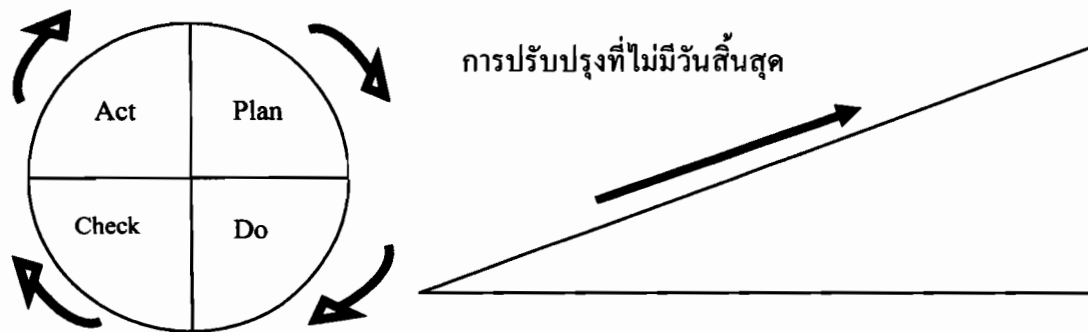
การวางแผน (Plan – P) หมายถึง ขั้นตอนการศึกษาปัญหา กำหนดเป้าหมายการแก้ปัญหา และการวางแผนแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การวางแผนจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมา ทำให้เกิดรายละเอียดที่พร้อมจะนำไปสู่การปฏิบัติ

การปฏิบัติตามแผน (Do – D) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการแก้ปัญหา หรือการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติซึ่งต้องออกแบบวิธีการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา

การตรวจสอบ (Check – C) หมายถึง การตรวจสอบประเมินว่าการดำเนินการบรรลุผลตามความต้องการหรือไม่ การตรวจสอบประเมินอย่างต่อเนื่องจะสร้างความมั่นใจว่าคุณภาพของผลผลิตจะมีอยู่ตลอดเวลา

การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา (Act – A) หมายถึง ขั้นตอนการนำวิธีการแก้ปัญหาที่ได้จากการตรวจสอบแล้วว่าได้ผล มากำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป หากพบว่าเกิดข้อบกพร่อง ให้ปฏิบัติแก้ไขตามลักษณะของปัญหาที่ค้นพบ

การทำวงจรเดมมิ่งต้องทำซ้ำไปเรื่อย ๆ เพื่อเป็นการสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอดเวลา และการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น (Melnyk & Denzler, 1996: 305) หลักการดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 วงล้อเคมมิ่ง

ที่มา: Melnyk & Denzler (1996: 308)

สรุปได้ว่า วงจร PDCA คือรูปแบบของการทำงานเชิงระบบ มีการดำเนินงานต่อเนื่อง เชื่อมโยงกัน โดยมีจุดหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.5.2 การปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิดของ Juran (Juran's Ten Steps to Quality Improvement)

Juran ได้นำหลักการคุณภาพเข้ามาสู่การบริหาร เรียกว่า Quality Trilogy หลักการดังกล่าวประกอบด้วยกระบวนการพื้นฐาน 3 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (Juran and Gryna, 1993: 9)

Juran ได้เสนอขั้นตอนที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างความตระหนักให้เห็นความจำเป็นและโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพ
2. ตั้งเป้าหมายสำหรับการปรับปรุง
3. จัดองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเริ่มจากการตั้งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องคุณภาพ ดำเนินการแยกแยะปัญหา คัดเลือกโครงการ และแต่งตั้งคณะทำงาน
4. จัดให้มีการฝึกอบรม
5. สร้างโครงการที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา

6. รายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
7. ให้การยกย่องผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งให้ความสำคัญ และให้การยอมรับว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็น
8. เผยแพร่ผลการปฏิบัติงานให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน
9. บันทึกผลการปฏิบัติงาน
10. พัฒนาระบบการทำงานและกระบวนการทำงานปกติในหน่วยงานเป็นประจำในแต่ละปี เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.1.5.3 หลักความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ผลสำเร็จของการจัดการศึกษาและคุณภาพของนักเรียนที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้เกิดแนวคิดที่จะเรียกร้องให้ผู้มีส่วนสำคัญในการจัดการศึกษาแสดงบทบาทของความรับผิดชอบต่อ การดำเนินการของตน การที่นักเรียนออกจากโรงเรียนโดยไม่มีเครื่องมือที่จะเรียนรู้ (tools of learning) ไม่มีสำนักแห่งการแสวงหาความรู้ หรือมองไม่เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ กับงานที่จะต้องทำ เป็นปัญหาที่หน่วยงานทางการศึกษาและโรงเรียนต้องแสดงความ รับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Lessinger, 1971: 7) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นหลักประกันว่า นักเรียนทุกคนจะได้รับทักษะทางการศึกษาที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สำหรับชีวิตและการเรียนรู้ที่ สมบูรณ์ Milliken (1971: 18) กล่าวว่า ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้นี้ เป็นการตรวจสอบอย่าง เข้มงวดโดยนักการศึกษาหรือครูผู้สอน เพื่อจะแสวงหาวิธีการให้โรงเรียนได้ใช้งบประมาณหรือ วิธีการต่างๆ ในการทดสอบที่จะยืนยันได้ว่าครูสอนนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีการเน้น ให้มีการปรับปรุงทั้งในด้านการเรียนการสอน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ทศนคติและ พฤติกรรมของนักเรียน รวมทั้งเน้นให้มีการรายงานความก้าวหน้าของนักเรียน เพื่อจะเป็นสื่อสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน (Porter, 1971: 46)

ในการดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบนั้น สิ่งที่สำคัญประการแรกคือ การวางแผน เพราะการวางแผนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติรู้เป้าหมายการดำเนินงาน และสามารถจะวัดความสำเร็จของ การดำเนินการตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แผนจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่ชัดเจน ระหว่างเป้าหมายกับผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีการนี้ Lessinger (1971: 9) กล่าวว่าจะเป็นวิธีการ สร้างให้เกิดความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ซึ่งจะพิจารณาทั้งในส่วนของกระบวนการและผลที่ ได้รับในการจัดการศึกษา ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้แสดงถึงการให้ความสำคัญกับ

สถานศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษา และส่งผลต่อนักเรียนโดยตรง ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสถานศึกษามีความเป็นอิสระในการตัดสินใจดำเนินงาน สถานศึกษาจึงต้องมีความรับผิดชอบที่จะแสดงให้เห็นว่าได้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารงานอย่างถูกต้องเหมาะสม อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับสำนักงานการศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา หรือระดับประเทศมีบทบาทสำคัญที่จะเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบ โดยอาจจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายการจัดการศึกษา และแสวงหาวิธีการพัฒนาและสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

Lessinger (1971: 17) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความสัมพันธ์ของการจัดการศึกษาไม่ควรใช้การวัดประเมินว่าได้ตามมาตรฐานชาติเท่านั้น แต่ต้องดูความสำเร็จในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ ของโรงเรียนและของนักเรียนทั้งก่อนและภายหลังสำเร็จการศึกษา รวมทั้งต้องหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานชาติจนละเลยความต้องการของท้องถิ่นหรือบริบทของสังคม

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพโดยใช้ วงจร PDCA หรือหลักการเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ เป็นหลักการที่รู้จักกันดีในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม และใช้เพื่อการปฏิบัติและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีคุณค่าและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาได้

2.1.6 การประกันคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศ

การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศกล่าวได้ว่าการพัฒนาไปสู่ระบบการประกันคุณภาพที่มีความก้าวหน้ามากกว่าประเทศไทยอยู่มาก การศึกษาระณีตัวอย่างของการประกันคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของไทยให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งในที่นี่ได้นำเสนอการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์และประเทศอังกฤษ

2.1.6.1 การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544: 30-35)

ประเทศนิวซีแลนด์ได้ชื่อว่าเป็นความสำเร็จในการปฏิรูปการศึกษา มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 ส่งผลให้เกิดการกระจายอำนาจเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ด้วยการเป็นกรรมการบริหารสถานศึกษา (Board of Trustees)

รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ การติดตามประเมินผลภายใน (Internal evaluation) การติดตามประเมินผลภายนอก (External evaluation) และการรับรองคุณวุฒิทางการศึกษา (Quality of qualifications) ในที่นี้จะได้นำเสนอเฉพาะการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

1. การประเมินภายใน (Internal evaluation) ดำเนินการโดยกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งรับผิดชอบการจัดการศึกษาทั้งหมดในทุกระดับการศึกษา แบ่งการติดตามประเมินผลตามโครงสร้างการบริหารเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ระดับกระทรวง มีสำนักงานประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวง (Internal Audit Division) ทำหน้าที่ในการทบทวน ตรวจสอบ ประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานในระดับกระทรวง สำนักพัฒนานโยบายสู่การปฏิบัติ (Implementation Group) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลธรรมเนียมของสถานศึกษา

1.2 ระดับสถานศึกษา มีการติดตามประเมินผลโดยบุคลากร 5 กลุ่ม คือ

1.2.1 กรรมการบริหารสถานศึกษา (Board of Trustees) มีบทบาทในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยภาพรวม ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหาร ครูใหญ่ ครูและบุคลากรในสถานศึกษาว่าเป็นไปตามหลักสูตรและธรรมเนียมสถานศึกษาหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้การติดตามประเมินผลทำได้หลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การประชุมประจำเดือนเพื่อรับฟังความก้าวหน้าของการดำเนินงาน การอ่านรายงานผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา นอกจากนี้กรรมการบริหารสถานศึกษาจะต้องได้รับการประเมินผลจาก 3 องค์กรคือกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งดำเนินการติดตามประเมินผลภายใน เพื่อตรวจสอบคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้หรือไม่ ในส่วนของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Education Review Office – ERO) ซึ่งเป็นองค์กรภายนอกกระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจในการติดตามการจัดการศึกษาของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ทั้งในเรื่องกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแนวทางของชาติว่าด้วยการศึกษา (National Education Guidelines) หลักสูตร ธรรมเนียมสถานศึกษาและความต้องการของชุมชน หากสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษามีรายงานผลและข้อเสนอแนะให้สถานศึกษาปรับปรุงพัฒนาสิ่งใด กรรมการบริหารสถานศึกษาต้องรับไปปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด ในส่วนของชุมชนและผู้ปกครองจะติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาจากสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนและความก้าวหน้าของนักเรียน นักศึกษา โดยพิจารณาว่าการบริหารงานเป็นไปตามความต้องการของชุมชนหรือไม่

1.2.2 อาจารย์ใหญ่ (Principal) จะทำหน้าที่ในการติดตามประเมินผลครู นักเรียน และบุคลากรในสถานศึกษา และรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาต่อกระทรวงศึกษาธิการ ปีละ 1 ครั้ง รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานต่อผู้ปกครอง นักเรียนปีละ 2 ครั้ง

1.2.3 ครู ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ ครูใหญ่ เพื่อนครูและนักเรียน

1.2.4 นักเรียนมีหน้าที่ ตรวจสอบผลการเรียนของตนเองร่วมกับครูผู้สอนว่ามี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างครบถ้วนหรือไม่ หากยังขาดเป้าหมายใด ครูก็จะสอนเพิ่มเติมให้

1.2.5 ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินการของสถานศึกษา และ การจัดการเรียนการสอนของครูตามเป้าหมายและ โปรแกรมการเรียนการสอนตามหลักสูตรของ สถานศึกษา รวมถึงมีการประชุมระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการ ดำเนินงานในสถานศึกษา

2. การประเมินภายนอก (External Evaluation) การประเมินภายนอกนี้ได้มอบหมายให้ หน่วยงานอิสระรับผิดชอบในการประเมินและติดตาม หน่วยงานดังกล่าวคือ สำนักงานตรวจสอบ คุณภาพการศึกษา (Educational Review Office หรือ ERO) ทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพ การจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพิจารณาประสิทธิผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลการ จัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยพิจารณาจากกรอบแนวทางการจัดการศึกษา พระราชบัญญัติ การศึกษา หลักสูตร และเป้าหมายการจัดการศึกษาที่ระบุไว้ในธรรมนูญของสถานศึกษา

การที่นิวซีแลนด์ได้มอบให้สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ในการ ประเมินภายนอก สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจึงมีภารกิจสำคัญ ที่จะต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณภาพ บุคลากรทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมด้านการประเมินและติดตาม มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเป็นอิสระต่อการประเมินอย่างแท้จริง เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการประเมินภายนอก ไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ภารกิจของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ ประกอบด้วย ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการประเมินภายนอก ดังนี้

1. บุคลากรของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษามีอำนาจในการเข้าตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามกฎหมาย โดยรัฐกำหนดให้สถานศึกษาทุก แห่งต้องได้รับการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

2. การดำเนินการตรวจสอบเพื่อประเมินและติดตามสถานศึกษาของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจะทำในลักษณะของการมีส่วนร่วม และมีกรอบรับซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของสำนักงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบและผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยมีการพิจารณารายงานผลการตรวจสอบร่วมกัน เพื่อตรวจสอบความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์ของรายงานการตรวจสอบก่อนจัดพิมพ์เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์
3. สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต้องตระหนักว่า ผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษานั้น เป็นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ
4. สถานศึกษาใดที่ได้รับการเสนอแนะจากสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา จะต้องยอมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะนั้น
5. สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจะต้องรายงานผลการตรวจสอบสถานศึกษาคู่กระทรวงศึกษาธิการ คณะกรรมการบริหารโรงเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบโดยเปิดเผย
6. การดำเนินการของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษาจะตรวจสอบสถานศึกษาให้ครบทุกแห่งภายในระยะเวลา 5 ปี โดยจะต้องมีการแจ้งล่วงหน้าให้สถานศึกษาได้รับทราบถึงกำหนดเวลาและเนื้อหาสาระที่ต้องการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งด้านกระบวนการและผลการดำเนินการของสถานศึกษานั้น ๆ

จากข้อมูลเบื้องต้น กล่าวได้ว่าประเทศนิวซีแลนด์มีการจัดการศึกษาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานปรัชญาที่ว่า “การศึกษาเพื่อชีวิต” (Education for life) ด้วยหลักของการกระจายอำนาจทางการศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน(A Charity Community) มีการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check & Balance) เพื่อให้การจัดการศึกษาของประเทศมีคุณภาพและมาตรฐานตามเป้าหมายของนโยบายการศึกษาชาติ ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของประชาชนและสังคมด้วย

2.1.6.2 การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2545: 29-31)

อังกฤษถือเป็นประเทศต้นแบบของการศึกษาในประเทศต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษมีขึ้นตามกฎหมายปฏิรูปการศึกษา ปี ค.ศ.1992 ซึ่งได้มีการแบ่งการประเมินคุณภาพออกเป็นการประเมินภายในและการประเมินภายนอก ดังต่อไปนี้

การประเมินภายใน (Internal Evaluation) เป็นการประเมินโดยสถานศึกษา ซึ่งจะมีลักษณะของการประเมินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษา เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารของสถานศึกษาและองค์กรบริหารการศึกษาส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ การรายงานผลการประเมินภายในจัดเป็นภาระหน้าที่ของสถานศึกษาที่แสดงถึงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ โดยสถานศึกษามีอิสระในการกำหนดทิศทาง แผนงานและโครงการ งบประมาณ รวมทั้งกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรตามความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

การประเมินภายนอก (External Evaluation) เป็นการประเมินโดยหน่วยงานอิสระในลักษณะขององค์กรอิสระ อังกฤษได้จัดตั้งหน่วยงานอิสระที่ชื่อว่า สำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Office for Standards in Education หรือ OFSTED) รับผิดชอบในการประเมินภายนอก ทำการตรวจเยี่ยมโรงเรียน ศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงรายงานผลต่อผู้รับผิดชอบการศึกษาของชาติระดับต่าง ๆ โดยรายงานเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐาน และประสิทธิภาพการดำเนินการของสถานศึกษา

OFSTED วางกรอบในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาจำนวนประมาณ 24,000 แห่ง ทุกรอบ 4 ปี แต่เนื่องจากจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอจึงว่าจ้างให้ผู้ตรวจอิสระ (Independent inspectors) ที่ผ่านการฝึกอบรมและการประเมินจาก OFSTED ทำการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาแทน หัวหน้าคณะผู้ตรวจการ (Inspection Team) จะเป็นผู้เสนอราคาเพื่อรับจ้างมาตรวจสอบรวมทั้งรับผิดชอบตามกฎหมายต่อรายงานผลการตรวจโรงเรียนภายใต้เงื่อนไขของสัญญาจ้าง และต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ตรวจอิสระตามที่ OFSTED ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติงานอย่างมีหลักการและมีลักษณะความเป็นมืออาชีพ ที่มีความซื่อสัตย์
2. ประเมินการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เข้าใจง่าย
3. รายงานผลการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาอย่างตรงไปตรงมาและมีความยุติธรรม
4. สื่อสารอย่างชัดเจน จริงใจ และเปิดเผย
5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ
6. ให้ความเคารพต่อสารสนเทศส่วนบุคคลที่ได้รับจากการตรวจเยี่ยม

เพื่อให้การประเมินจากหน่วยงานอิสระมีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเปรียบเทียบกันได้ OFSTED จึงได้กำหนดขอบเขตของการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้ 4 ประการด้วยกันคือ

1. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
2. มาตรฐานการศึกษาของผู้เรียน
3. การบริหารจัดการด้านการเงินของสถานศึกษา

4. พัฒนาการของผู้เรียนด้านจิตใจ คุณธรรม สังคม และวัฒนธรรม

ในระยะแรกของการตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน OFSTED ได้รับการต่อต้านจากครูและผู้บริหารโรงเรียนเป็นอย่างมาก ในขณะที่ผู้ปกครองรู้สึกพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบโรงเรียน ได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุตรหลานของตนเอง แต่หลังจากที่ OFSTED ทำงานได้ระยะเวลาหนึ่ง ผู้บริหารโรงเรียนเริ่มพอใจในกระบวนการตรวจสอบมากขึ้น ส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินโรงเรียนมีการวางแผนเป็นอย่างดี เป็นการประเมินที่เป็นธรรม เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงเรียนให้ก้าวหน้า และเป็นการฝึกให้โรงเรียนสามารถสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการตรวจสอบและถ่วงดุลเช่นนี้ช่วยยืนยันและสนับสนุนแนวคิดที่ว่า การตรวจสอบโรงเรียนมีบทบาทสูงต่อการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในประเทศไทย

จากการศึกษาการประกันคุณภาพของประเทศนิวซีแลนด์และประเทศอังกฤษ จะเห็นได้ว่ารูปแบบการจัดตั้งองค์กรด้านการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นลักษณะของการจัดตั้งหน่วยงานอิสระไม่ได้ขึ้นอยู่กับกระทรวงศึกษาธิการ จะแตกต่างกันก็เพียงในประเทศนิวซีแลนด์ผู้ประเมินเป็นบุคลากรจากภาครัฐ แต่ประเทศอังกฤษให้เอกชนดำเนินการโดยอิสระ ทั้งนี้ผู้ประเมินทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรม มีคู่มือในการประเมินโรงเรียน การประเมินเป็นลักษณะการตรวจเยี่ยม มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันคุณภาพของทั้งสองประเทศมีแนวคิดบางประการร่วมกันคือ ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) มีหน่วยงานกลางประสานงานระดับชาติ (National Coordinating) ที่ทำหน้าที่ส่งเสริม ประสานงานมากกว่าการควบคุม และหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งคือมีการใช้ประโยชน์จากการประกันคุณภาพเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของสถานศึกษา แต่ทั้งนี้ต้องยอมรับว่าการนำระบบการประกันคุณภาพของต่างประเทศมาใช้ ต้องประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของสังคมไทย และคงไม่ใช่เรื่องยากเกินความสามารถที่บุคลากรทางการศึกษาจะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานให้เข้าสู่ “วัฒนธรรมคุณภาพ” เพียงแต่ต้องเข้าใจธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง ว่าต้องใช้เวลาและมีความอดทนให้มาก

2.1.7 การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในหมวด 6 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรา 47 ถึงมาตรา 51 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547: 29-31) สารบัญญัตินี้ได้กำหนดอย่างชัดเจนว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนโยบายหลัก

ประการหนึ่งของรัฐ ตามแนวนโยบายปฏิรูปการศึกษา ที่ได้กำหนดให้การศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของไทย ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทยประกอบด้วย 2 ระบบ คือ การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นระบบการประกันคุณภาพการทำงานที่สถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมที่ทำ ซึ่งได้แก่การจัดการเรียนการสอนรวมถึงผลผลิตของสถานศึกษาเป็นไปตามคุณภาพที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ เป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมถึงการดำเนินการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

โดยสรุปการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทราบผลการดำเนินงานว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในสถานศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก ในประเทศไทยนั้นมีหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการกำกับดูแล กำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก และติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาทั่วประเทศ รวมถึงพัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม มีความเป็นกัลยาณมิตร หน่วยงานดังกล่าวได้รับการจัดตั้งในลักษณะองค์การมหาชน มีชื่อว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. บทบาทของ สมศ. นั้น จะเป็นองค์กรที่จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 5 ปีของสถานศึกษาทั่วประเทศและในทุกระดับ

โดยสรุปการดำเนินการประกันคุณภาพภายนอกมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษา และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาดมกรอบแนวทางและวิธีการที่ สมศ. กำหนด

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นจุดเด่นและจุดด้อยของสถานศึกษา
เงื่อนไขของความสำเร็จ รวมไปถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา
และหน่วยงานต้นสังกัด
4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อ
หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชน

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทยประกอบไปด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาไทยให้เป็นไปตามนโยบายการศึกษาชาติได้ ทั้งนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เนื่องจากการประกันคุณภาพจะสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานที่มีลักษณะเป็นวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งจะต้องใช้เวลาและมีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้น

2.1.8 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะพบว่า การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน ขณะเดียวกันการประกันคุณภาพทั้งในภาคธุรกิจและภาคการศึกษาต่างก็มีรูปแบบการดำเนินการและเกณฑ์มาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามบริบทของงาน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องยอมรับว่าทุกองค์กรมีเป้าหมายที่เหมือนกันในการที่จะดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นเครื่องรับประกันว่าผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งระบบประกันคุณภาพที่สถานศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาได้นั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2546 ตามนัยสำคัญของมาตรา 18 (2) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ 8 องค์ประกอบ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2548: 9)

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8. การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

จากข้อมูลเบื้องต้นกล่าวได้ว่าบทบาทของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการประกันคุณภาพที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ จะต้องดำเนินการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ประกาศในกฎกระทรวง ซึ่งถือเป็นกฎหมายที่จะต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความต่อเนื่อง และเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสู่คุณภาพอย่างแท้จริง ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวสถานศึกษาจะต้องเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม และต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุน กำกับดูแลจากต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพในช่วงเวลาที่ผ่านมาของสถานศึกษาในสังกัดต่างๆ จะมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละท้องถิ่น หากแต่ต้องดำเนินการตามหลักการที่ถูกต้อง ซึ่งแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่สถานศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติได้สามารถสรุปรวมได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน ซึ่งต้องมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกมาตรฐาน รวมถึงการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน กำหนดบทบาทหน้าที่และแนวทางให้ผู้ปกครอง และบุคลากรในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งบางโรงเรียนอาจอยู่ในรูปคณะกรรมการสถานศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนนี้สถานศึกษาจะต้องใช้วิธีการที่หลากหลายดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และตรงตามสภาพจริง

3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยนำผลการตรวจสอบทบทวนคุณภาพมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัดจะต้องดำเนินการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และรายงานผลให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดทราบ เพื่อเป็น

การให้ความช่วยเหลือและส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ อันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาต่อไป

ตามหลักการบริหารนั้น การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งหลักการดังกล่าวต้องมีกระบวนการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีนักวิชาการบางคนให้ทรรศนะว่า กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้าน เพียงแต่การสร้างบ้านต้องใช้สถาปนิก ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วก็เสร็จเลย ไม่ต้องทำต่อ แต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือครู และผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคคลภายในจะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดี และจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณลักษณะอย่างไร ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการวางแผน (Plan) ว่าจะต้องทำอย่างไร แล้วลงมือปฏิบัติตามแผน (Do) ช่วยกันตรวจสอบการทำงาน (Check) หากมีข้อบกพร่องหรือแนวทางในการพัฒนาให้ดีขึ้นต้องแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องมีการทำงานเป็นวงจรของการพัฒนาที่ไม่มีที่สิ้นสุด กล่าวได้ว่าการประกันคุณภาพเป็นการเดินทาง (Adventure) ไม่ใช่จุดหมายปลายทาง (Destination) การประกันคุณภาพต้องทำต่อเนื่องและต้องแสวงหาสภาพที่ดีกว่า

จากขั้นตอนและแนวคิดในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่เป็นระบบเช่นนี้ จะช่วยสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา บุคลากรทุกคนสามารถพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นงานปกติ เป็นการมองตนเองและประเมินตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพอย่างแท้จริง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และพร้อมที่จะรับการประเมินคุณภาพภายนอกอยู่ตลอดเวลา

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ในที่นี้จะได้นำเสนอแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาและประสิทธิผลของการจัดการศึกษา
- 2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- 2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาและประสิทธิผลของการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการสร้างหลักประกันว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่งดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาที่กล่าวได้ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ดังนี้

Deming (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 167-171) ได้เสนอแนวทางเพื่อการพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในองค์กรธุรกิจ โดยเสนอหลักการบริหารคุณภาพ 14 ข้อ ที่รู้จักกันดีว่า “เดมมิ่ง 14 ข้อ” (Deming’s Fourteen Points) ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะปัจจัยที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และประเด็นที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ โดยสรุป ดังนี้

1. สร้างปณิธานในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ

ผู้บริหารจะต้องมุ่งมั่นในการสร้างคุณภาพ โดยมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน มุ่งเน้นไปที่ 4 เป้าหมายหลัก คือ นวัตกรรม การวิจัยและพัฒนา การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

2. ขอมรับปรัชญาใหม่ของการบริหาร

ผู้บริหารต้องยอมรับ “วัฒนธรรมแห่งคุณภาพ” เป็นปรัชญาในการดำเนินชีวิต โดยต้องทำให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานให้ได้ เพราะคุณภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบุคลากรทุกคน เปลี่ยนจากการทำงานตามคำสั่งเป็นการดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเอง

3. ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยเฉพาะการตรวจสอบ

การควบคุมคุณภาพต้องมุ่งที่การควบคุมกระบวนการดำเนินงานเป็นสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบหรือประเมินภายหลังจากการดำเนินการได้เสร็จสิ้นลง เพราะการตรวจสอบขั้นสุดท้ายไม่ใช่วิธีการที่ฉลาดในการป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น

4. ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การสร้างเสริมคุณภาพให้เกิดขึ้นไม่ใช่งานที่ทำครั้งเดียวเสร็จเลย แต่เป็นงานที่ต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงอย่างค่อยเป็นค่อยไป และต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยใช้วงจรเดมมิ่งเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ (PDCA Deming Cycle) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5. ทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

สถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนการฝึกอบรมและส่งเสริมการศึกษาแก่บุคลากรทุกคนในเรื่องของคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะเรื่องของ “การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ” และ “เครื่องมือแห่งคุณภาพ” ประเภทต่าง ๆ การฝึกอบรมจะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ และทำซ้ำตามความจำเป็น

6. สร้างภาวะผู้นำ

การสร้างภาวะผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการเป็นผู้นำตนเอง ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

7. กำจัดความกลัวให้หมดไป

ผู้บริหารจะต้องกำจัดโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคที่ขวางกั้นการติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้หมดสิ้นไป เพื่อให้พนักงานที่อยู่ต่างหน่วยงานสามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่

8. กำจัดคำขวัญและเป้าหมาย

คำขวัญและเป้าหมายอาจจะไม่มีความหมายเลยหากปราศจากแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นการใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อจูงใจ ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติที่จะทำให้สามารถบรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้นๆ ด้วย

9. กำจัดสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน

การมุ่งเน้นที่เป้าหมายมากกว่าการมุ่งเน้นที่คุณภาพจะทำให้ความภาคภูมิใจของบุคลากรในผลงานของตนเองลดน้อยลง เพราะไม่ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและความพอใจในงานมากขึ้น

10. จัดทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

แผนการศึกษาและฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรและเป็นการลงทุนระยะยาวที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความอยู่รอดของสถานศึกษา

11. ลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุผลสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารจะต้องจัดองค์กรและนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ โดยการลงมือปฏิบัติด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารต้องยึดมั่นในคุณภาพ และต้องมีความต่อเนื่อง ไม่ใช่เฝ้ามองผลสำเร็จในระยะสั้นแต่เพียงอย่างเดียว

หลักการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพของเคมมิ่งข้างตัน เป็นเรื่องที่สถานศึกษาควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพหรือบริการของตนเองให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ (Steckholders)

Healy (1994: 68-69) กล่าวถึงหลักในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา โดยเน้นใน 2 ประเด็น คือ

1. ด้านทีมงาน ต้องมีความเป็นอิสระ บุคลากรในทีมได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงาน และการแก้ปัญหา รวมทั้งได้รับมอบอำนาจให้สามารถดำเนินการด้านทรัพยากรและงบประมาณ

2. ด้านโครงสร้าง ควรจัดโครงสร้างองค์การใหม่ที่สะท้อนการพัฒนาให้มีคุณภาพ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้จัดการคุณภาพ (Quality manager)

ในขณะที่ Harris and Jon (2000: 37-39) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ โปรแกรมการปรับปรุงสถานศึกษาของประเทศอังกฤษและประเทศแคนาดา และได้สรุปองค์ประกอบของการปรับปรุงคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. การสนับสนุนของหน่วยงานภายในและภายนอก หน่วยงานภายใน ได้แก่ ครูและบุคลากรที่พร้อมจะทำงานร่วมกัน และสำหรับหน่วยงานภายนอกจะเข้ามามีบทบาทในการให้การสนับสนุนทรัพยากรและเงินทุน ให้ความช่วยเหลือและกระตุ้นการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. การมีจุดเน้นที่เป้าหมายการสอนและการเรียนรู้ จะมีส่วนกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงสถานศึกษาในด้านการสอนและการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

3. ข้อตกลงในการพัฒนาครูและพัฒนาวิชาชีพ การพัฒนาครูเป็นหัวใจของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา มีการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้และความเข้าใจใหม่ๆ มีการสนับสนุนให้ครูได้แสดงความเชี่ยวชาญในรูปแบบการสอนใหม่ๆ และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

4. ภาวะผู้นำ ผู้นำต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการปรับปรุงสถานศึกษา โดยการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของครูและผลักดันให้ครูรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลง

5. การประเมินระหว่างและสิ้นสุดการทำงาน การประเมินเป็นวงจรสำคัญในการปรับปรุงสถานศึกษา เพราะเป็นวิถีทางที่จะได้ข้อมูลป้อนกลับ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการประเมินที่มีหลักฐานชัดเจนและโปร่งใส

จะเห็นได้ว่า Harris and Jon ได้นำเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากที่ Healy กล่าวไว้ในเรื่องการสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา นอกจากนั้นยังได้ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการประเมินผลการทำงานอย่างโปร่งใส

นอกจากนี้ Levine and Lezotte (อ้างถึงใน เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2547: 54) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยนำเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัฒนธรรมและบรรยากาศของสถานศึกษาไว้ว่า วัฒนธรรมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่เอื้อต่อการพัฒนาจะมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เป็นระเบียบเอื้อต่อการพัฒนา วัฒนธรรมการทำงานที่มีการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานที่จะร่วมดำเนินการตามพันธกิจที่เน้นผลสำเร็จ การมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมีความสามัคคี ความร่วมมือ การเห็นพ้อง การสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่ถูกต้องคล่องตัว นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อนักเรียนจะได้ประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้ จัดหาวัสดุอุปกรณ์การสอนให้สมบูรณ์และเหมาะสม มีการพัฒนานักเรียนเป็นรายบุคคลสำหรับเรื่องภาวะผู้นำ ถือว่าก็เป็นปัจจัยสำคัญ ผู้นำควรสามารถคัดเลือกและแต่งตั้งบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความเป็นอิสระไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถกำกับติดตามกิจกรรมของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอด้วยตนเอง รู้จักใช้เวลาและพลังงานในการปรับปรุงสถานศึกษา ให้การสนับสนุนและพัฒนาครูอาจารย์ จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือการเป็นผู้นำด้านวิชาการ ปัจจัยภายนอกที่กล่าวถึง คือ การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

สรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาและประสิทธิผลทางการศึกษา คือ ปัจจัยในด้านการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ การกำหนดมาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา ปัจจัยในด้านการจัดโครงสร้างและการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การมีปฏิสัมพันธ์ในหมู่ครู ความเป็นอิสระในการทำงาน ปัจจัยด้านครู ได้แก่พฤติกรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน และการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่ปลอดภัย เน้นการพัฒนาภาพรวมของสถานศึกษา รวมทั้งปัจจัยในด้านการกำกับติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน โดยสร้างกลไกการประเมินและทบทวนคุณภาพทุกระยะ ปัจจัยภายนอก คือการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสถานศึกษาจากหน่วยงานภายนอก เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพในสถานศึกษา

Murgatroyd and Morgan (1994: 63-65) ได้วิเคราะห์องค์การที่นำ TQM ไปปฏิบัติงานได้ตีพบว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. การดำเนินงานตามแนวทางเดียวกันขององค์การ ทุกคนมุ่งสู่จุดหมายด้วยกลยุทธ์เดียวกัน และยอมรับในวิสัยทัศน์ขององค์การ

2. การมีจุดเน้นที่ลูกค้าและกระบวนการถือเป็นหลักการพื้นฐานของคุณภาพ

3. องค์การออกแบบให้ทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาทีมงาน โดยระบบการ

ปฏิบัติงานสะท้อนภาพการทำงานเป็นทีม

4. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายทำให้้องค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดเจน

5. การบริหารงานแต่ละวันอย่างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดและการให้ข้อมูลย้อนกลับ

สำหรับองค์การที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว มีลักษณะดังนี้

1. ไม่มีวิสัยทัศน์ร่วม แต่ละคนทำงานโดยไม่สัมพันธ์กันและบางครั้งขัดแย้งกัน

2. ขณะที่ “คุณภาพ” อาจจะเป็นถ้อยคำที่สวยหรูขององค์การแต่วัตถุประสงค์

เบื้องต้นขององค์การไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

3. องค์การเคร่งครัดตามสายงานตามลำดับชั้น มีระดับของอำนาจหลายชั้น มีความรู้สึกของการทำงานเป็นทีมน้อยมาก มีการแข่งขันระหว่างผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการเลื่อนขั้น การได้รับรางวัล และการได้รับการยอมรับ

4. เป้าหมายถูกกำหนดอย่างง่าย ๆ โดยไม่มีข้อมูลการปรับปรุงการปฏิบัติงานเมื่อปีก่อนเป้าหมายถูกกำหนดเป็นรายปี

5. ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลป้อนกลับน้อยมาก แม้จะมีระบบการประเมินแต่ก็เป็นระบบที่อยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันระหว่างบุคคลมากกว่าเป็นข้อมูลที่ชัดเจน หรือเป็นตัวบ่งชี้สำหรับการปรับปรุงกระบวนการ

Murgatroyd and Morgan สรุปถึงลักษณะขององค์การที่นำ TQM มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพว่ามีลักษณะที่เรียกว่า “3C” ดังนี้

1. วัฒนธรรม (Culture) เป็นด้านที่เป็นนามธรรม เป็นกฎเกณฑ์ที่ปรากฏอยู่ และเป็นค่านิยมที่ผูกพันองค์การเข้าไว้ด้วยกัน องค์การที่ประสบความสำเร็จจะสร้างวัฒนธรรมโดยยึดถือว่าการสร้าง

นวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สถานภาพต่างๆ เป็นเรื่องรองในการปฏิบัติงาน มีการให้รางวัลโดยผ่านการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อตกลง (Commitment) องค์กรที่ใช้ TQM ต้องสร้างความรู้สึกรักภาคภูมิใจและโอกาสในการพัฒนาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและลูกค้า ให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเป้าหมายขององค์กร โดยทำให้ข้อตกลงต้องกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาในสถานศึกษา

3. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารภายในและระหว่างทีมงานต้องมีพลัง เรียบง่าย และมีประสิทธิภาพ โดยควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและความเข้าใจที่แท้จริง และเป็นการสื่อสารที่สามารถทำได้อย่างอิสระจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่งหรือในระดับเดียวกัน ซึ่งทำให้ลักษณะการประทับตรา “ปกปิด” มีการใช้น้อยมากในองค์กร

ในส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความล้มเหลวในการนำ TQM ไปใช้ในสถานศึกษา Murgatroyd and Morgan (1994: 188 – 201) กล่าวว่ามาจากปัจจัย ต่อไปนี้

1. การต่อต้านแนวคิดใหม่ๆ บุคลากรมองว่าแนวคิดใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ในระยะเวลาหนึ่งและจะยกเลิกไป

2. การไม่เข้าใจหลักการสำคัญของ TQM การนำ TQM มาใช้ ถูกมองว่าเป็นหนทางที่จะได้รับความมั่นคงด้านการเงินและการบริหาร โดยไม่ได้มองว่า TQM จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในระยะยาว บางแห่งมีการลดขนาดหรือปลดบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกต่อต้าน

3. บุคลากรขาดทักษะ และแรงจูงใจในการพัฒนา TQM เน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการทำงานเป็นทีม ถ้าบุคลากรไม่สามารถจะพัฒนาได้ จะมีความรู้สึกไม่มีความมั่นคงในการทำงาน

สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาในการนำ TQM มาใช้ Murgatroyd and Morgan ได้กล่าวไว้เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงของการเริ่มต้นการใช้ TQM และช่วงหลังจากการนำ TQM มาใช้

ระยะเริ่มต้นในการใช้การบริหารคุณภาพ TQM มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ดังนี้

1. การขาดข้อตกลงที่ชัดเจนและความมุ่งมั่นจากผู้บริหาร

2. การขาดการวางแผนที่จะนำ TQM ไปปฏิบัติ ควรมีทีมงานที่รับผิดชอบ ทำงานในลักษณะข้ามสายงานกันได้ และสามารถมองภาพรวมทั้งระบบ ไม่ใช่การพิจารณาเพียงปัญหาใดปัญหาหนึ่ง

3. การขาดข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ และการปรับปรุงคุณภาพ

4. การขาดทักษะที่เหมาะสม ผู้นำต้องมีทักษะในเรื่องการกำหนดกลยุทธ์การตัดสินใจ

ความสามารถในการจูงใจ และการผสมประโยชน์ สำหรับผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ รวมทั้งทักษะในการทำงานเป็นทีม

ระยะระหว่างการใช้การบริหารคุณภาพ TQM พบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคดังนี้

1. มีการสร้างทีมกันมากมาย แต่ดำเนินงานได้ไม่จริงจัง
2. ดำเนินการวัดประเมินอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และขาดเป้าหมายที่ชัดเจน
3. การดำเนินการต้องใช้เวลาทั้งในด้านการเข้าใจปัญหา การเปรียบเทียบ

มาตรฐานเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาให้เห็นผลในเวลาอันสั้น

4. การแก้ไขปัญหาโดยการไม่แก้ไขปัญหาสำคัญหรือปัญหาหลัก

Blankstein (1996) ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่เป็นปัจจัยทำให้การบริหารคุณภาพ TQM ซึ่งนำมาใช้ในสถานศึกษาต้องพบกับอุปสรรคบางประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและความลังเลต่อการยอมรับสิ่งใหม่ๆ

ครูไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือคิดวิธีการสอนใหม่ๆ

2. ปัจจัยด้านตัวผู้นำ ผู้นำมักมองว่าตนต้องเป็นผู้ควบคุม และกลัวการสูญเสียอำนาจการควบคุม

ซึ่งโดยหลักการของ TQM เน้นในเรื่องของการร่วมมือมากกว่าการควบคุมสั่งการ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร บุคลากรมักยึดถือปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชา และทำงาน

ตามที่ได้รับมอบหมาย ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการพัฒนาและเรียนรู้

4. ปัจจัยด้านการวัดประเมินผล การกำหนดเป้าหมายในเชิงปริมาณ โดยการวัด

ความสำเร็จจากคะแนนทดสอบมาตรฐาน ซึ่งไม่ใช่ตัวสะท้อนคุณภาพที่แท้จริง

5. ปัจจัยด้านการขาดการเรียนรู้และการฝึกอบรม บุคลากรไม่เห็นคุณค่าในการเรียนรู้

ขาดการศึกษาจากประสบการณ์อย่างจริงจังทั้งจากประสบการณ์ส่วนตัวและจากผู้อื่น

6. ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาบุคลากร ไม่นิยมใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการ

ตัดสินใจหรือการกำหนดเป้าหมายการดำเนินการ

7. ปัจจัยจากการขัดแย้งกับข้อบังคับหรือกฎหมายของรัฐ การดำเนินการบางประการ

ตามปรัชญาการศึกษาของสถานศึกษาอาจขัดแย้งกับข้อบังคับหรือกฎหมายของรัฐ

สำหรับ Taylor and Hill (1993: 15-20) กล่าวถึงการนำ TQM มาใช้ในองค์กรทางการศึกษาว่า สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานคือปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) ใน 2 ประเด็นหลัก คือ

1. ลักษณะองค์การ สถาบันจำเป็นต้องประเมินปัจจัยด้านลักษณะองค์การของตน ซึ่ง

มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1.1 โครงสร้างขององค์การแบบ Organic จะเป็นโครงสร้างที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของ TQM เพราะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1.2 วัฒนธรรมองค์การ เป็นลักษณะของหน่วยงานหรือบุคลิกภาพของบุคคล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปรัชญา และค่านิยมซึ่งจะสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์การในเรื่องพันธกิจและสิ่งที่สมาชิกประพฤติปฏิบัติ ดังนั้น วัฒนธรรมจึงมีอำนาจสูงมากในการชี้นำพฤติกรรม

2. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ TQM เป็นแนวทางการบริหารที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ

2.1 การยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการยอมรับของบุคคลที่จะดำเนินตามค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

2.2 การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและการสื่อสาร เน้นที่การนำพลังของทุกคนมาใช้ประโยชน์ต่อองค์การในการแก้ปัญหา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม การจัดทีมงานข้ามสายงาน

2.3 รูปแบบการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ ในการที่จะให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารแบบเปิดจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้การบริหารแบบชี้แนะหรือแบบอัตตาธิปไตย การบริหารตามสถานการณ์จึงเป็นรูปแบบที่อาจจะนำมาใช้มากที่สุด

2.4 การฝึกอบรม เน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างระบบการเรียนรู้ บุคลากรทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ในขณะที่ สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2540: 64-66) ได้ศึกษาเรื่องความคิดและความหลงผิดเกี่ยวกับการประเมินผลการศึกษาซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอีกประการหนึ่ง สรุปได้ดังนี้

1. ผู้เกี่ยวข้องมีความคิดว่าการประเมินทางการศึกษาเป็นการจับผิดผู้ถูกประเมิน ผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกระดับมักคิดว่าประเมินเป็นการค้นหาและรายงานข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตน ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประเมิน และไม่ยอมรับการประเมินหรือขัดขวางการประเมิน

2. ผู้บริหารใช้ผลการประเมินไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน ซึ่งมุ่งให้ใช้สารสนเทศจากการประเมินในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา แต่แทนที่จะใช้ผลการประเมินเพื่อการดังกล่าวกลับใช้ผลการประเมินในการลงโทษหรือให้รางวัลกับผู้ถูกประเมิน

3. บุคลากรในองค์กรมีความคิดว่าการประเมินเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจสูงกว่า ในแต่ละหน่วยงานจึงไม่ค่อยประเมินการปฏิบัติงานของสถาบันตนเองด้วยตนเอง และเพื่อตนเอง แล้วนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสถาบันของคนให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

4. การประเมินที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนมีปัญหาหลายประการ ได้แก่ ผู้สอนไม่ให้ความสนใจผลการประเมินการสอนของผู้เรียน ผู้สอนใช้คะแนนจากการทดสอบเป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยไม่ได้พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น การใช้ผลวิเคราะห์ข้อสอบพัฒนาคุณภาพแบบทดสอบให้เป็นเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพ การใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลายเพื่อวัดพฤติกรรมผู้เรียนให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหา การแสดงความคิดเห็นการอภิปราย ความรับผิดชอบ ความมีวินัยในตัวเอง ความซื่อสัตย์ ความมานะบากบั่นและขยันหมั่นเพียรต่อสู้กับอุปสรรค เป็นต้น

สุวิมล ว่องวานิช (2543:49) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินในสถานศึกษาพบว่า มีปัญหาหลายประการ ดังนี้

1. มีการดำเนินงานในวงจำกัด
2. บุคลากรในสถานศึกษาไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการประเมินภายในสถานศึกษา
3. บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมิน
4. การประเมินมีเรื่องของผลประโยชน์ตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประเมิน ทำให้ผลการประเมินถูกบิดเบือนหรือนำไปใช้เป็นเครื่องมือในทางที่ผิด

Ted (1993: 78-80) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านมนุษย์ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเห็นว่า แม้การประกันคุณภาพและ TQM จะให้ความสำคัญกับการจัดระบบขององค์กรที่จะให้บรรลุความต้องการขององค์กร แต่การเน้นที่รูปแบบและวิธีการมากเกินไปจนไม่เห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นความล้มเหลวเพราะไม่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ Ted นำเสนอกฎพื้นฐาน 4 ประการที่ผู้บริหารควรใช้ในการนำโปรแกรมคุณภาพมาใช้ คือ

1. คนส่วนใหญ่จะไม่ยอมรับแนวคิดใหม่ๆ ได้รวดเร็ว และจะต่อต้านถ้าแนวคิดเหล่านั้นถูกผลักดันเข้ามาอย่างมาก แม้ว่าจะเห็นด้วยในหลักการ
2. คนจะทำงานอย่างดีเมื่อพวกเขามีความรู้สึกพอใจ
3. ภาระงานต้องเข้ากันได้กับบุคลิกภาพของบุคคลที่ได้รับเลือกให้ทำ ความอึดจรรยาของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้โดยผ่านการทำงานเป็นทีมเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม

ดังนั้น ในการนำการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ Ted กล่าวว่า มีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้

1. วัฒนธรรมในการนำ TQM และการประกันคุณภาพมาใช้งานที่แท้จริง คือการเข้าใจ วัฒนธรรมขององค์กร นั่นคือต้องรู้ว่าวัฒนธรรมขององค์กรเน้นเรื่องอะไร การดำเนินการประกันคุณภาพจึงไม่ใช่การนำเสนอ โปรแกรมที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรม แต่จะต้องปรับปรุงบนพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีอยู่แล้ว

2. กระบวนการ โดยทั่วไปโปรแกรมการประกันคุณภาพจะสับสนในเรื่องของการจัดทำเอกสารด้วยการเขียนและจบท้ายด้วยการทำคู่มือ ความจริงแล้วองค์กรควรเตรียมบุคลากรที่จะดำเนินการตามแผนกลยุทธ์มากกว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนเอกสาร โดยจะต้องจัดทำแผนเพื่อให้เห็นว่า ภารกิจหลักขององค์กรเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพอย่างไร องค์กรหลายแห่งต้องเสียเงินเป็นจำนวนมากในการจัดทำเอกสารในการประกันคุณภาพ แต่ในที่สุดก็ต้องยกเลิก เพราะตระหนักได้ว่าแท้จริงการเขียนเอกสารไม่ใช่การประกันคุณภาพ และไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างด้านคุณภาพ

3. การวัด การวัดเป็นสิ่งสำคัญในการประกันคุณภาพ ถ้าบุคลากรไม่ชอบการถูกวัดประเมินในระดับบุคคล ก็จะเป็นการดีกว่าที่จะวัดเป็นกลุ่มหรือแผนก หรือวัดในระดับระบบใหญ่ขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพ นอกจากนั้นการวัดที่ไม่ประสบผลสำเร็จอาจเป็นเพราะผู้บริหารไม่เข้าใจถึงการต่อต้านที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานกำลังถูกตัดสินโดยกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสม

4. ผู้นำการประกันคุณภาพ อาจใช้บุคคลที่เข้าใจงานในองค์กรเป็นอย่างดี และมีทักษะส่วนบุคคลสูง มีทักษะของผู้นำ รวมถึงความสามารถในการชักชวน ขยายความคิด ได้แข็งปิดการสนทนาและดำเนินการต่างๆ ทักษะที่นอกเหนือจากนี้คือการฟังผู้อื่น

5. ทีมงาน หน่วยงานที่ทันสมัยจะมีกลไกการทำงานเป็นทีมและมีความสามารถที่จะรวมทีม การรวมทีมถือเป็นการรวมบุคลิกภาพแบบต่างๆที่มีความสร้างสรรค์ สำหรับองค์กรทั่วไปจะมีผู้ต่อต้าน การที่ผู้บริหารรู้วิธีดำเนินการอย่างชาญฉลาดโดยนำกลุ่มนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรจะช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพประสบความสำเร็จ

6. วิสัยทัศน์ การจูงใจและคุณธรรม ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ ที่จะทำให้เกิดคุณธรรมและการจูงใจ การดำเนินการต้องมีความเชื่อถือในผู้ร่วมงานและผู้นำ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและน่าจะส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาและการบริหารคุณภาพ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอไว้ มีปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกันอยู่มาก ซึ่งอาจจะจัดแบ่งเป็นกลุ่มปัจจัยต่างๆ ดังนี้ กลุ่มปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โครงสร้างและ

การออกแบบของค์การ วัฒนธรรมของค์การและการสื่อสารภายในของค์การ กลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร ซึ่งกล่าวรวมถึงแต่ ครุ อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ กลุ่มปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ได้แก่ ระบบและกระบวนการ บริหารจัดการในของค์การ ทั้งในเรื่องการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร การกำกับติดตามและการวัดประเมินผล กลุ่มปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทั้งใน ด้านบทบาทและรูปแบบภาวะผู้นำ ตลอดจนข้อตกลงในการดำเนินงานของของค์การ รวมทั้ง บทบาทของผู้บริหารระดับกลาง นอกจากนั้นยังมีกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวกับอิทธิพลภายนอก ซึ่งจะเข้า มามีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานหรือเป็นแรงกดดันที่มาจากนโยบายของหน่วยเหนือหรือ หน่วยงานภายนอกต่างๆ

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพแม้จะไม่ใช่วิธีใหม่ที่เกิดขึ้นในวงการศึกษไทย หากแต่ต้อง ขอมรับว่ารูปแบบหรือระบบการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่ยังใหม่ในความรู้สึกของผู้ ปฏิบัติ การนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ภายในสถานศึกษาจึงถือเป็นการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการทำงานของของค์กร เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเกิดการตื่นตัวในการที่จะพัฒนา สู่อุณหภูมิ ดั้งนั้นกล่าวได้ว่าการที่จะนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้ในของค์การ อาจ มีปัจจัยที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของของค์การหลายประการด้วยกัน ดังที่ Hertling (2000: 26) ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปสถานศึกษา และปัจจัยที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลง นำไปสู่ความสำเร็จและความล้มเหลวในการดำเนินการ พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญดังนี้

1. การเลือกรูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินการปฏิรูป ดังนั้น ทีมงานที่จะออกแบบ การดำเนินการจึงมีส่วนสำคัญมาก เพราะจะต้องออกแบบอย่างระมัดระวังบนพื้นฐานของความเป็น จริงและจุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษา
2. การได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก โดยเฉพาะจากหน่วยงานที่ไม่มีผลประโยชน์ ใดๆ มีส่วนช่วยในการดำเนินการพัฒนาสถานศึกษาอย่างมาก
3. งบประมาณอาจเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนด การ ขาดงบประมาณ หรือการไม่ได้งบประมาณสนับสนุนจากรัฐที่เพียงพอสามารถนำไปสู่การสูญเสีย บุคลากร ขาดการสนับสนุนการปฏิรูปและในที่สุดก็อาจทำให้การปฏิรูปล้มเหลว
4. ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง พบว่าสถานศึกษาหลายแห่งที่ล้มเหลว เนื่องจากผู้บริหารไม่ได้ สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและรูปแบบการปฏิรูป และยังขาด ภาวะผู้นำที่ดี

5. การยอมรับของครูในการปฏิรูป ครูอาจรู้สึกว่าคุณบังคับให้เปลี่ยนแปลง หรือยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ครูมองว่าการปฏิรูปเป็นสิ่งที่ผู้คนมักคลั่งไคล้แต่ไม่มีผลอะไรยั่งยืน ครูจึงไม่ทุ่มเทในการดำเนินการ

6. การต่อต้านจากนักเรียน การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรอย่างรวดเร็ว ผู้นำจะได้รับการสนับสนุน หากมีการสื่อสารอย่างชัดเจนกับนักเรียน ผู้ปกครอง และสมาชิกของชุมชน

7. การดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดจากภายนอก ทำให้ผู้บริหารและครูไม่ได้รู้สึกว่าพวกเขามีอำนาจที่จะจัดสรรทรัพยากร หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการดำเนินการของสถานศึกษาอย่างแท้จริง

ในขณะที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 156) ได้ระบุถึงปัญหาด้านความพร้อมของปัจจัยเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านบุคลากรและค่านงบประมาณ ซึ่งสรุปได้ว่า

1. สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะในการประเมินหรือการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังพบปัญหาว่าบุคลากรในสถานศึกษาไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เนื่องจากไม่ตระหนักว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา แต่เข้าใจว่าเป็นการเพิ่มภาระแก่บุคลากรในสถานศึกษา

2. สถานศึกษาส่วนหนึ่งยังไม่ได้จัดงบประมาณเพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะ และยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ Hertling จะพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงองค์การนั้น ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งประกอบไปด้วยครู นักเรียน ผู้ปกครองที่จะต้องมีความตั้งใจที่ดีและยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้บุคลากรต้องมีความรู้ ทักษะและได้รับแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายที่ชัดเจน มีการจัดโครงสร้างการบริหารที่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา การได้รับสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ ระบบการสื่อสารและการสร้างแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ของผู้บริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นถือเป็นปัจจัยภายใน ในส่วนของปัจจัยภายนอกก็คือการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.3 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

2.3.1 ความเป็นมาของการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร (สำนักการศึกษา, 2548: 14-15)

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ปี พ.ศ. 2515 ส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา โดยรับโอนการจัดการศึกษามาจากเทศบาลนครหลวงและองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพมหานคร การจัดการศึกษาในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่จัดตั้งโรงเรียนทวยราษฎร์ขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ที่วัดมหรธพาราม และขยายออกไปโดยจัดตั้งองค์การบริหารจัดการศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2430 และเป็นกระทรวงธรรมการเมื่อปี พ.ศ. 2435 นั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ได้มีโครงการศึกษาเกิดขึ้น โดยแบ่งความรับผิดชอบให้กรมศึกษาธิการของกระทรวงศึกษาธิการจัดการศึกษาในกรุงเทพมหานคร และให้กระทรวงมหาดไทยจัดการศึกษาในหัวเมืองร่วมกับพระสงฆ์

ปัจจุบันการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครเป็นอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 89 (21) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 โดยมีการจัดการศึกษาหลายระดับและหลายรูปแบบ ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดังนี้

1. การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

1.1 จัดอยู่ในรูปของอนุบาลศึกษา

1.2 จัดอยู่ในรูปศูนย์เลี้ยงดูเด็ก หรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาชุมชน ซึ่งดำเนินงานในลักษณะของการให้ความสนับสนุนชุมชนที่เปิดดำเนินการและสำนักอนามัยซึ่งเปิดสถานเลี้ยงเด็กกลางวันและให้การสนับสนุนบ้านเลี้ยงเด็ก

2. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต มีโรงเรียนจำนวน 433 โรงเรียน ซึ่งตั้งกระจายอยู่ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต โดยแบ่งโรงเรียนออกเป็น 12 กลุ่มเขต (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2548) ตามนโยบายและการพัฒนาเมืองแนวใหม่ ซึ่งแบ่งเป็นการพัฒนาเมืองในกลุ่มเขตความหนาแน่นสูง (Compact City) และการพัฒนาเมืองในกลุ่มเขตกำลังพัฒนา (New Urban Cluster) ซึ่งประกอบด้วย

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์
2. กลุ่มลุมพินี
3. กลุ่มวิภาวดี
4. กลุ่มเจ้าพระยา
5. กลุ่มธนบุรี
6. กลุ่มตากสิน
7. กลุ่มพระนครเหนือ

8. กลุ่มนุรพา
9. กลุ่มสุวินทวงศ์
10. กลุ่มศรีนครินทร์
11. กลุ่มมหาสวัสดิ์
12. กลุ่มสนามชัย

3. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการศึกษาและสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต

4. การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ในความรับผิดชอบของสำนักงานการแพทย์

5. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ร่วมกับการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการการศึกษานอกระบบโรงเรียนในโรงเรียนของกรุงเทพมหานคร และการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานโรงเรียนผู้ใหญ่ จัดให้แก่กลุ่มสนใจตามความเหมาะสม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาชุมชน

ภารกิจหลักของกรุงเทพมหานคร คือ การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา อาศัยแนวทางตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2531 ซึ่งเห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กรุงเทพมหานคร ได้จัดขึ้นในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาโดยได้รับมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบดำเนินการได้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2535 ซึ่งกรุงเทพมหานครจัดเป็นการเสริมจากที่กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เด็กและเยาวชนของไทย และเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติอนุมัติให้เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในสังกัดกรุงเทพมหานครได้

การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน อยู่ภายใต้แนวคิด “โรงเรียนอัจฉริยะ” SMART School (กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2548: 62-63) ซึ่งมีความหมายดังนี้

Success การเรียนรู้สู่ความสำเร็จ ต้องเรียนรู้เพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ มุ่งหวังเพื่อประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเน้นเชิงวิชาการ เช่น ความรู้ด้าน คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ

Morality การเรียนรู้คุณธรรม เด็กยุคใหม่ต้องเก่งและมีคุณธรรมควบคู่ไปด้วย มีการจัดโครงการโรงเรียนวิถีพุทธเพื่อให้เด็กไทยได้ใกล้ชิดกับวัด โดยมีพระมากล่อม เถลาเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม

Activity การเรียนรู้กิจกรรม การเรียนหนังสือในห้องเรียนอย่างเดียวไม่พอ ต้องทำกิจกรรมประกอบด้วย เช่น ดนตรี กีฬา ศิลปวัฒนธรรม และต้องเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ไม่ว่าจะเป็น โครงการห้องเรียนธรรมชาติ ทัศนศึกษานอกสถานที่หรือศึกษาวิถีชีวิตในชุมชน

Relativity การเรียนรู้ที่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตประจำวัน ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

Technology การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเรียนรู้ คือมีการใช้ internet โดยมีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ มีซอฟต์แวร์ และมัลติมีเดีย

2.3.2 นโยบายด้านการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2548–2551

(กองวิชาการ สำนักงานการศึกษา, 2547: 98)

วิสัยทัศน์ กรุงเทพมหานครของเรา เยาวชน และคนทุกวัยมีความรู้คุณธรรม
ยุทธศาสตร์ พัฒนาการให้บริการการศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ ด้วยการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

ภารกิจ

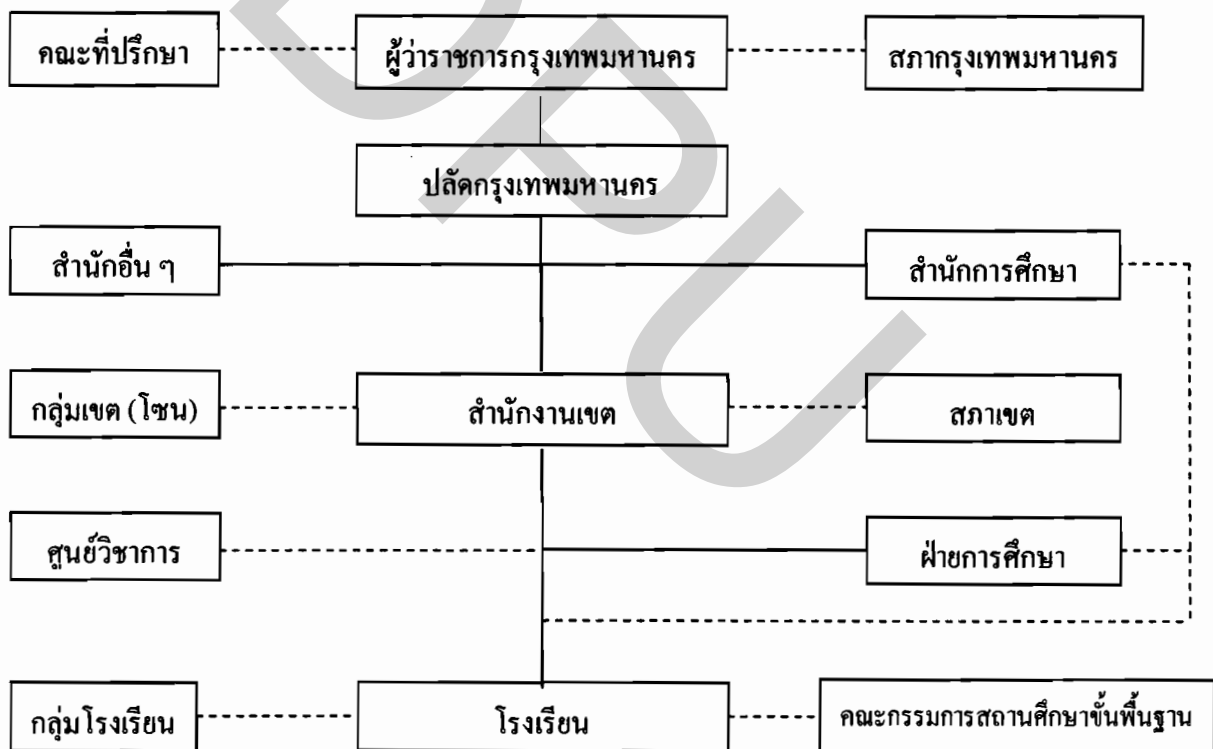
1. สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนในชุมชนให้เพียงพอและได้มาตรฐาน
2. เร่งรัดการกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศสู่กระบวนการเรียนการสอน และการบริการของทุกสถานศึกษา
3. พัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิภาพของการเรียนการสอนในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สนับสนุนสถานศึกษาให้เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต ด้วยหลักสูตรการศึกษานอกระบบที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของชุมชน
5. พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้นักเรียนได้เรียนภาษาต่างประเทศอย่างได้ผล
6. เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนร่วมจัดการและสนับสนุนการศึกษา

นอกจากการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นแล้ว กรุงเทพมหานครต้องดำเนินงานตามเป้าหมายด้านการพัฒนาการศึกษา ในอันที่จะส่งเสริมให้สถานศึกษาสังกัด

กรุงเทพมหานครทุกแห่งมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. ภายในปี 2548 (แผนพัฒนาการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2545-2549 ,2545: 12)

2.3.3 โครงสร้างการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร จัดในลักษณะของสายการบังคับบัญชา ซึ่งมีอำนาจ คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตและโรงเรียนตามลำดับ โดยมีสำนักงานการศึกษาเป็นฝ่ายอำนวยการ หรือหน่วยงานที่ปรึกษาส่งเสริมสนับสนุนในระดับกรุงเทพมหานคร และฝ่ายการศึกษาเป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับระดับสำนักงานเขต ซึ่งแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2.5 การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

ที่มา: (กองวิชาการ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2547: 25)

2.3.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา,2543: 6-14)

วัตถุประสงค์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

1. เพื่อพัฒนาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ขั้นพื้นฐาน เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.
2. เพื่อให้ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมมีความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและนักเรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม
3. เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนและองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

1. การสร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาที่ได้มาตรฐานให้แก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ คือระหว่าง โรงเรียนกับผู้ปกครอง ชุมชน บุคลากรในพื้นที่และองค์กรต่าง ๆ
3. การดำเนินงานในโรงเรียนเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับ ทุกขั้นตอนเป็น ระบบมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดชัดเจน
4. การดำเนินงานสามารถติดตามตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลอย่างเป็นระบบ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
5. การจัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา,2543: 15-16)

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็น กระบวนการพัฒนา จัดเป็นระบบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน คือ การควบคุม คุณภาพการศึกษา การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการประเมินเพื่อ รับรองคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา(Quality Control) หมายถึงกระบวนการพัฒนาหรือ แนวทางการดำเนินการเพื่อเข้าสู่คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย

1.1 กำหนดมาตรฐานการศึกษา (Educational Standards) ดำเนินการกำหนด

มาตรฐานของโรงเรียนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หลักสูตร นโยบาย ศักยภาพและบริบทของโรงเรียนทั้งด้านผู้เรียน (Output) กระบวนการ (Process) และ ปัจจัย (Input) ตลอดจนจัดทำข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา แนวทางในการพัฒนาการศึกษาให้มี คุณภาพ

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา เป็นการพัฒนาการศึกษาในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร โดยผู้เกี่ยวข้องทุกระดับมุ่งเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผน ติดตาม กำกับ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยพัฒนาส่งเสริมและ สนับสนุนทุกองค์ประกอบทางการศึกษาที่มีผลต่อคุณภาพ ดังนี้

1.2.1 การพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ ครู ผู้บริหาร โรงเรียน ผู้บริหารการศึกษาศึกษานิเทศก์และบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ

1.2.2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ

1.2.3 การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน

1.2.4 การสนับสนุนปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาของโรงเรียน เช่น ระบบ ข้อมูลสารสนเทศ งบประมาณ อาคารสถานที่ นวัตกรรม เทคโนโลยีเป็นต้น

2. การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (Internal Quality Audit and Intervention) เป็นกลไกของกระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงช่วยเหลือสนับสนุนเฝ้าระวังและพัฒนาการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดมุ่งสู่มาตรฐานโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การดำเนินงาน 3 ขั้นตอนดังนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน เป็นการดำเนินงานเพื่อ ประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา โดยให้ทุกโรงเรียนทำการประเมินตนเองทั้งระบบ (School Self Assessment) เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการจัดการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม

2.2 การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนโดยสำนักงานเขตหรือกลุ่มสำนักงานเขต เป็นการดำเนินงานในการส่งเสริม กำกับ ดูแล สนับสนุน ตลอดจนการใช้มาตรการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานเขตหรือกลุ่ม สำนักงานเขต เพื่อตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่ให้เป็นไปตาม มาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และตามมาตรฐานการศึกษาของ

สำนักงานเขตหรือกลุ่มสำนักงานเขตและจัดทำรายงานผลการจัดการศึกษาเสนอต่อสำนักงานการศึกษาและสาธารณสุข

2.3 การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยสำนักงานการศึกษาซึ่งได้รับมอบหมายจากกรุงเทพมหานคร เป็นการดำเนินงานเพื่อใช้มาตรการต่าง ๆ ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลตลอดจนส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเพื่อรายงานคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

3. การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (Quality Accreditation)

กระบวนการพัฒนาการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก เป็นความรับผิดชอบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อประเมินว่าโรงเรียนได้จัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาตลอดเวลา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกในทุก ๆ 5 ปี (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา, 2543 : 15-16)

จากกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานครดังกล่าวข้างต้น กรุงเทพมหานครได้ส่งเสริมสนับสนุน และกำหนดมาตรการให้โรงเรียนในสังกัดได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพในโรงเรียน ให้มีคุณภาพมาตรฐาน สามารถประกันคุณภาพภายในได้ มีการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนเป็นประจำทุกปีหมุนเวียนกันทั้งในระดับโรงเรียนและระดับเครือข่าย ระดับสำนักงานเขต และระดับกรุงเทพมหานคร และปัจจุบันพบว่า การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านมาพบว่า ปี พ.ศ. 2547 โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 433 โรงเรียนผ่านการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัดคือสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร และผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาครบถ้วนทุกโรงเรียน

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นกลไกสำคัญ 3 ขั้นตอนที่เป็นสากล คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นไปตามประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ เป็นการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการให้เอื้อต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม และมีการประสานสัมพันธ์กัน

ทุกฝ่ายทุกคน และเป็นการจัดให้มีข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุม ถูกต้องและพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา สถานศึกษามีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่ครอบคลุมสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียนและบริบทของสถานศึกษา รวมถึงสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ และแนวปฏิบัติระยะยาวระยะสั้นในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นการลงมือดำเนินงานตามที่กำหนดในแผน พร้อมการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาคุณภาพที่กำหนดไว้

5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา เป็นการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในโดยสถานศึกษา ผู้เกี่ยวข้อง และจากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อพิจารณาประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในแผน

6. การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนที่อยู่ในปีสุดท้ายของแต่ละช่วงชั้น โดยใช้เครื่องมือมาตรฐานระดับชาติ

7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี เป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติผลการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ ซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบของสถานศึกษา

8. การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่องเพื่อการส่งเสริม พัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการศึกษาคำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541) ได้ทำรายงานผลการจัดระดับคุณภาพการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. หาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาใน 7 วิชาของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา 2. เสนอแนวทางสำหรับผู้บริหารและครูในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา 3. เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษาในการกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4. เป็นข้อมูลสำหรับภาคเอกชนและชุมชนในการพิจารณาสนับสนุนการพัฒนาสถานศึกษา ทำการทดลองนำร่องกับโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเปิดโอกาสให้โรงเรียนอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการอย่างอิสระ พบว่าโครงการจัดระดับคุณภาพการศึกษาในระยะนำร่องมีจุดเด่นจุดด้อยในตัวเอง นอกจากนั้นยังพบว่าสภาพแวดล้อมของสังคมเป็นเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดโอกาสและสร้างอุปสรรคขัดขวางการดำเนินโครงการในอนาคต

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้ทำการวิจัยและพัฒนากระบวนการประเมินผลภายในของสถานศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษา 63 แห่ง ผลการศึกษา พบว่า 1. สถานศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งไม่ได้มีการตรวจสอบผลปฏิบัติงานกับเป้าหมาย มีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานในระดับน้อย ไม่มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของสถานศึกษา ไม่มีรายงานผลการประเมินให้ผู้อื่นทราบโดยทั่วกันและไม่มีการทำงานเป็นทีม 2. สถานศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งไม่ได้มีการประเมินผลภายในในตามมาตรฐานการศึกษาศึกษา แต่หากเปรียบเทียบในเชิงสัมพัทธ์กันเองระหว่างมาตรฐานพบว่าส่วนใหญ่มีการประเมินผลตามมาตรฐานด้านกระบวนการและมาตรฐานด้านผู้เรียน เมื่อพิจารณาตามมาตรฐานด้านปัจจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการประเมินคุณภาพจริยธรรม ของครู ภาวะผู้นำของผู้บริหารและวุฒิการศึกษาของครู ในมาตรฐานด้านกระบวนการจะประเมินเกี่ยวกับการจำสภาพแวดล้อมในโรงเรียนสำหรับมาตรฐานด้านผู้เรียนสิ่งที่มีการประเมินมากกว่าตัวอื่นคือการประเมินเกี่ยวกับการปลอดภัยเสถียรของผู้เรียน ในขณะที่มาตรฐานด้านผู้เรียนเกี่ยวกับทักษะวิเคราะห์ พบว่าการประเมินน้อยมากเพียงร้อยละ 1.6 ของสถานศึกษานำร่องทั้งหมด 3. ผลการศึกษาความพร้อมของบุคลากรในการประเมินภายในพบว่าครูอาจารย์ประมาณร้อยละ 88 รับรู้เรื่องมาตรฐานการศึกษาและมีเพียงร้อยละ 53 ที่เคยผ่านการอบรมด้านประเมินกลุ่มครูจากสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ ประเมินตัวเองว่ามีความรู้ด้านประสบการณ์ด้านการประเมิน และผ่านการอบรมด้านการประเมินสูงกว่าสังกัดอื่น จากผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ แม้ว่าสถานศึกษาจะมีความพยายามดำเนินการประกันคุณภาพภายใน แต่การดำเนินการยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ให้ความสำคัญ

กับการประเมินตามมาตรฐานในด้านผู้บริหารมากกว่าด้านอื่น ซึ่งความเป็นจริงแล้วจะต้องประเมินผลให้ครบถ้วนทุกด้าน โดยเฉพาะมาตรฐานด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นพบเห็นได้จากโรงเรียนในหลายสังกัด ดังเช่นผลการศึกษาของวินัย นุ่นพันธ์

วินัย นุ่นพันธ์ (2546) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 118 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวทางของกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 6 ขั้นตอน ทุกโรงเรียนมีการดำเนินการจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ 1. การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา 2. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 3. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 4. การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 5. การศึกษาและการเตรียมการประกันคุณภาพการศึกษา 6. การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการดำเนินการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา แต่การดำเนินการบางด้านยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์

ผลงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) ที่ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทั้ง 2 กลุ่มคุณภาพ ส่วนใหญ่ดำเนินการครบกระบวนการ คือมีการวางแผน การดำเนินการ และการตรวจสอบประเมินและปรับปรุงคุณภาพ ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ พบว่า การดำเนินการแต่ละด้านยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ 1 ดำเนินการครบถ้วนกว่าโรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ 5 2. ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท สนใจใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี ขอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการสอน สนใจใฝ่เรียนรู้และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนั้น โครงสร้างการประสานงานที่คล่องตัว และมีบุคลากรหรือคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพก็เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการศึกษาและสนับสนุนช่วยเหลือ และการที่กฎหมายนโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนจริงจัง 3. ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่

วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้ใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนเต็มที่ ผู้บริหารใจดีเกินไป ขาดความเด็ดขาด นำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาเร็วจนครูรับไม่ทัน ใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม และผู้ช่วยผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารและมีงานธุรการมาก นอกจากนั้น การที่โครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดี ขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรและมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนก็เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายปรับลดอัตราค่าจ้าง รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

สำหรับ จุฬารัตน์ วิทยาขาว (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา : ศึกษากรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของการนำเอานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ตลอดจนการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาวิจัยแบบสำรวจ (Exploratory Research) ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ และการดำเนินการจะมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรของสถาบัน ดังนั้นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะนี้จึงเกิดจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนทรัพยากร และลักษณะความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนั้นยังพบว่ามีปัจจัยอื่นๆ อีก คือ สถาบันยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ จึงมีปัญหาในเรื่องการประสานงาน การติดตามผล ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีลักษณะความเป็นธรรมชาติของการเป็นองค์กรแบบมหาวิทยาลัยที่มีความอิสระในการทำงานมาก และไม่มีสายการบังคับบัญชา ดังนั้นผู้บริหารต้องปรับบทบาทโดยการเข้ามามีส่วนร่วมและให้เวลาในการดำเนินการมากขึ้น ควรให้มีการคัดเลือกผู้นำด้านการประกันคุณภาพเป็นการเฉพาะ เร่งรัดให้มีการจัดหน่วยงานกลางของสถาบันเพื่อทำหน้าที่ในการประสานงาน ติดตามผล ตลอดจนประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึง จัดให้มีกลุ่มคนทำงานหรือผู้รับผิดชอบรองรับอยู่ทุกระดับ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับผิดชอบควรได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะ ตลอดจนควรจัดเตรียมงบประมาณเพื่อรองรับการขยายผลการดำเนินงานในอนาคต นอกจากนั้น สถาบันควรมีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อ

ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินการของแต่ละคณะ อันจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในภาพรวมได้เร็วขึ้น ผลการศึกษานี้สนับสนุนองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยของเก็งกนก เอื้อวงศ์มากขึ้น เนื่องจากมีความสอดคล้องกันในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่ส่วนใหญ่พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวางงานประกันคุณภาพ ได้แก่ การขาดภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทศนคติของผู้ปฏิบัติที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ตลอดจนขาดการสื่อสารและประสานงานที่ดีภายในองค์กร

ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาด้านการประกันคุณภาพจึงต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพไม่เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และวัฒนธรรมการทำงานก็ย่อมเป็นผลเสียต่อการพัฒนาคุณภาพในสถานศึกษา ซึ่งสยาม สุ่มงาม (2541) ได้ศึกษากระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยศึกษากรณี โรงเรียนนาร่อง สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและปรับปรุง โรงเรียน และการประเมินคุณภาพโรงเรียนเพื่อการรับรองมาตรฐาน สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานีจัดให้มีการอบรมบุคลากรซึ่งเป็นผู้บริหารและศึกษานิเทศก์ จำนวน 50 คน เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพและขยายผลต่อแต่การดำเนินการไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการอบรมจัดขึ้นผนวกกับงานปกติ ไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างแท้จริง การนิเทศ กำกับติดตาม ยังไม่เป็นระบบ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ขาดการมีส่วนร่วมและไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐ ทางจังหวัดได้จัดทำแนวทางแก้ปัญหาแต่ยังไม่ปรากฏผลชัดเจน ในด้านโรงเรียนอยู่ในขั้นการควบคุมคุณภาพ มีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน แต่เป็นการจัดทำโดยขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาของสยาม สุ่มงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เข้มทอง ศิริแสงเลิศ (2540) ที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน 16 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้ปกครอง และนักเรียน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร แบบสอบถามผู้ปกครอง และแบบสอบถามนักเรียน ผลการศึกษาพบว่า ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้อยู่ในปัจจุบัน เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปี

มากที่สุด การทบทวนและการปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน นอกจากนี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนยังขาดปัจจัยสำคัญตามแนวทางของทฤษฎี กล่าวคือ 1. ระบบการวางแผน บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย และไม่มีเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน 2. ระบบการควบคุมคุณภาพ ขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก 3.ระบบการทบทวนและการปรับปรุงการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้ได้รับอนุญาต ในส่วนของประสิทธิผลของระบบไม่พบว่ามิโรงเรียนแห่งใดมีประสิทธิผลครบทั้ง 3 ด้าน

งานวิจัยของต่างประเทศ

Bof (1997) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการประถมศึกษาในบราซิล ศึกษาเฉพาะสถานศึกษาในเทศบาล Rondonopolis ในประเทศบราซิล เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพตามโครงการการบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นโครงการนำร่องที่จะปรับปรุงคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาประถมศึกษาสังกัดเทศบาล 11 แห่ง โดยเฉพาะในเรื่องการตกต่ำชั้นและการลดอัตราการออกกลางคันของนักเรียน โครงการดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ให้หน่วยงานที่ปรึกษาฝึกอบรมผู้บริหารและครูผู้ร่วมงาน ขั้นตอนที่ 2 คือกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะอบรมผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ เพื่อจะนำไปปรับใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษากรณีตัวอย่างสถานศึกษา 5 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า โครงการการบริหารคุณภาพนำไปใช้ได้มีรูปเพียง 4 แห่ง และพบว่าปัญหาสำคัญๆ ในการนำไปใช้คือ 1. การต่อต้านจากผู้มีส่วนร่วม เนื่องจากมีความสงสัยและความไม่เข้าใจเกี่ยวกับโครงการการบริหารคุณภาพ 2. ผู้บริหารและผู้ประสานงานขาดความรู้ที่เพียงพอต่อแนวคิดและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ 3. การถกเถียงอภิปรายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพในโรงเรียนดำเนินการไม่เพียงพอ 4. เวลาไม่เพียงพอสำหรับผู้บริหารและผู้ประสานงานครูที่จะจัดให้กิจกรรมปกติดำเนินไปสอดคล้องกับกิจกรรมของการบริหารคุณภาพ อย่างไรก็ตาม สำหรับการรับรู้ที่จะเป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ 1. พันธะสัญญาของผู้นำ รวมทั้งครูใหญ่ และเทศมนตรีฝ่ายการศึกษา 2. สิ่งที่น่าทึ่งชัดเจนในการเปลี่ยนแปลงแรกๆ เช่น การปรับปรุงองค์การ และการลดลงของการตกต่ำชั้นและการลาออกกลางคันของนักเรียน จากการศึกษาพบว่า การต่อต้านของผู้ปฏิบัติงานลดลง เมื่อเวลาผ่านไป และในที่สุดจะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษา เมื่อปัญหาที่ Bof พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากการต่อต้านของบุคลากร รวมไปถึงการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ และประเด็นสำคัญในการที่บุคลากรบางส่วนให้ทรนสนะว่า เวลาไม่เพียงพอสำหรับผู้บริหารและผู้ประสานงานครูที่จะจัดให้กิจกรรมปกติดำเนินไปสอดคล้องกับกิจกรรมของการบริหาร

คุณภาพ รูปการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานแบบแยกส่วน ซึ่งความจริงแล้วการประกันคุณภาพที่ถูกต้องจะต้องเป็นการพัฒนาการทำงานในหน้าที่ที่ทำการเป็นปกติ ไม่ใช่การสร้างเอกสารหลักฐานขึ้นมาเพิ่มเติมจากที่เป็นอยู่ เพียงแต่ต้องมีร่องรอยหลักฐานของการดำเนินงานตามสภาพจริง ดังนั้นเมื่อพิจารณาผลการศึกษาของ Rodgers (1998) ที่ได้ศึกษาถึงการรับรู้ของครูต่อการดำเนินการบริหารคุณภาพ (TQM) ในสถานศึกษาระดับประถมศึกษา ในหลักการของ TQM มีการยอมรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายที่จะมากำหนดคุณภาพ และนำมาใช้เพื่อมุ่งใจและฝึกรอบรมผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เกิดคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจขอบข่ายการดำเนินงานตามระบบ TQM ในสถานศึกษาของรัฐของ Maricopa County และพิจารณาถึงผลกระทบของการดำเนินการของ TQM ที่มีต่อสถานศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ 1. การวางแผนยุทธศาสตร์ 2. การวิเคราะห์ข้อมูล 3. การฝึกอบรมบุคลากร 4. การมีส่วนร่วมของครูและบุคลากร 5. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน 6. การมีส่วนร่วมของนักเรียน 7. การประเมินผลการบริการ 8. ความพึงพอใจของลูกค้า 9. ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน จากนั้นจึงศึกษาถึงการรับรู้ของครูในสถานศึกษาที่กำลังดำเนินการในระบบ TQM ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง พบว่าการรับรู้ของครูในสถานศึกษาที่กำลังใช้ระบบ TQM แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับครูจากสถานศึกษา 56 แห่งที่ไม่ได้ใช้ระบบ TQM ตามประเด็น ทั้ง 9 ประเด็น ดังนี้ 1. มีความตระหนักถึงการกำหนดภารกิจและการพัฒนาเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ 2. มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโปรแกรม 3. มีการฝึกอบรมครูอย่างต่อเนื่อง 4. ครูอาจารย์ได้รับแรงเสริมให้มีการประเมินและแก้ปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจเกี่ยวกับหลักสูตร 5. ครูมีคุณธรรมและมีความพึงพอใจในงาน 6. นักเรียนตระหนักถึงผลการเรียนของตนและสามารถประเมินความสำเร็จได้ 7. บริการใหม่ ๆ ได้รับการประเมิน เพื่อจะให้ความมั่นใจว่าผลที่ได้เป็นที่พึงพอใจ 8. ความพึงพอใจของลูกค้าได้มาจากการสำรวจความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและโรงเรียน 9. ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนจากการทำแบบทดสอบมาตรฐานมีคะแนนสูงขึ้น กล่าวโดยสรุปแล้ว ประเด็นทั้ง 9 ประเด็นนั้น จากการรับรู้ของครู พบว่ามีความเห็นในทางบวกต่อการปรับปรุงสถานศึกษา

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการดำเนินงานตามระบบ TQM ในสถานศึกษามีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาต่อสถานศึกษาในเชิงบวกมากกว่าผลเสีย ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Neville (1998) ซึ่งได้ศึกษาถึงการประกันคุณภาพและการวางแผนปรับปรุงในสถานศึกษาประถมศึกษา 2 แห่ง โดยศึกษาเป็นกรณีตัวอย่างของการปฏิรูปสถานศึกษาของมลรัฐอิลลินอยส์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมการประกันคุณภาพและการปรับปรุงการวางแผนของคณะกรรมการการศึกษาของรัฐอิลลินอยส์ ผลการศึกษาพบว่า

1. กิจกรรมของโปรแกรมการประกันคุณภาพและการวางแผนปรับปรุง ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านความร่วมมือและความสนใจที่เพิ่มมากขึ้น เกี่ยวกับวงจรธรรมชาติของการวางแผนปรับปรุงสถานศึกษา 2. กรอบแนวคิดของรัฐไม่ได้เข้าไปกำหนดแนวทางการดำเนินการทางวิชาการที่มีอยู่ในแผนการปรับปรุงสถานศึกษา 3. ข้อถกเถียงเกี่ยวกับหลักสูตรซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและโอกาสในการเข้าไปสังเกตการสอนของกลุ่มเพื่อนร่วมวิชาชีพ ได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการตามโปรแกรมการประกันคุณภาพและการวางแผนปรับปรุง แต่ไม่มีหลักฐานชัดเจนว่าโปรแกรมนี้สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับหลักสูตร 4. บทบาทของคะแนนจากแบบทดสอบมาตรฐานในระบบสถานศึกษา ยังถือเป็นตัวบ่งชี้เบื้องต้นของการปรับปรุงสถานศึกษา 5. ภาพพจน์ที่สถานศึกษามีต่อคณะกรรมการการศึกษาของรัฐดีขึ้น สืบเนื่องจากความริเริ่มที่จะแสดงความรับผิดชอบ อย่างไรก็ตามการนำหลักการ TQM มาใช้ในสถานศึกษาจะต้องมีการศึกษาถึงวิธีการและแนวทางที่ถูกต้องในการประยุกต์ใช้ เพราะแทนที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมอาจก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาคุณภาพได้ ดังที่

Bauerly Kopel (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักการ TQM มาใช้กับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในรัฐมินนิโซต้า โดยให้คำจำกัดความ TQM ว่าเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เน้นความสำคัญของลูกค้า มีการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล ต้องมีภาวะผู้นำ มีกระบวนการเรียนและการประเมินผล มีระบบคิดและมีการฝึกอบรม คำถามสำหรับการวิจัยคือ 1. หลักการของ TQM นำไปใช้กับสถานศึกษาในรัฐมินนิโซต้ามากน้อยเพียงใด 2. อะไรเป็นอุปสรรคต่อการนำหลักการคุณภาพไปใช้ และอะไรเป็นสิ่งที่ช่วยให้นำไปใช้ได้ ในการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงคือ ช่วงแรกเป็นการสำรวจเชิงปริมาณกับสถานศึกษาที่อ้างว่าใช้หลักการ TQM โดยสำรวจจากครู 15 คน และผู้บริหารจาก 10 โรงเรียน โดยใช้การรายงานตนเอง ช่วงที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยนำผลจากช่วงแรกมาศึกษาเชิงลึก ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์จากสถานศึกษาในช่วงแรก ซึ่งคัดเลือกมา 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า 1. หลักการของ TQM ทั้ง 7 ข้อ สถานศึกษาได้นำไปปฏิบัติแต่ในระดับที่แตกต่างกัน และพบว่าไม่มีสถานศึกษาใดที่ใช้หลักการทั้ง 7 ข้ออย่างสมบูรณ์ 2. หลักการบางข้อไม่ได้ถูกนำไปใช้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากขาดการฝึกอบรม ขาดความเข้าใจเบื้องต้นและการฝึกอบรมที่จัดก็ดำเนินการเป็นส่วนๆ ไม่เพียงพอ 3. สิ่งที่จะช่วยในการปฏิบัติงานคือ ภาวะผู้นำ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับอุปสรรค ได้แก่ เรื่องของเวลา ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยลำดับ แต่เนื่องจากการประกันคุณภาพเป็นเรื่องของการทำงานที่มีระบบ และมีเกณฑ์มาตรฐานเป็นตัวกำหนดระดับคุณภาพ ดังนั้น

สถานศึกษาจะต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ซึ่งการทำงานอย่างมีคุณภาพขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ เพราะไม่ว่าระบบจะถูกวางไว้ดีเพียงใด แต่ถ้าคนองค์กรไม่ปฏิบัติตามระบบก็ยากที่จะเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (Right the First Time) อย่างไรก็ตามต้องยอมรับว่า ยังมีปัจจัยหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงต้องอาศัยหลักการการทำงานแบบมีส่วนร่วม ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติได้อย่างแท้จริง

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจากนักวิชาการ และงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถกำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัยโดยจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ใช้แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐานตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งแนวคิดของ Deming (1986) และ Juran and Gryna (1993) และงานวิจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญสอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1986) และ Juran and Gryna (1993) ประกอบด้วยการดำเนินงาน 8 องค์ประกอบ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2548: 9) ดังนี้

- 1.1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
- 1.2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
- 1.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 1.4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 1.5 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
- 1.6 การประเมินคุณภาพการศึกษา

1.7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

1.8 การผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาใช้แนวคิดที่เป็นหลัก ได้แก่ แนวคิดของ Taylor and Hill (1993) Harris and Jon (2000) Hertling (2000) และงานวิจัยของ Bof (1997) งานวิจัยของสุวิมล ว่องวานิช (2543) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ

2.1 กลุ่มปัจจัยภายใน ครอบคลุมปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอและคุณลักษณะของบุคลากร

2.1.2 ปัจจัยด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณ และความสามารถในการบริหารเงินงบประมาณเพื่อการศึกษา

2.1.3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างองค์การ บทบาทและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในสถานศึกษา

2.1.4 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิตหรือการปฏิบัติงาน ค่านิยม ความคิด บรรยากาศและความสัมพันธ์ของบุคลากร

2.1.5 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ บทบาทภาวะผู้นำ คุณลักษณะผู้นำ และแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำ

2.2 กลุ่มปัจจัยภายนอก ครอบคลุมปัจจัยย่อย ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของชุมชน และความเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

2.2.2 ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สภาพสังคมของชุมชน ค่านิยมและทัศนคติของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ความพร้อมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

2.2.3 ปัจจัยด้านการเมือง ได้แก่ กฎหมาย (พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542) กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัด

2.2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ รูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน การจัดทำระบบสารสนเทศ และการพัฒนางานในสถานศึกษา เช่น การประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ มาใช้เพื่อพัฒนาทางการศึกษา

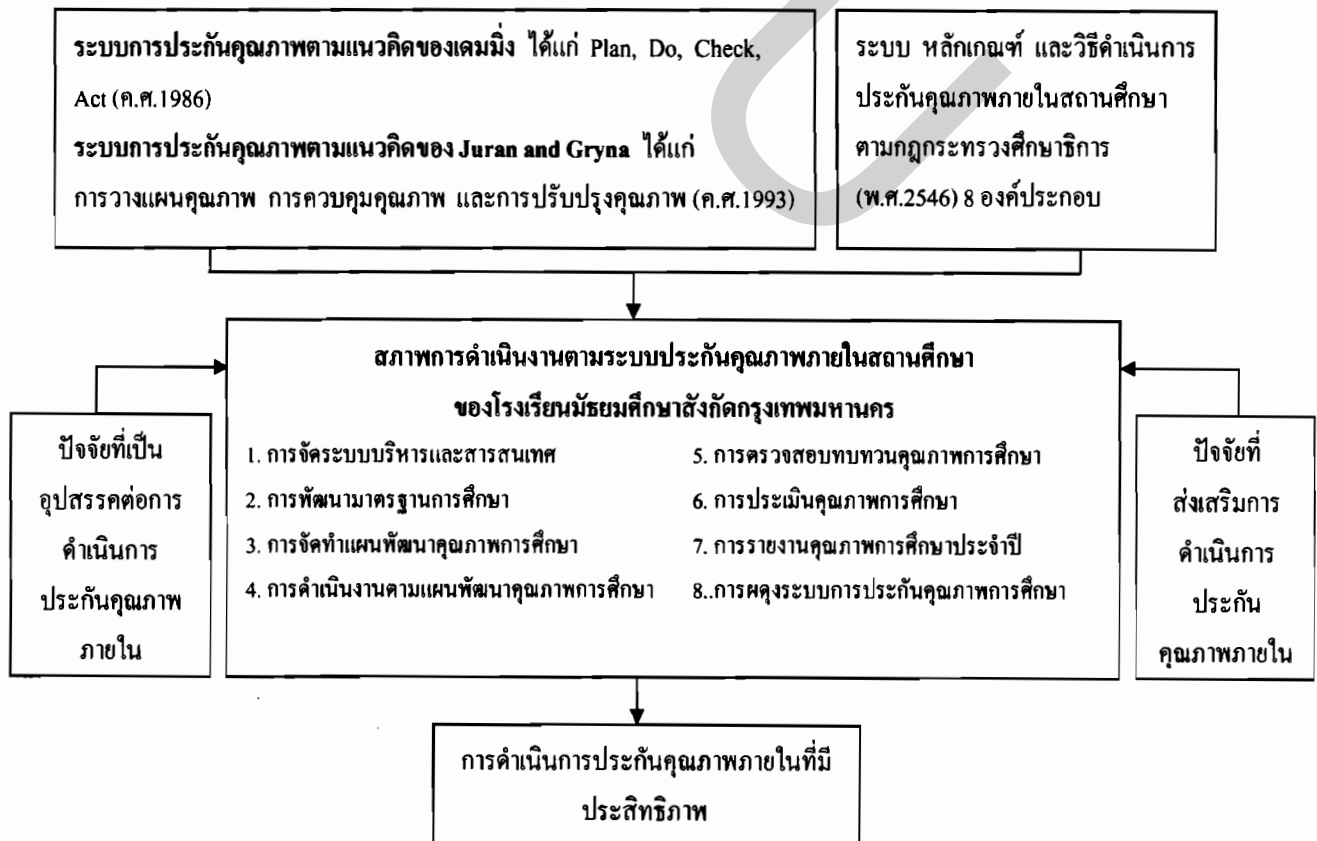
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามประกาศในกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ประกอบกับนโยบายการศึกษาของกรุงเทพมหานคร หน่วยงานที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวข้องกับ 2 ประเด็น คือ การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาหลักการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ว่าด้วยเรื่องระบบ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน รวมทั้งศึกษาแนวคิดของ Deming (1986) และ Juran and Gryna (1993) ประกอบด้วย ซึ่งแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญสอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1986) และ Juran and Gryna (1993) ประกอบด้วยการดำเนินงาน 8 องค์ประกอบดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2548: 9)

1.5.1.1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ

1.5.1.2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

1.5.1.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

1.5.1.4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

1.5.1.5 การตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา

1.5.1.6. การประเมินคุณภาพการศึกษา

1.5.1.7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

1.5.1.8 การผูกงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของ Taylor and Hill (1993) Harris and Jon (2000) Hertling (2000) งานวิจัยของ Bof (1997) และงานวิจัยของสุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1.5.2.1 กลุ่มปัจจัยภายใน ครอบคลุมปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านภาวะผู้นำ

1.5.2.2 กลุ่มปัจจัยภายนอก ครอบคลุมปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้ คือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ จำนวน 67 คน และครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจำนวน 2,358 คน (สำนักงานศึกษา, 2548) จากโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร 67 โรงเรียน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการทั้งหมด 67 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 343 คน รวมทั้งสิ้น 410 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครูโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% กำหนดจากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,358 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\text{คำนวณได้ดังนี้} = \frac{2,358}{1 + 2,358(0.05)^2}$$

$$= 341.99$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 341.99 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 343 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งแบ่งตามกลุ่มโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 11 กลุ่ม โดยคำนวณสัดส่วนการสุ่ม (Sampling proportion) ตามจำนวนครูในแต่ละกลุ่มโรงเรียน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโรงเรียน จากนั้นสุ่มตัวอย่างครูจากแต่ละกลุ่มโรงเรียนด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากชื่อครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง 11 กลุ่มโรงเรียน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มโรงเรียน	จำนวนโรงเรียน	ประชากร	ครู	
		ผู้บริหาร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มลุมพินี	4	4	95	14
กลุ่มวิภาวดี	7	7	277	40
กลุ่มเจ้าพระยา	4	4	129	19
กลุ่มกรุงธนบุรี	5	5	166	24
กลุ่มตากสิน	5	5	204	30
กลุ่มพระนครเหนือ	9	9	521	76
กลุ่มบูรพา	4	4	112	16
กลุ่มสุวินทวงศ์	8	8	138	20
กลุ่มศรีนครินทร์	8	8	171	25
กลุ่มมหาสวัสดิ์	7	7	329	48
กลุ่มสนามชัย	6	6	216	31
รวม	67	67	2,358	343

หมายเหตุ: จากตารางที่ 3.1 ไม่มีกลุ่มรัตนโกสินทร์ เพราะไม่มีโรงเรียนใดในกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่จัดการศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษา

จากตารางที่ 3.1 การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ฝ่ายวิชาการจำนวนทั้งหมด 67 คน และศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจำนวน 343 คน รวมทั้งสิ้น 410 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

3.3.2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

3.3.2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 3 โรงเรียน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

3.3.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา ศ.ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา และอาจารย์ ดร.จรัส นองมาก ตรวจสอบเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาความถูกต้องของภาษา

3.3.2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่าน ไปหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 6 ท่าน ซึ่งให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร } IOC = \sum x/N$$

เมื่อ $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สรุปแล้วแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.83 ทุกข้อ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รศ.ดร.กล้า ทองขาว อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. ผศ.ดร.กั้ววล เทียนกัณฑ์เทศน์ ผู้ประเมินภายนอก อธิการบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3. ผศ.สินธวะว ความศิษฐ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการศึกษาค่า และอาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
4. ดร.พิมพ์ใจ ภิบาลสุข ผู้อำนวยการศูนย์วัดกรรมการเรียนการสอน และอาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
5. ดร.เซ็น แก้วยศ รองอธิการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยเทเรซา อินดิ
6. นางสาวนทิตรา โกสุม ศึกษานิเทศก์ ระดับ 8 สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

3.3.2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาอีกครั้ง

3.3.2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่าย วิชาการ และครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Hopkins, Stanley and Hopkins, 1990) จากสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ

k = จำนวนข้อของเครื่องมือ

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

ผลจากการคำนวณ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.9705 แสดงถึงความเที่ยงในระดับสูง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ จำนวน 67 ฉบับ ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 343 ฉบับรวมทั้งสิ้น 410 ฉบับ โดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ พร้อมแนบซองให้ผู้ให้ข้อมูลส่งกลับทางไปรษณีย์ถึงผู้วิจัยโดยตรง

รวมทั้งผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2549

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

มีขั้นตอนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

3.5.2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

3.5.2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนโดยกำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลผล ซึ่งกำหนดเป็นเกณฑ์เฉลี่ย (ประคอง กรรณสูต, 2538 :77) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	สถานศึกษามีการดำเนินการในระดับน้อยที่สุด

3.5.2.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

วิเคราะห์โดยหาความถี่ หาค่าร้อยละ และหาค่าไคสแควร์ (Chi-square - χ^2) ส่วนข้อคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยเรียงลำดับตามความถี่

3.6 การนำเสนอรายงานการวิจัย

การนำเสนอรายงานการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอด้วยวิธีการพรรณนา โดยนำเสนอเป็น 5 บทด้วยกัน คือ

บทที่ 1 บทนำ เป็นการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย คำถามในการวิจัย ขอบเขตการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ วิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปรผลและเกณฑ์ในการแปรผลข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา รวมทั้งปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอเนื้อหาโดยสรุปของการวิจัย ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลสรุปของการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 410 คน ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน n =410	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	113	27.6
หญิง	297	72.4
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.2
ปริญญาตรี	306	74.6
ปริญญาโท	98	23.9
ปริญญาเอก	1	0.3
3. ตำแหน่งปัจจุบัน		
ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ	67	16.3
ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา	343	83.7
4. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง		
น้อยกว่า 5 ปี	107	26.1
5-10 ปี	184	44.9
มากกว่า 10 ปี	119	29.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน (ร้อยละ 72.4) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 306 คน (ร้อยละ 74.6) ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 343 คน (ร้อยละ 83.7) และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 5-10 ปีมากที่สุด จำนวน 184 คน (ร้อยละ 44.9)

4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 67 แห่ง มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามแนวทางของกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐานครบทั้ง 8 องค์ประกอบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในทุกองค์ประกอบ

สภาพการดำเนินการ	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	4.53	0.64	มากที่สุด
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา	4.36	0.72	มาก
3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.44	0.65	มาก
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.44	0.65	มาก
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา	4.48	0.66	มาก
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา	4.56	0.60	มากที่สุด
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี	4.53	0.67	มากที่สุด
8. การผลุกระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	4.45	0.67	มาก
เฉลี่ย	4.47	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการได้ในระดับมากและมากที่สุดเกือบทุกองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่สถานศึกษาดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.56$) องค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ($\bar{X}=4.53$) องค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี ($\bar{X}=4.53$) ส่วนองค์ประกอบที่สถานศึกษามีการดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา ($\bar{X}=4.36$)

ตารางที่ 4.3 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 1
การจัดระบบบริหาร และสารสนเทศ

การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีระบบโครงสร้างการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	4.62	0.58	มากที่สุด
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามโครงสร้างการบริหารงานของสถานศึกษา	4.69	0.58	มากที่สุด
3. สถานศึกษากำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	4.60	0.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ดำเนินการประกันคุณภาพได้ทันทั่วทั้งที่	4.34	0.74	มาก
5. มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนผลการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.38	0.69	มาก
เฉลี่ย	4.53	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) โดยรายการที่สถานศึกษาดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามโครงสร้างการบริหารงานของสถานศึกษา ($\bar{X}= 4.69$) มีระบบโครงสร้างการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}= 4.62$) สถานศึกษากำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X}= 4.60$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ดำเนินการประกันคุณภาพได้ทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X}=4.34$)

ตารางที่ 4.4 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 2
การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

การพัฒนามาตรฐานการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ครูและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้ที่สำนักงานศึกษากำหนด.....	4.36	0.68	มาก
2. ครูและบุคลากรในสถานศึกษามุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเอง ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น.....	4.48	0.65	มาก
3. มีการจัดทำมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้เพิ่มเติมจากมาตรฐาน การศึกษาที่สำนักงานศึกษากำหนด.....	4.23	0.83	มาก
เฉลี่ย	4.36	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน มัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษาได้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ระดับมากอันดับที่หนึ่งคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษา มุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเองให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ($\bar{X}=4.48$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ใน อันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการจัดทำมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้เพิ่มเติมจาก มาตรฐานการศึกษาที่สำนักงานศึกษากำหนด ($\bar{X}=4.23$)

ตารางที่ 4.5 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 3
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สถานศึกษามีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา.....	4.59	0.57	มากที่สุด
2. แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นแผนที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษา โดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ.....	4.54	0.62	มากที่สุด
3. ครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	4.60	0.58	มากที่สุด
4. ผู้ปกครอง ชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	4.04	0.83	มาก
เฉลี่ย	4.44	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.60$) สถานศึกษามีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา ($\bar{X}=4.59$) แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นแผนที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษา โดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ ($\bar{X}=4.54$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ผู้ปกครอง ชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.04$)

ตารางที่ 4.6 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 4
การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ครูและบุคลากรในสถานศึกษาดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.64	มาก
2. มีการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาและชุมชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.39	0.67	มาก
3. มีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบการนิเทศ กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.48	0.65	มาก
เฉลี่ย	4.44	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ระดับมากอันดับที่หนึ่งคือ มีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบการนิเทศ กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.48$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาและชุมชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.39$)

ตารางที่ 4.7 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 5
การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา ในแต่ละมาตรฐานที่ชัดเจน.....	4.32	0.74	มาก
2. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ประเมินผลและ รายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษา	4.48	0.66	มาก
3. สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพจากสำนัก การศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 3 ปี	4.63	0.57	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.48	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน
มัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 5 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาได้
ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดคือ สถานศึกษาได้รับการ
ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพจากสำนักการศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 3 ปี ($\bar{X}=4.63$) ส่วน
รายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการกำหนดช่วงเวลาในการ
ตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.32$)

ตารางที่ 4.8 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 6
การประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการกำหนดเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินที่ชัดเจน....	4.55	0.59	มากที่สุด
2. มีการประเมินโดยนำผลจากการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนด.....	4.57	0.60	มากที่สุด
3. มีการนำผลจากการประเมินไปวางแผนพัฒนางานให้ดีขึ้น.....	4.56	0.61	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.56	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษาได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) โดยทุกรายการดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการประเมินโดยนำผลจากการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X}=4.57$) มีการนำผลจากการประเมินไปวางแผนพัฒนางานให้ดีขึ้น ($\bar{X}=4.56$) มีการกำหนดเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.55$)

ตารางที่ 4.9 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 7
การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพที่ถูกต้องตรงตาม สภาพจริง.....	4.57	0.65	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีให้หน่วยงานต้น สังกัดและสาธารณชนรับทราบ	4.48	0.68	มาก
เฉลี่ย	4.53	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดคือ มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพที่ถูกต้องตรงตามสภาพจริง ($\bar{X}=4.57$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีให้หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนรับทราบ ($\bar{X}=4.48$)

ตารางที่ 4.10 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในองค์ประกอบที่ 8
การผุ้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การผุ้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	n=410		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในสถานศึกษาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกมาตรฐาน	4.49	0.66	มาก
2. บุคลากรสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ	4.54	0.64	มากที่สุด
3. ผู้บริหารสามารถสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพให้เกิดในสถานศึกษา.....	4.48	0.67	มาก
4. หน่วยงานต้นสังกัดมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษา.....	4.30	0.71	มาก
เฉลี่ย	4.45	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการดำเนินการในองค์ประกอบที่ 8 การผุ้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) โดยรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากรสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ ($\bar{X}=4.54$) ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในอันดับสุดท้ายแต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ หน่วยงานต้นสังกัดมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษา ($\bar{X}=4.30$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

- 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบเลือกได้เพียง 5 ปัจจัย จาก 22 ปัจจัย ปรากฏดังตาราง
ที่ 4.11 – 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่	ร้อยละ
1	สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน.....	203	49.5
2	ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา.....	197	48
3	ครูและบุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะใน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	172	42
4	สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงาน แบบมีส่วนร่วม.....	171	41.7
5	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา.....	160	39
6	สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกัน คุณภาพภายใน.....	150	36.6
7	สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้.....	133	32.4
8	ครู บุคลากรและนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษา.....	112	27.3
9	ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และตรงตามสภาพจริง.....	95	23.2
10	บุคลากรในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน.....	82	20
11	ทุกคนถือว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของ การทำงานปกติของบุคลากร.....	74	18
12	ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำทางวิชาการและมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้ บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ.....	70	17.1

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่	ร้อยละ
13	นักเรียนส่วนใหญ่รู้จักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	65	15.9
14	ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา.....	62	15.1
15	สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	56	13.7
16	ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตยและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน....	50	12.2
17	ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	50	12.2
18	สถานศึกษามีการวางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	49	12
19	หน่วยงานต้นสังกัดมีกรณีศึกษา ให้ความช่วยเหลือในการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	34	8.3
20	การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอนและการ วัดประเมินผล.....	25	6.1
21	ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดี และให้ความร่วมมือใน การจัดการศึกษา.....	18	4.4
22	เศรษฐกิจของชุมชนดี สามารถให้การสนับสนุน งบประมาณแก่สถานศึกษาได้.....	17	4.1

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ (1) สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานมีความถี่ 203 (ร้อยละ 49.5) (2) ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความถี่ 197 (ร้อยละ 48.0) (3) ครูและบุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีความถี่ 172 (ร้อยละ 42.0) (4) สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความถี่ 171 (ร้อยละ 41.7) (5) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีความถี่ 160 (ร้อยละ 39.0)

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยภายในที่ส่งเสริม	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านบุคลากร			
1. สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน.....	203	49.5	1
2. ครูและบุคลากร ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	172	42.0	3
3. ครู บุคลากรและนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	112	27.3	8
4. ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	197	48.0	2
5. นักเรียนส่วนใหญ่รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง.....	65	15.9	13
เฉลี่ย			5.4
ด้านงบประมาณ			
1. สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	56	13.7	14
2. สถานศึกษามีการวางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	49	12.0	16
เฉลี่ย			15
ด้านโครงสร้างองค์การ			
1. สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	150	36.6	6
2. สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้.....	133	32.4	7
เฉลี่ย			6.5
ด้านวัฒนธรรมองค์การ			
1. สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม.....	171	41.7	4
2. ทุกคนถือว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติของบุคลากร.....	74	18.0	11

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยภายในที่ส่งเสริม	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ต่อ)			
3. บุคลากรใน โรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน.....	82	20.0	10
เฉลี่ย			8.3
ด้านภาวะผู้นำ			
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา.....	160	39.0	5
2. ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และตรงตามสภาพจริง.....	95	23.2	9
3. ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำทางวิชาการและมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ.....	70	17.1	12
4. ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตยและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน.....	50	12.2	15
เฉลี่ย			10.25

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานมีความถี่สูงสุด 203 (ร้อยละ49.5) รองลงมาได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร คือ สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีความถี่สูงสุด 150 (36.6) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านงบประมาณ คือ สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีความถี่สูงสุด 56 (ร้อยละ 13.7)

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริม	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านเศรษฐกิจ			
1. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดี และให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา.....	18	4.4	5
2. เศรษฐกิจของชุมชนดี สามารถให้การสนับสนุนงบประมาณแก่สถานศึกษาได้.....	17	4.1	6
เฉลี่ย			5.5
ด้านสังคม			
1. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา.....	62	15.1	1
เฉลี่ย			1
ด้านการเมือง			
1. หน่วยงานต้นสังกัดมีการนิเทศ ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	34	8.3	3
เฉลี่ย			3
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี			
1. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดประเมินผล.....	25	6.1	4
2. ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	50	12.2	2
เฉลี่ย			3

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านสังคมเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามีความถี่สูงสุด 62 (ร้อยละ 15.1) รองลงมาได้แก่ ด้านการเมือง คือ หน่วยงานต้นสังกัดมีการนิเทศให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความถี่สูงสุด 34 (ร้อยละ 8.3) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ คือ ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดีและให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษามีความถี่สูงสุด 18 (ร้อยละ 4.4)

- 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบเลือกได้เพียง 5 ปัจจัย จาก 18 ปัจจัย ปรากฏดังตารางที่ 4.14 – 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ
1	ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก.....	309	75.4
2	ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ.....	216	52.7
3	ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา.....	176	42.9
4	ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา.....	143	34.9
5	สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน.....	135	32.9
6	ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	130	31.7
7	ผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง.....	125	30.5
8	ครูและบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ.....	123	30.0
9	สถานศึกษาได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดการศึกษาน้อย.....	109	26.6
10	นโยบายการปรับลดอัตรากำลังคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ.....	98	23.9
11	จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ.....	94	22.9
12	ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา.....	88	21.5
13	ครูและบุคลากรไม่เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	68	16.6

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ
14	ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม.....	56	13.7
15	สถานศึกษาไม่มีการกำหนดบุคคลหรือฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน.....	55	13.4
16	บุคลากรส่วนใหญ่ในสถานศึกษาไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง.....	49	12
17	ผู้บริหารไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาได้.....	38	9.3
18	การบริหารเงินงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ.....	35	8.5

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมากมีความถี่ 309 (ร้อยละ 75.4) (2) ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำมีความถี่ 216 (ร้อยละ 52.7) (3) ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูงทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษามีความถี่ 176 (ร้อยละ 42.9) (4) ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดีเป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา 143 (ร้อยละ 34.9) (5) สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานมีความถี่ 135 (ร้อยละ 32.9)

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านบุคลากร			
1. ครูและบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ.....	123	30.0	5
2. ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก.....	309	75.4	1
3. ครูและบุคลากรไม่เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	68	16.6	8
4. จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ.....	94	22.9	6
5. ผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง.....	125	30.5	4
6. ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ.....	216	52.7	2
เฉลี่ย			4.33
ด้านงบประมาณ			
1. สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน.....	135	32.9	3
2. การบริหารเงินงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ.....	35	8.5	13
เฉลี่ย			8
ด้านโครงสร้างองค์การ			
1. สถานศึกษาไม่มีการกำหนดบุคคลหรือฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน.....	55	13.4	10
เฉลี่ย			10
ด้านวัฒนธรรมองค์การ			
1. บุคลากรส่วนใหญ่ในสถานศึกษาไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง.....	49	12.0	11
2. ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่างๆ ภายในสถานศึกษา.....	88	21.5	7
เฉลี่ย			9
ด้านภาวะผู้นำ			
1. ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบจี้มากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม.....	56	13.7	9
2. ผู้บริหารไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาได้.....	38	9.3	12
เฉลี่ย			10.5

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมากที่สุดถึง 309 (ร้อยละ 75.4) รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คือ สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานมีความถี่สูงสุด 135 (ร้อยละ 32.9) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบ ชี้นำมากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมมีความถี่สูงสุด 56 (ร้อยละ 13.7)

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรค	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านเศรษฐกิจ			
1. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา.....	176	42.9	1
2. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา.....	143	34.9	2
เฉลี่ย			2
ด้านสังคม			
1. สถานศึกษาได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดการศึกษาน้อย.....	109	26.6	4
เฉลี่ย			4
ด้านการเมือง			
1. นโยบายการปรับลดอัตราค่าจ้างคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ.....	98	23.9	5
เฉลี่ย			5
ด้านเทคโนโลยี			
1. ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	130	31.7	3
เฉลี่ย			3

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษามีความถี่สูงสุด 176 (ร้อยละ 42.9) รองลงมาคือด้านเทคโนโลยี คือ ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษามีความถี่สูงสุด 130 (ร้อยละ 31) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ด้านการเมือง คือ นโยบายการปรับลดอัตราค่าจ้างคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพมีความถี่ 98 (ร้อยละ 23.9)

- 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ปรากฏดังตารางที่ 4.17-4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่		χ^2	p
	ผู้บริหาร	ครู		
ปัจจัยภายใน				
1. สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน.....	32	171	0.098	.754
2. ครูและบุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	27	145	0.090	.764
3. ครู บุคลากรและนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	14	98	1.663	.197
4. ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	34	163	0.233	.629
5. นักเรียนส่วนใหญ่อนุรักษ์การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง.....	12	53	0.254	.614
6. สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	4	52	4.014	.045*
7. สถานศึกษามีการวางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	7	42	0.172	.678
8. สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	24	126	0.020	.887

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่		χ^2	p
	ผู้บริหาร	ครู		
9. สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้.....	29	104	4.298	.038*
10. สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม.....	28	143	0.000	.988
11. ทุกคนถือว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติของบุคลากร.....	15	59	1.020	.313
12. บุคลากรในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน.....	9	73	2.159	.142
13. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา.....	24	136	0.345	.557
14. ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และตรงตามสภาพจริง.....	22	73	4.203	.040*
15. ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำทางวิชาการและมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ.....	15	55	1.598	.206
16. ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตยและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน.....	12	38	2.443	.118
ปัจจัยภายนอก				
17. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดี และให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา.....	4	14	0.476	.490
18. เศรษฐกิจของชุมชนดี สามารถให้การสนับสนุนงบประมาณแก่สถานศึกษาได้.....	0	17	3.464	.063

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่		χ^2	p
	ผู้บริหาร	ครู		
19. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา.....	8	54	0.632	.427
20. หน่วยงานต้นสังกัดมีการนิเทศ ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	6	28	0.046	.830
21. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดประเมินผล.....	2	23	1.355	.244
22. ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	6	44	0.785	.376

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งหมด 3 เรื่องตามลำดับ คือ สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($P=.038$) ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและตรงตามสภาพจริง ($P=.040$) และ สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($P=.045$) ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่ามีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ความถี่		χ^2	P
	ผู้บริหาร	ครู		
ปัจจัยภายใน				
1. ครูและบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ.....	15	108	2.210	.137
2. ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก.....	46	263	1.942	.163
3. ครูและบุคลากรไม่เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	16	52	3.081	.079
4. จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ.....	13	81	0.563	.453
5. ผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง.....	20	105	0.015	.901
6. ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ.....	45	171	6.737	.009**
7. สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐาน.....	17	118	2.069	.150
8. การบริหารเงินงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ.....	5	30	0.118	.731
9. สถานศึกษาไม่มีการกำหนดบุคคลหรือฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน.....	10	45	0.157	.629
10. บุคลากรส่วนใหญ่ในสถานศึกษาไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง.....	12	37	2.703	.100
11. ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา.....	17	71	0.726	.394
12. ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้้นามากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม.....	7	49	0.700	.403

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ความถี่		χ^2	p
	ผู้บริหาร	ครู		
ปัจจัยภายนอก				
13. ผู้บริหารไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาได้.....	5	33	0.310	.577
14. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา.....	28	148	0.042	.837
15. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา.....	23	120	0.011	.918
16. สถานศึกษาได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดการศึกษาน้อย.....	21	88	0.929	.335
17. นโยบายการปรับลดอัตราค่าจ้างคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ.....	14	84	0.398	.528
18. ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....	21	109	0.005	.944

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียง 1 เรื่องคือ ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ (P=.009) ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่ามีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน เรียงตามความถี่ดังตารางที่ 4.19-4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่

ปัจจัยที่ส่งเสริม	ความถี่
1. การอบรมให้ความรู้แก่ครูและบุคลากรในสถานศึกษา.....	4
2. เพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดการศึกษา.....	3
3. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม.....	2
4. ความตระหนักและความรับผิดชอบของครูและบุคลากร.....	2
5. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้.....	2
6. แหล่งเรียนรู้ภายในและภายนอกห้องเรียน.....	1
7. สถานศึกษาอยู่ในชุมชนท่ามกลางกลยุทธ์การค้าและโรงพยาบาลนคร.....	1
8. ความพร้อมของผู้เรียน.....	1
9. ความพร้อมของสถานศึกษา.....	1
10. ความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา.....	1
11. ครูทุกคนมีคู่มือและปฏิทินในการดำเนินการประกันคุณภาพที่ชัดเจน.....	1
12. ความสามารถของผู้ปกครองในการเลี้ยงดู อบรมสั่งสอนบุตรหลาน.....	1
13. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นในการบริหารจัดการสู่คุณภาพ.....	1
14. สำนักงานศึกษามีการกำหนดหลักสูตรและแผนการสอนทุกวิชาเป็นแนวทางแก่ครูในสังกัด.....	1

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีประเด็นที่สำคัญ 2 อันดับแรกคือ การอบรมให้ความรู้แก่ครูและบุคลากรในสถานศึกษา และการเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดการศึกษานอกนั้นเป็นความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับสภาพและการเตรียมการต่างๆ ในสถานศึกษา

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ
ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเรียงลำดับตามความถี่

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	ความถี่
1. พื้นความรู้เดิมของผู้เรียนอยู่ในระดับต่ำ.....	3
2. ความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องการประกันคุณภาพของบุคลากร ในสถานศึกษา.....	3
3. ขาดความร่วมมือจากผู้ปกครอง.....	3
4. ขาดงบประมาณด้านการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียน.....	3
5. ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ.....	2
6. ผู้ปกครองและชุมชนมีความรู้ที่น้อยและสภาพเศรษฐกิจต่ำ.....	2
7. ครูและบุคลากรขาดความเข้าใจ.....	1
8. ครูและบุคลากรขาดความรับผิดชอบต่อนักเรียน.....	1
9. การไม่ปฏิบัติตามแผนงานและปฏิทินที่กำหนดไว้ทำให้บุคลากรและครูไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนได้.....	1
10. มีอัตราค่าจ้างครูเพียงพอ แต่มีจำนวนครูเกินในบางกลุ่มสาระ และขาดครูบางกลุ่มสาระ เช่น คณิต วิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ.....	1
11. หน่วยงานทางการศึกษาให้ครูทำเอกสารมากเกินไปทำให้มีผลต่อการดูแลเด็กไม่ได้ อย่างเต็มที่.....	1

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีประเด็นที่สำคัญ 4 อันดับแรกคือ (1) พื้นความรู้เดิมของผู้เรียนอยู่ในระดับต่ำ (2) ความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องการประกันคุณภาพของบุคลากรในสถานศึกษา (3) ขาดความร่วมมือจากผู้ปกครอง (4) ขาดงบประมาณด้านการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียน นอกนั้นเป็นความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรในสถานศึกษา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัยเรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร” เป็นการนำเสนอภาพรวมของการวิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ มีสาระดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบหลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และปัจจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ จำนวน 67 คน และครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจำนวน 2,358 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร 67 โรงเรียน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการทั้งหมด 67 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 343 คน รวมทั้งสิ้น 410 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .9705

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 410 ฉบับ โดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2549

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติในการวิเคราะห์ประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลผลของประคอง กระณสูตร และหาความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าไคสแควร์ (Chi-square- χ^2) ในการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูต้อปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ส่วนข้อคำถามปลายเปิดวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยเรียงลำดับตามความถี่

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครูที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 5-10 ปี

5.1.2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร

สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการตามกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ครบทั้ง 8 องค์ประกอบ ผลการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดมี 3 องค์ประกอบตามลำดับ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ และองค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี นอกนั้นอีก 5 องค์ประกอบดำเนินการได้ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 5 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 8 การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และองค์ประกอบที่ 2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา เมื่อจำแนกตามรายชื่อองค์ประกอบ สามารถสรุปสภาพการดำเนินการได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด 3 รายการคือ มีระบบโครงสร้างการบริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามโครงสร้างการบริหารงานของสถานศึกษา และกำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากมี 2 รายการคือ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ดำเนินการประกันคุณภาพได้ทันที มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนผลการดำเนินงานของสถานศึกษา

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้ในระดับมากทุกรายการ คือ ครูและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ที่สำนักงานการศึกษากำหนด มุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเองให้มีมาตรฐานสูงขึ้น โดยมีการจัดทำมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้เพิ่มเติมจากมาตรฐานการศึกษาที่สำนักงานการศึกษากำหนด

องค์ประกอบที่ 3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด 3 รายการ คือ สถานศึกษามีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นแผนที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษา โดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ ครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา

คุณภาพการศึกษา ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากคือ ผู้ปกครองชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินการได้ในระดับมากทุกรายการ คือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษาดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรในสถานศึกษาและชุมชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบการนิเทศกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 5 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด คือ สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพจากสำนักการศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 3 ปี ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากมี 2 รายการ คือ มีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษา

องค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คือ มีการกำหนดเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินที่ชัดเจน มีการประเมินโดยนำผลจากการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนด และนำผลจากการประเมินไปวางแผนพัฒนางานให้ดีขึ้น

องค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพที่ถูกต้องตรงตามสภาพจริง ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากคือ มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีให้หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนรับทราบ

องค์ประกอบที่ 8 การผุดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ บุคลากรสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ ส่วนรายการที่ดำเนินการได้ในระดับมากมี 3 รายการ คือ มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในสถานศึกษาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกมาตรฐาน ผู้บริหารสามารถสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพให้เกิดในสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดมีการเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษา

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

5.1.3.1 ปัจจัยที่ส่งเสริม

- 1) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 22 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรกเรียงตามลำดับ คือ (1) สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน (2) ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (3) ครูและบุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (4) สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม และ (5) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนี้

(1) ปัจจัยภายในที่ส่งเสริม

ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร คือ สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ด้านวัฒนธรรมองค์กร คือ สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม ด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านงบประมาณ คือ สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

(2) ปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริม

ปัจจัยด้านสังคมเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านการเมือง คือ หน่วยงานต้นสังกัดมีการนิเทศให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ด้านเทคโนโลยี คือ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ คือ ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดีและให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา

5.1.3.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

1) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 18 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการ

ดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับแรกเรียงตามลำดับ คือ (1) ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก (2) ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ (3) ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูงทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา (4) ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา และ (5) สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน

2) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนี้

(1) ปัจจัยภายในที่อุปสรรค

ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านงบประมาณ คือ สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร คือ ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา ด้านโครงสร้างองค์กร คือ สถานศึกษาไม่มีการกำหนดบุคคลหรือฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกว่าการเปิด โอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม

(2) ปัจจัยภายนอกที่อุปสรรค

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีความถี่สูงสุดในด้านนี้คือ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี คือ ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านสังคม คือ สถานศึกษาได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดการศึกษาน้อย และด้านการเมือง คือ นโยบายการปรับลดอัตรากำลังคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

5.1.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็น

อุปสรรคต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

5.1.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการ

ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งหมด 3 เรื่อง ตามลำดับ คือ (1) สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ (2) ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและตรงตามสภาพจริง และ (3) สถานศึกษามิงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่ามีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียง 1 เรื่อง คือ ผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ พบว่ามีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูไม่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีการดำเนินการครบทั้ง 8 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุดคือ องค์ประกอบที่ 6 การประเมินคุณภาพการศึกษารองลงมาคือองค์ประกอบที่ 7 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และองค์ประกอบที่ 1 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ที่เหลืออีก 5 องค์ประกอบดำเนินการได้ในระดับมาก

กล่าวได้ว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครมีการพัฒนาในเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพมากกว่าในอดีต เนื่องจากผลการศึกษารั้งนี้แตกต่างจากผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ซึ่งได้วิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานศึกษาส่วนหนึ่งไม่ได้มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย ไม่มีการรายงานผลการประเมินให้ผู้อื่นทราบโดยทั่วกัน ให้ความสำคัญกับการประเมินมาตรฐานด้านผู้บริหารมากกว่าด้านอื่น นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังแตกต่างจากผลการวิจัยของเก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) และ วินัย นุ่นพันธ์ (2546) ที่กล่าวไว้ว่า แม้สถานศึกษาชั้นพื้นฐานส่วนใหญ่ดำเนินการประกันคุณภาพครบกระบวนการ แต่การดำเนินการแต่ละด้านยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และสาเหตุที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากแนวนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาทางการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครมีระบบประกันคุณภาพการศึกษา และทุกโรงเรียนต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. ภายในปี 2548 (แผนพัฒนาการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2545-2549, 2545: 12) เป้าหมายดังกล่าวจึงเป็นแรงผลักดันให้โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครศึกษาอบรมเรื่องการประกันคุณภาพ เร่งพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามหลักการมากขึ้น

ประกอบกับสถานศึกษาจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547) ที่ระบุว่า “สถานศึกษาชั้นพื้นฐานจะต้องได้รับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัดอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 3 ปี” ซึ่งสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครมีหน่วยศึกษานิเทศก์ตรวจเยี่ยม โรงเรียนในสังกัดมาโดยตลอด กอปรกับช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังอยู่ในช่วงรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่ 2 จาก สมศ. ภายหลังจากที่ได้รับการประเมินภายนอกครั้งแรกครบทั้ง 433 โรงเรียนในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งผลการประเมินในรอบแรกนั้นพบว่า โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครมีผลการประเมินเป็นอันดับที่ 1 จากสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ และปัจจุบันมีการเผยแพร่องค์ความรู้ เทคนิควิธีการด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความตื่นตัว และมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการได้ครบทั้ง 8 องค์ประกอบ และสามารถดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาและรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีได้ดีกว่าการดำเนินการในองค์ประกอบอื่น ๆ มูลเหตุดังกล่าวบ่งชี้ให้เห็นว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านไป 5 ปีที่ผ่านมา โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามมีการดำเนินการในบางรายการที่ได้รับผลการประเมินในระดับมากซึ่งสามารถที่จะพัฒนาไปสู่ระดับสูงขึ้นได้ เช่น การพัฒนามาตรฐานการศึกษา การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา รวมทั้งการเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัดให้แก่สถานศึกษา แต่เนื่องจากผลการศึกษารายงานการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. ยังพบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครบางโรงเรียนมีผลการประเมินมาตรฐานด้านผู้เรียนบางมาตรฐานอยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้นเพื่อให้สามารถตอบสนองเป้าหมายด้านการจัดการศึกษา ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตราที่ 22 ที่เน้นผู้เรียนสำคัญที่สุด (สมศ., 2547) จึงจำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่า ปัจจัยภายในด้านบุคลากรเป็นปัจจัยส่งเสริมมากที่สุด การที่สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอ ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมถึงได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในขณะที่ สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (อ้างถึงใน สมศ., 2547: 9) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้ข้อค้นพบในลักษณะเดียวกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร และผลการศึกษาทั้งสองสอดคล้องกับแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาที่ว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากคุณภาพของกระบวนการ (Process Quality) และคุณภาพของบุคลากร (Human Quality) “กระบวนการที่มีคุณภาพและคนที่มีคุณภาพเท่านั้นที่จะสร้าง Output (ผู้เรียน) ที่มีคุณภาพได้” (สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย, 2542: 153) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดหนทางสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังคำสอนของท่านขงจื้อที่ว่า “ให้เริ่มต้นการพัฒนาจากส่วนที่เล็กที่สุดคือปัจเจกชนและให้ส่วนย่อยแต่ละส่วนเป็นรากฐานสำคัญนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไป”

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และ

มุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมในระดับรองลงมา กล่าวได้ว่า การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น และใช้กระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีมจะเป็นปัจจัยส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในได้เช่นกัน (เก็จนก เอื้อวงศ์, 2546) ในขณะที่ข้อค้นพบของ Bauerly Kopel (1997) ที่ได้ศึกษาการนำหลักการ TQM มาใช้กับโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐมินนิโซตา พบว่าสิ่งที่ช่วยให้สามารถนำหลักการคุณภาพไปใช้ได้ก็คือ ภาวะผู้นำและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันจะเห็นได้ว่า ปัจจัยภายนอกไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามากนัก จำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยภายในด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพราะส่วนที่สำคัญที่สุดของระบบการประกันคุณภาพ คือการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังที่ Deming ได้กล่าวว่า “คุณภาพเกิดจากภายใน (Quality Comes from Within)” ถ้าคุณภาพภายในดี การประเมินภายนอกก็จะเป็นเพียงการตรวจซ้ำเพื่อยืนยันความสำเร็จ (อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง, 2544: 104)

ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในด้านบุคลากรมีความสำคัญในระดับสูงสุดได้แก่ ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก รองลงมาคือ ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ และปัจจัยด้านงบประมาณ ได้แก่ สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้น้ำหนักปัจจัยด้านบุคลากรและด้านงบประมาณมากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานกิจการของสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 (2547: 32) พบปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดการศึกษา คือ โรงเรียนมีภารกิจนอกเหนือจากการเรียนการสอน เช่น การให้การสนับสนุนสำนักงานเขตและต้นสังกัดในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร ทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการเรียนการสอน ในขณะที่ Bof (1997) กล่าวว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของโรงเรียนในประเทศไทย สืบเนื่องจากการต่อต้านของบุคลากร รวมไปถึงการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ ในขณะที่ผลการวิจัยติดตามผลการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาเอกชน (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2547) พบว่าอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพที่พบมากที่สุดคือ ภาระงานของผู้บริหาร ครู บุคลากรมีมากจนไม่สามารถปฏิบัติงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคลากรทราบว่าแท้จริงแล้วการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการดำเนินการตามกิจกรรมปกติของ

สถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 7)

ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งคือ ผู้เรียนมีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานการศึกษา (สำนักงานการศึกษา, 2543: 5) ที่พบว่าอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครคือด้านผู้เรียนมีปัญหามากที่สุด มีสาเหตุจากผู้เรียนร้อยละ 70-80 มีฐานะยากจน มาจากครอบครัวที่แตกแยก มีส่วนน้อยที่มาจากครอบครัวที่มีความพร้อม ดังนั้นผู้ปกครองจึงมีภาระในการทำมาหาเลี้ยงชีพ แน่วแน่มที่ผู้เรียนจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ปกครองจึงน้อยลง และการที่ผู้เรียนจะเรียนรู้วิชาใดวิชาหนึ่งได้ดีและมีความสุข จะต้องอาศัยความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพร้อมในที่นี่หมายถึงสภาพร่างกายที่ไม่เจ็บป่วย หิวโหย ง่วงนอน รวมถึงความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการเรียน (จรัส นองมาก ในวารสารการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2547: 8) ประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานในการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. มีการวัดมาตรฐานด้านผู้เรียน ดังนั้นในการพัฒนาไปสู่การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้เรียนด้วยเช่นกัน

ส่วนปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับรายงานกิจการของสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 (2547: 32) ที่ระบุว่าบางโรงเรียนไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน งบประมาณที่รัฐจัดสรรให้กับโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครตามจำนวนนักเรียน รวมค่าสาธารณูปโภค ซึ่งต้องหักไว้ถึง 40 เปอร์เซ็นต์ ส่งผลให้โรงเรียนที่มีนักเรียนน้อยเกิดปัญหามีค่าใช้จ่ายสูง ต้องหาเงินเพิ่มโดยการจัดทอดผ้าป่าเพื่อการศึกษา

ขณะที่ผลการศึกษาของสุชาติ จันทกุล (2545) ระบุว่าโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาในเรื่องการเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศ แม้ว่างบประมาณอาจจะไม่ใช่ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยตรง ในขณะที่ดำเนินการประกันคุณภาพภายในอาจไม่ต้องใช้งบประมาณมาก แต่ในทางอ้อมจะเห็นได้ว่า การมีงบประมาณเพียงพอสำหรับใช้ในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์การเรียนการสอน พัฒนาสภาพแวดล้อมและแหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา รวมถึงจัดหาสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ย่อมส่งผลให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาสู่มาตรฐานที่สูงขึ้นได้

ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามากที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การ

สนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา แซ่มซ้อย (2546) ที่พบว่าปัญหาการปฏิบัติงานประเมินผลภายในสถานศึกษาที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชน.

5.2.3 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกัน ยกเว้นในเรื่องการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการประกันคุณภาพ ผู้บริหารเห็นว่ามีทัศนคติสามารถปฏิบัติตามได้ แต่ครูมีความเห็นว่ายังไม่ชัดเจน ในเรื่องผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนกำกับติดตามประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องและตรงตามสภาพจริง ผู้บริหารเห็นว่าดำเนินการได้คืออยู่แล้ว แต่ครูเห็นว่ายังดำเนินการได้ไม่ดีนัก และในเรื่องงบประมาณ ครูเห็นว่าเพียงพอ แต่ผู้บริหารเห็นว่ายังไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้ควบคุมและอนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรวมถึงบริหารเงินงบประมาณที่ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด และจากรัฐบาล จึงอาจเห็นว่างบประมาณไม่เพียงพอ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผู้บริหารและครูมีความเห็นแตกต่างกันในเรื่องเดียวคือ ผู้บริหารเห็นว่าผู้เรียนส่วนใหญ่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ แต่ครูมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

สาเหตุที่ความคิดเห็นแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากครูอยู่ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย จึงเป็นไปได้ว่าสามารถพบอุปสรรคในการทำงานได้มากกว่า อย่างไรก็ตามเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องใช้กลไกการบริหารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างครูและผู้บริหารให้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 จากการวิจัยพบว่าผู้ปกครอง ชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมีการประสานการทำงานกับสถานศึกษาในลำดับที่น้อยกว่าองค์ประกอบอื่น ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มากขึ้น สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบของการจัดอบรม เผยแพร่เอกสารประชาสัมพันธ์ให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินการประกันคุณภาพ

แต่เนื่องจากภายในชุมชนมีเศรษฐกิจไม่ค่อยดี โรงเรียนอาจต้องศึกษากลยุทธ์การเข้าถึงชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมกับการที่โรงเรียนมากกว่าการที่รอให้ชุมชนเข้าไปช่วยพัฒนาการศึกษาในสถานศึกษา

5.3.1.2 ข้อค้นพบจากการวิจัยแสดงให้เห็นความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนั้นหน่วยงานต้นสังกัดและโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งเสริม เช่น เร่งส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในสถานศึกษา (Sense of belonging) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา และขจัดปัจจัยที่เป็นอุปสรรค เช่น ช่วยเหลือนักเรียนและผู้ปกครองที่มีฐานะยากจน ในรูปของทุนการศึกษา ให้สวัสดิการอาหาร เสื้อผ้า และอุปกรณ์การเรียนอย่างต่อเนื่อง จัดสรรเงินงบประมาณให้เพียงพอหรือให้ความรู้แก่ครูในการบริหารเงินงบประมาณที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนเทคโนโลยีทางการศึกษาให้เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

5.3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา มีการดำเนินการอยู่ในลำดับสุดท้ายจากทุกองค์ประกอบ ดังนั้นหน่วยงานต้นสังกัดควรมีการวิจัยพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครให้มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

5.3.2.1 ข้อค้นพบจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครมีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการประกันคุณภาพ และกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน แต่พบว่ามีปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เช่น ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเศรษฐกิจ และเพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมากไปสู่ระดับมากที่สุดได้ ควรมีการวิจัยและพัฒนารูปแบบการพัฒนามาตรฐานของสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานโดยปกติของสถานศึกษา และให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสูงต่อไป

5.3.2.2 ผลที่ได้จากการศึกษารั้วนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกจากสมศ.ไปแล้ว ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากโรงเรียนทั่วประเทศ ที่มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาระดับชั้นพื้นฐาน เพื่อจะได้สารสนเทศที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติมากขึ้น

DRPU

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กรมวิชาการ. (2544). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: กรอบและแนวการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542 ข: 12). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ คุรุสภาลาดพร้าว.
- กองประชาสัมพันธ์. สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2548). เรารักกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ.
- กองวิชาการ. สำนักการศึกษา. (2543). ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนระดับ ประถมศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- _____. สำนักการศึกษา. (2548). รายงานการจัดการศึกษาของกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- _____. สำนักการศึกษา. (2548). สถิติจำนวนนักเรียน ห้องเรียน และข้าราชการครู สังกัด กรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับชั้น รายโรงเรียน ปีการศึกษา 2548. กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. สำนักงาน. (2540). ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- _____. สำนักงาน. (2538). รายงานการประชุมสัมมนา ปี 2548 ประเด็นยุทธศาสตร์การ พัฒนาการศึกษ ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8. กรุงเทพฯ.
- _____. สำนักงาน. (2541). รายงานผลการจัดระดับคุณภาพการศึกษา กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- _____. สำนักงาน. (2543). การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- _____. สำนักงาน. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับ การประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- _____. สำนักงาน. (2544). การประกันคุณภาพของนิวซีแลนด์. กรุงเทพฯ.

- _____ . สำนักงาน. (2544). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549)**. กรุงเทพฯ: อรรถพลการพิมพ์.
- _____ . สำนักงาน. (2546). **บันทึกการศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี
- จำรัส นองมาก. (2546). **ปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- นโยบายและแผน. สำนักงาน. (2545). **แผนพัฒนาการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2545-2549)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ประคอง วรรณสูตร. (2538). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (2543). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เล่ม 3**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. บัณฑิตศึกษา. (2544). **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา**. นนทบุรี. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____ . สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. (2545). **ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา การประเมินการศึกษา**. นนทบุรี. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). **การประกันคุณภาพการศึกษา ทุกคนทำได้ไม่ยาก**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิชย์.
- รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. สำนักงาน. (2547). **บทสรุปงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ปี2545-2547) (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- _____ . สำนักงาน. (2547). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (พิมพ์ครั้งที่ 2) ฉบับปรับปรุงแก้ไข**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- _____ . สำนักงาน. (2547). **รวมกฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ.
- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สำนักงาน. (2546). **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). **แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วิทยากร เชียงดุด. (2542). **รายงานสถานะการศึกษาไทย ปี 2541 วิฤตและโอกาสในการปฏิรูปการศึกษาและสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
 ศึกษาธิการ. กระทรวง. (2541). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**
 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์. (2544). **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. นนทบุรี:
 โรงพิมพ์จตุรดิไซน์.
- สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2542). **มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- สภากรุงเทพมหานคร. (2547). **รายงานกิจการของสภากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
 สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ. (2545). **การควบคุมคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
 หน่วยศึกษานิเทศก์. สำนักงานการศึกษา. (2543). **การประกันคุณภาพโรงเรียนสังกัด**
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

บทความ

- จรัส นองมาก. (2547). “การเรียนอย่างมีความสุข.” **การศึกษากรุงเทพมหานคร**, 27, 5. หน้า 8.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2543). “การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา.”
วิธีวิทยาการวิจัย, 13, 1. หน้า 43-79.
- สำเริง บุญเรืองรัตน์. (2544, มกราคม-เมษายน). “ความคิดและความหลงผิดเกี่ยวกับการ
 ประเมินผลการศึกษา.” **วัดผลการศึกษา**, 23, 66.
- อำรุง จันทวานิช และไพบูลย์ แจ่มพงษ์. (2542, 9 กันยายน). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพ
 การศึกษา.” **วารสารวิชาการ**. หน้า 2-12.

เอกสารอื่นๆ

- คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. สำนักงาน. (2547). **การวิจัยติดตามผลการประกัน
 คุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาเอกชน**
 (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ.
- บุญเสริม วิสกุล. (2547, กันยายน). **การจัดการคุณภาพในองค์กร**. เอกสารการสอน. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ลีปนันท เกตุทัต. (2548,กันยายน). การศึกษาไทยในทศวรรษหน้า: ระบบการศึกษาของไทย. เอกสารการสอน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิทยานิพนธ์

- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2546). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน . วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เข็มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ วิทยาขาว. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา: ศึกษากรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต รัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งฤดี วงษ์ศรี. (2547). ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วินัย นุ่นพันธ์. (2546). การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สยาม สุ่มงาม. (2541). กระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนนาร่องสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา จันทร์กุล. (2545). การจัดระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Cheng, Y. C. (1996). **School effectiveness and school – based management: A mechanic for development.** London: Falmer Press.
- Crosby, P.B. (1987). **Quality without tears : The Art of hassle – free management.** New York: Mc Graw-Hill.
- Cuttance. P. (1994). **Consumer evaluation of quality management and quality assurance systems for Schools.** Paper prepared of the Australian Quality Council Conference, Sydney : NSW Department of school Education.
- Dale, E. and Michelon, L.C. (1994). **Managing quality** (2 nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Deming, W.E. (1986). **Out of the crisis.** Cambridge: Massaschnsetts Institute of Technology.
- Ellis,R. (1993). Quality assurance for university teaching: Issues and approaches. In R. Ellis (ed). **Quality assurance for university teaching** (pp.3-15). Great Britain: Open University Press.
- Green . Diana. (1994). "Trends and tissues." In International Development in Assuring Quality in Higher Education (pp.168-177) edited by alma Craft. London: The falmer Press.
- Healy, M. (1994). BS 5750 and beyond in a secondary school : A change for the best. In C.Parsons (ed.), **Quality improvement in education** (pp.68-69). London: David Fulton.
- Hopkins,K.D., Stanley, J.C. and Hopkins, B.R. (1990). **Educational and Psychological Measurement and Evaluation** (7 th ed.). Englewood Cliffs: Printice Hall.
- Juran, J.M., and Gryna, F.M. (1993). **Quality planning and analysis** (3 rd ed.). Singapore : Mc Graw-Hill Book.
- Lessinger, L. M. (1971). Accountability for results : A basic challenge for American's schools. In L.N. Lessinger and R.W.Tyler (eds.). **Accountability in Education** (pp.7-14). Worthington: Charles A. Publishing.

Melnyk, S.A., & Denzler, D.A. (1996). **Operations management : A value-driven approach.**

Boston : Irwin/McGraw-Hall.

Milliken, W.G. (1971). "Making the School System Accountable." In L.N. Lessinger and

R.W.Tyler (eds.). **Accountability in Education** (pp.18-21). Worthington:

Charles A. Publishing.

Murgatroyd, S., and Morgan, C. (1994). **Total quality management and the school.** Buckingham :

The Open University Press.

Porter, J. W. (1971). **Accountability in Education.** In L.N. Lessinger and R.W.Tyler (eds.).

Accountability in Education (pp.18-21). Worthington: Charles A. Publishing.

Toffler, Alvin. (1980). **The Third Wave.** London: Pan Books Ltd.

ARTICLES

Taylor, A. and Hill, F. (1993). "Issues for Implementing TQM in further and higher education :

The moderating influence of contextual variables." **Quality Assurance in**

Education. pp.15-20.

Ted, P.E. (Summer, 1993). "Human factors in quality assurance." **Online Journal of**

Information Systems Management.

DISSERTATION

Neville, L.B. (1999). **Quality assurance and improvement planning in two elementary schools :**

Case studies in Illinois School reform. Doctoral dissertation, Illinois state University.

ELECTRONIC SOURCES

Blankstein, A.M. (1996). Why TQM can't work...and a school where it did. [On-Line].

Educational Digest, 62(September 96). Available: Academic Search Elite :

0013-127X.

Deming, Edwards (2001). **PDCA Cycle**[Online]. December 10, 2005,

from <http://www.hci.com.au/hcisite/Toolkit/pdcacycl.htm>.

Harris, A. and Jon, Y. (2000, February). Comparing school improvement programmes in England and Canada. *Online Journal of School Leadership & Management* [On – line serial]. Available from: Ebscohost Full Display Item: 3034942.

Hertling, E. (2000, 27 February). Implementing whole-school reform. *Online Journal Of Learning Librarian* [On – line serial]. Available: Ebscohost Full Display Item : 3026578.

CD- ROM databases

Bauerly Kopel, M.E. (1997). **The implementation of total quality management principles in Minnesota schools : Evidence from the field.** [CD-ROM]. Abstracts from : Dissertation Abstracts International Item: 19804709.

Bof, A.M. (1997). **Improving the quality and efficiency of primary education in Brazil. Focusing on the school : The case of Rondonopolis.** [CD-ROM]. Retrieved November 25, 2005, Abstracts from: Dissertation Abstracts International Item : 19806389.

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ทลิ่งลี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๗๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0306(1)/03256

22 มีนาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวพัฒนัสสา ศรีนนท์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570, 592

(น.ส.พัฒนัสสา ศรีนนท์ 0-6310-5045)

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0306(1)/03256

22 มีนาคม 2549

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา

ด้วย นางสาวพัฒนัสตา ศรีนนท์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขออนุญาตแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570, 592

(น.ส.พัฒนัสตา ศรีนนท์ 0-6310-5045)

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมี ศ.ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา และ ดร.จรัส นองมาก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถใช้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือสู่การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

3. คำตอบที่แท้จริงของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามและโรงเรียนของท่าน

4. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

แบบสอบถามแต่ละตอนจะมีคำชี้แจงในการตอบอยู่ที่ตอนต้นของตอนนั้น ๆ ขอความกรุณาท่านได้ตอบแบบสอบถามทั้งสามตอนให้ครบทุกข้อ โดยพิจารณาข้อมูลจากสภาพจริงของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนของท่านให้มากที่สุด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้มีส่วนร่วมในการชำระส่งเสริมมาตรฐานการศึกษาของชาติ

นางสาวพัฒนัสสา ศรีนนท์
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการศึกษา
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง**

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามที่เป็นจริง เกี่ยวกับตัวท่านและโรงเรียนที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.2 วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.3 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง

- ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ
- ครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

1.4 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งตามข้อ 1.3

- น้อยกว่า 5 ปี
- 5 -10 ปี
- มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. ให้ท่านพิจารณาว่าสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของท่าน มีการดำเนินการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาเป็นร้อยละของการทำงานตามช่องที่กำหนด
2. โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับหมายเลขที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานศึกษาของท่าน

การดำเนินการ	ระดับการดำเนินการ				
	80%ขึ้นไป	70-79%	60-69%	50-59%	ต่ำกว่า 50%
การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ					
1. มีระบบโครงสร้างการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามโครงสร้างการบริหารงานของสถานศึกษา					
3. สถานศึกษากำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
4. มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ดำเนินการประกันคุณภาพได้ทันท่วงที					
5. มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนผลการดำเนินงานของสถานศึกษา					
การพัฒนามาตรฐานการศึกษา					
6. ครูและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ที่สำนักงานศึกษากำหนด					
7. ครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษามุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเองให้มีมาตรฐานสูงขึ้น					
8. มีการจัดทำมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้เฉพาะเพิ่มเติมจากมาตรฐานการศึกษาที่สำนักงานศึกษากำหนด					

การดำเนินการ	ระดับการดำเนินการ				
	80%ขึ้นไป	70-79%	60-69%	50-59%	ต่ำกว่า 50%
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
9. สถานศึกษามีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา					
10. แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเป็นแผนที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษา โดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ					
11. ครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
12. ผู้ปกครอง ชุมชนหรือคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
13. ครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
14. มีการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา และชุมชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
15. มีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบการนิเทศ กำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา					
16. มีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานที่ชัดเจน					
17. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษา					
18. สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาจากสำนักการศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 3 ปี					
การประเมินคุณภาพการศึกษา					
19. มีการกำหนดเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินที่ชัดเจน					
20. มีการประเมินโดยนำผลจากการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนด					
21. มีการนำผลจากการประเมินไปวางแผนพัฒนางานให้ดีขึ้น					

การดำเนินการ	ระดับการดำเนินการ				
	80%ขึ้นไป	70-79%	60-69%	50-59%	ต่ำกว่า 50%
การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี					
22. มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพที่ถูกต้องตรงตามสภาพจริง					
23. มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีให้หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนรับทราบ					
การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
24. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในสถานศึกษาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกมาตรฐาน					
25. บุคลากรสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ					
26. ผู้บริหารสามารถสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา					
27. หน่วยงานต้นสังกัดมีการเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษา					

ตอนที่ 3.1 โปรดพิจารณาว่าปัจจัยที่กำหนดให้ต่อไปนี้ ปัจจัยใดที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของท่านในระดับมากที่สุด โปรดขีด ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือกเพียง 5 ปัจจัย

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

คำชี้แจง

- 1. สถานศึกษามีจำนวนครูและบุคลากรเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน
- 2. ครูและบุคลากรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 3. ครู บุคลากรและนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4. ครู บุคลากรและนักเรียนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- 5. นักเรียนส่วนใหญ่รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 6. สถานศึกษามีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 7. สถานศึกษามีการวางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8. สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
- 9. สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ไว้ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้
- 10. สถานศึกษาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีส่วนร่วม
- 11. ทุกคนถือว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติของบุคลากร
- 12. บุคลากรในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- 13. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และมุ่งมั่นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
- 14. ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และตรงตามสภาพจริง
- 15. ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำทางวิชาการและมีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ
- 16. ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตยและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
- 17. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะดี และให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา
- 18. เศรษฐกิจของชุมชนดี สามารถให้การสนับสนุนงบประมาณแก่สถานศึกษาได้
- 19. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
- 20. หน่วยงานต้นสังกัดมีการนิเทศให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- 21. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน
- 22. ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3.2 โปรดพิจารณาว่าปัจจัยที่กำหนดให้ต่อไปนี้ ปัจจัยใดที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของท่านในระดับมากที่สุด โปรดขีด ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือกเพียง 5 ปัจจัย

- 1. ครูและบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ
- 2. ภาระงานของครูและบุคลากรตามพันธกิจมีมาก
- 3. ครูและบุคลากรไม่เห็นคุณค่าและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4. จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ
- 5. ผู้เรียนไม่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง
- 6. ผู้เรียนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ
- 7. สถานศึกษามีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- 8. การบริหารเงินงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ
- 9. สถานศึกษาไม่มีการกำหนดบุคคลหรือฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน
- 10. บุคลากรส่วนใหญ่ในสถานศึกษาไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- 11. ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา
- 12. ผู้บริหารใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้้นามากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม
- 13. ผู้บริหารไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาได้
- 14. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ทำให้ชุมชนไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่สถานศึกษา
- 15. ผู้ปกครองและชุมชนมีฐานะไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา
- 16. สถานศึกษาได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการจัดการศึกษาน้อย
- 17. นโยบายการปรับลดอัตราค่าจ้างคนของภาครัฐ ส่งผลให้ครูไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ
- 18. ขาดเทคโนโลยีและความรู้ในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- ปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านเห็นว่าควรเพิ่มเติม

1. ปัจจัยที่ส่งเสริม

.....

.....

.....

2. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้
นางสาวพัฒนภัศรา ศรีนนท์

ภาคผนวก ง.
ผลการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

Reliability**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR211	4.3000	.7022	30.0
2.	VAR212	4.4333	.7279	30.0
3.	VAR213	4.4000	.6747	30.0
4.	VAR214	4.0667	.6915	30.0
5.	VAR215	4.0667	.7849	30.0
6.	VAR221	3.7333	.6915	30.0
7.	VAR222	4.0333	.7184	30.0
8.	VAR223	4.0333	.7184	30.0
9.	VAR231	4.2667	.7397	30.0
10.	VAR232	4.2667	.6397	30.0
11.	VAR233	4.3667	.6149	30.0
12.	VAR234	3.9667	.6687	30.0
13.	VAR241	3.9667	.7649	30.0
14.	VAR242	3.9667	.7184	30.0
15.	VAR243	4.0333	.7184	30.0
16.	VAR251	3.8000	.7611	30.0
17.	VAR252	3.9667	.6149	30.0
18.	VAR253	4.1667	.7466	30.0
19.	VAR261	4.2000	.6644	30.0
20.	VAR262	4.1000	.6618	30.0
21.	VAR263	4.0667	.7397	30.0
22.	VAR271	4.0000	.7878	30.0
23.	VAR272	4.0333	.6687	30.0
24.	VAR281	4.0333	.6687	30.0
25.	VAR282	4.0667	.8277	30.0

		Mean	Std Dev	Cases
26.	VAR283	4.1333	.8193	30.0
27.	VAR284	4.0333	.7184	30.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	110.5000	211.0862	14.5288	27

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR211	106.2000	199.8897	.5391	.9707
VAR212	106.0667	197.4437	.6410	.9700
VAR213	106.1000	197.5414	.6902	.9697
VAR214	106.4333	194.8747	.8149	.9688
VAR215	106.4333	197.2195	.6010	.9704
VAR221	106.7667	198.0471	.6454	.9700
VAR222	106.4667	196.3954	.7040	.9696
VAR223	106.4667	197.2230	.6615	.9699
VAR231	106.2333	196.1161	.6962	.9697
VAR232	106.2333	197.1506	.7530	.9693
VAR233	106.1333	198.3954	.7108	.9696
VAR234	106.5333	200.8092	.5187	.9708
VAR241	106.5333	194.5333	.7484	.9693
VAR242	106.5333	197.0161	.6721	.9698
VAR243	106.4667	194.3264	.8110	.9689
VAR251	106.7000	192.8379	.8359	.9686

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
VAR252	106.5333	199.7747	.6289	.9701
VAR253	106.3333	195.8851	.7007	.9696
VAR261	106.3000	196.3552	.7675	.9692
VAR262	106.4000	194.4552	.8774	.9685
VAR263	106.4333	193.0816	.8493	.9686
VAR271	106.5000	193.6379	.7675	.9692
VAR272	106.4667	198.1195	.6651	.9699
VAR281	106.4667	193.9816	.8943	.9684
VAR282	106.4333	190.5989	.8665	.9684
VAR283	106.3667	191.4126	.8382	.9686
VAR284	106.4667	193.8437	.8361	.9687

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 27

Alpha = .9705

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวพัฒนัสสา ศรีนนท์
ประวัติการศึกษา	2544 ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศษ.บ.) มัชฌม- สังคมศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา 2545 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การตลาด (เกียรตินิยมอันดับ 1) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	อาจารย์ 1 ระดับ 4 โรงเรียนพหลโยธิน แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ รางวัลหรือทุนการศึกษา	2537-2544 ครูโรงเรียนชาญเวทย์ศึกษา 2544-2547 ครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศร่มเกล้า 2547-2549 ครูโรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์ 2549-ปัจจุบัน ครูโรงเรียนพหลโยธิน ได้รับทุนการศึกษาระดับปริญญาโท จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์