

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองของ สมศ. ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดพิษณุโลก ที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการประเมินคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก ของ สมศ.
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
3. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรเดมมิ่ง (PDCA)
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอก ของ สมศ.

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือบุคคลหรือหน่วยงานที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542. หน้า 3)

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก มีหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

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

1.1 เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิดหรือการให้คุณให้โทษ

1.2 ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

1.3 มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลัก การศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่ สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพ ของสถานศึกษาและผู้เรียน

1.4 มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประมาณงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่า การกำกับ และควบคุม

1.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจาก ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นกระบวนการที่คณะผู้ประเมินภายนอกจะ รวบรวม และศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ซึ่งเสนอต่อ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) แล้วเข้าไป ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถานศึกษา รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการ ประเมินเพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา อย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการประเมินเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน การประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ๆ 3 ขั้นตอน คือ

2.1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินจะศึกษาวิเคราะห์หรือรายงานการ ประเมินตนเองของสถานศึกษาและเอกสารข้อมูลอื่นๆ ประกอบแล้วกำหนดประเด็นและรายการ ข้อมูลที่จะตรวจสอบ เตรียมแบบบันทึกข้อมูลและวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ระหว่างการตรวจเยี่ยม ร่วมกันวางแผนการตรวจเยี่ยมและแผนการประเมิน กำหนดตารางการปฏิบัติงานและ ประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อแจ้งกำหนดการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

2.2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา มีเวลาประมาณ 3 วัน ทำการประเมิน คุณภาพสถานศึกษา ทั้งด้านการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนและอื่นๆ ตาม มาตรฐานการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพภายนอก คณะผู้ประเมินจะเข้าไปยังสถานศึกษา ในลักษณะผู้ร่วมงาน สร้างความเข้าใจในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มใน สถานศึกษา และตรวจสอบหลักฐานเพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาตามที่ สถานศึกษาได้รายงานในรายงานการประเมินตนเอง ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบกับแผน ของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาแล้วประมวลผลและสรุปผลการตรวจเยี่ยมและให้ ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น

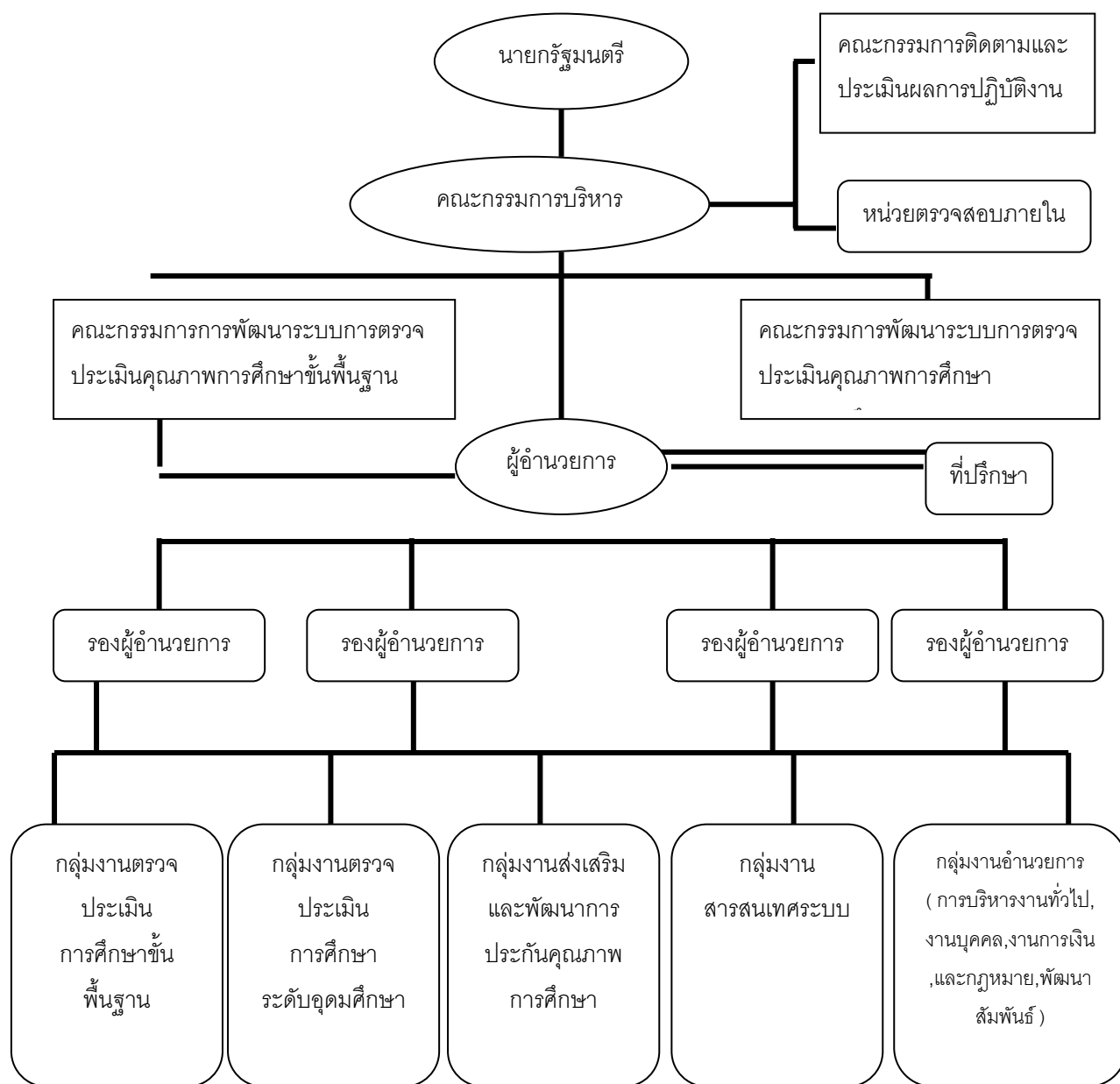
2.3 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา เมื่อเสร็จภารกิจในการไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องร่วมกันจัดทำรายงานผลการประเมินสถานศึกษาแล้วจัดส่งให้สถานศึกษาได้ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับรายงาน

แล้วพิจารณาข้อได้แย้งของสถานศึกษา ซึ่งคณะผู้ประเมินสามารถใช้วิจารณญาณในการปรับปรุง แก้ไขหรือยืนยันตามรายงานแล้วแต่กรณี จากนั้นนำเสนอรายงานต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนและความเชื่อถือได้ แล้วจึงให้การรับรองรายงานและเผยแพร่ต่อไปภายหลังจากตรวจเยี่ยมและรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาแล้วจะมีการติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษาซึ่งอาจดำเนินการโดยให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทราบ แล้วสำนักงานดังกล่าวทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายนอกและผลการพัฒนาการศึกษา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษาของประเทศไทยในรอบปีให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ รวมทั้งนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาของชาติต่อไป

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 กำหนดให้มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการกำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เนื่องจากรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการประเมินคุณภาพภายนอกจากหน่วยงานที่เป็นกลาง เพราะจะทำให้เกิดกลไกในการตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), (2546).

#### 1. องค์การที่รับผิดชอบการประเมินคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปี 2542 หมวด 6 มาตรา 49 มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความ มุ่งหมายและหลักการ ตลอดจนแนวการจัดการศึกษาไทยที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน



ภาพ 1 แสดงโครงสร้างองค์กร สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2550 จาก

[www.onesqa.or.th/aboutus/organization.html](http://www.onesqa.or.th/aboutus/organization.html).

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 มาตรา 8 กำหนดให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่หลัก ดังนี้

- 1) พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการ

ประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด

- 2) พัฒนามาตรฐาน และเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก
- 3) ให้การรับรองผู้ประเมิน
- 4) กำกับดูแล และกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพนอกที่ดำเนินการ โดยผู้ประเมินภายนอกรวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานฯ อาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้
- 5) พัฒนา และฝึกอบรมผู้ประเมิน จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาในการดำเนินการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

การทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 หมวดที่ 6 มาตราที่ 47 - 50 โดย มีนโยบายการดำเนินงานดังนี้

1. มีการบริหารงานที่คล่องตัว อีสุระ เทียงตรงเป็นธรรม มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบถ่วงดุลได้อย่างจริงจัง
2. มุ่งเน้นคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ
4. จัดวางระบบข้อมูลเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ไม่ได้มุ่งเน้นการตัดสินใจให้คุณให้โทษ
6. สมศ. ไม่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกเอง ยกเว้นเพื่อการพัฒนาระบบ และวิธีการ
7. การประเมินคุณภาพภายนอกจะต้องทำงานโปร่งใสมีหลักฐาน
8. สนับสนุนองค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการให้มีส่วนร่วมในการอบรมผู้ประเมินภายนอก
9. สมศ. คัดเลือกผู้ประเมินตามเกณฑ์ความสามารถ เพื่อให้การรับรอง และขึ้นทะเบียนผู้ประเมินภายนอก พร้อมทั้งตรวจสอบผู้ประเมินภายนอกเป็นระยะ ๆ
10. ทำงานในลักษณะ "เครือข่าย" กับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษาร่วมกัน

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศนั้น กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 3 ข้อ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541. หน้า 3)

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

การประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียนจะมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ การออกแบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอก

คุณภาพภายใน หมายถึง ความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกชั้นตอนของกระบวนการ หรือทุกระดับชั้นเรียน

คุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับมหัพภาค (Macro Socio – Economic Level) ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่จำเป็นต่อความอยู่รอด และการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมของประเทศชาติในการแข่งขันทางธุรกิจ การค้าและทางเทคโนโลยีระดับภูมิภาคและระดับโลก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา และเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและการเตรียมการป้องกันล่วงหน้า ก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ไม่ใช่การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกและความสมเหตุสมผล

4. การตรวจสอบ การวัดและการประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีใช้การจับผิด หรือการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษ

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

6. การประกันคุณภาพการศึกษานับความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กร ต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด

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

หลักการและเงื่อนไขสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน และร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การเสริมพลัง (Empowerment) โดยการสร้างความรู้ ทักษะและความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษาจะพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ต่อเมื่อสถานศึกษาเองต้องมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะคิดและตัดสินใจทั้งด้านการบริหาร วิชาการ และการใช้จ่ายงบประมาณ

4. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในพันธภาวะ (Accountability) การศึกษามีใช้เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น จึงต้องสร้างให้ทุกคนมีสำนึกในหน้าที่ของตนที่มีต่อการศึกษานอกจากนี้กระบวนการทำงานและผลงานของสถานศึกษาแห่งนั้นต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อโดยสังคมและประชาชน

### 5. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

การตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิดหรือการตัดสินให้รางวัลให้โทษ (วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 9 -10)

### องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

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

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) หมายถึง กระบวนการหรือแนวปฏิบัติเพื่อนำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญคือ

1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานพัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานการศึกษาหรือสภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่น มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน มาตรฐานด้านการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการบริหาร เป็นต้น มาตรฐานมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ ระดับท้องถิ่นและมาตรฐานที่สถานศึกษาร่วมกับชุมชนกำหนดขึ้น

1.2 การพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐานเป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.2.1 การเตรียมบุคลากร โดยพัฒนาบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ และผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการ ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพตามแนวปฏิรูปการศึกษา

1.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศ สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร “มืออาชีพ” หรือการบริหารงานตามแนวปฏิรูปที่เน้นการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – base Management : SBM) สถานศึกษาจึงต้องมีสารสนเทศอย่างเพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนการติดตามความก้าวหน้าของพัฒนาการของนักเรียนในทุกด้าน การนิเทศติดตามประเมินผลและการพัฒนาอื่น ๆ โดยเฉพาะต่อการดำเนินการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

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



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

2.1 การตรวจสอบภายใน/การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน (Internal Audit) เป็นกระบวนการกำกับ ติดตาม ประเมินผลภายในสถานศึกษาโดยคณะบุคคลภายในสถานศึกษาหรือคณะบุคคลที่สถานศึกษาแต่งตั้ง มีลักษณะเป็นการประเมินตนเองซึ่งเป็นวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของทุกวงการ เพราะการประเมินตนเองจะช่วยลดโอกาสการเกิดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานและยังมีข้อได้เปรียบอีกหลายประการ

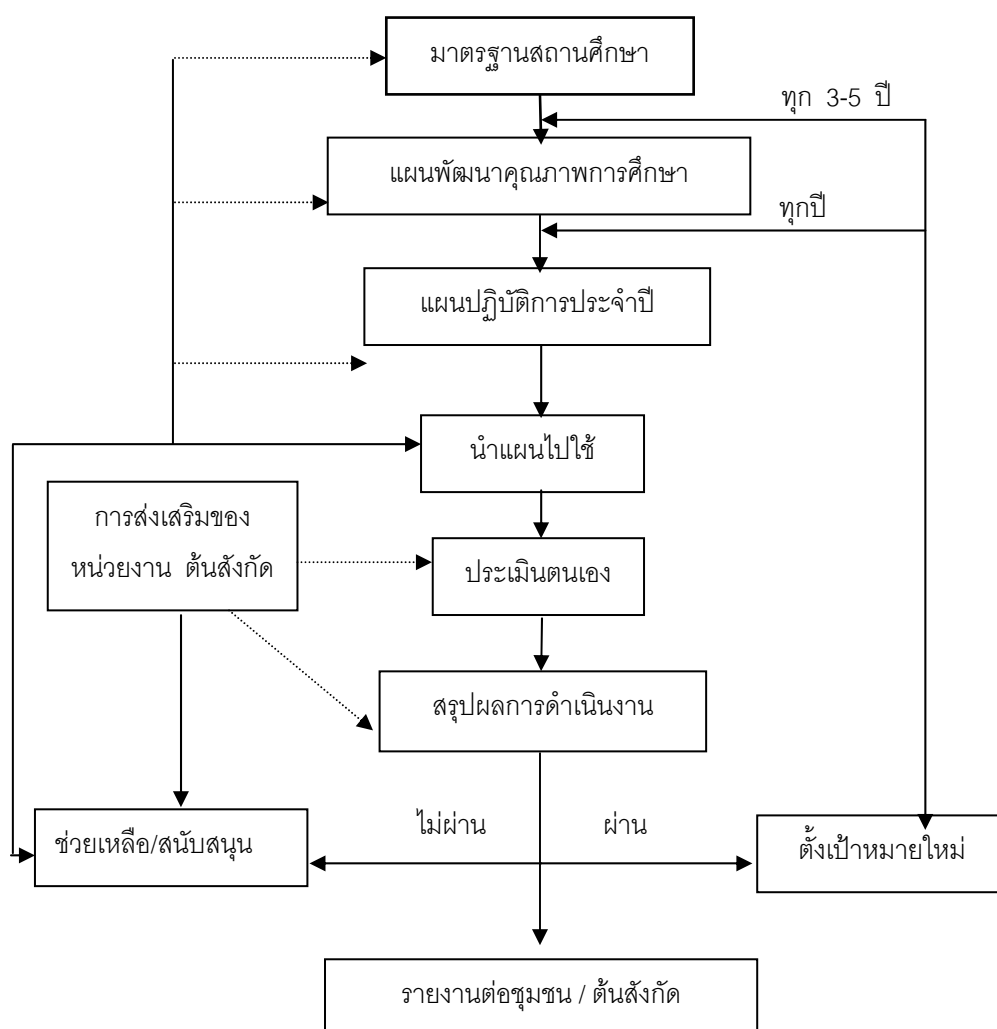
กระบวนการประเมินตนเองมิได้มีความหมายเพียงการสำรวจตนเองของบุคลากรเท่านั้น แต่เป็นการประเมินระหว่างผู้เกี่ยวข้องด้วยเช่น นักเรียนประเมินครู ครูประเมินนักเรียน/เพื่อนครู/ผู้บริหาร กรรมการสถานศึกษาประเมินครู/ผู้บริหาร เป็นต้น ผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ต้องกำหนดโครงสร้างกลุ่มบุคคล ขอบเขตการประเมินของแต่ละกลุ่มบุคคล เครื่องมือที่ใช้ วิธีการประเมิน

นอกจากนี้ การเลือกใช้เครื่องมือและชนิดเครื่องมือ ตลอดจนวิธีเก็บข้อมูลที่หลากหลายจากแหล่งข้อมูลมากแหล่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามสภาพจริงมากที่สุด อย่างไรก็ตามเป็นความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะสร้างบรรยากาศในเรื่องนี้ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสเป็นผู้ประเมินและถูกประเมิน โดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินมีความจริงใจยอมรับซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่กัน ทำให้เกิดการพัฒนาทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพของนักเรียนในที่สุด นอกจากนี้สถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน

2.2 การนิเทศ กำกับ ติดตามเพื่อสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาหรือการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานต้นสังกัด (External Audit) เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีประสิทธิภาพ หน่วยงานต้นสังกัดทั้งในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางควรจัดให้มีกระบวนการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานและความก้าวหน้าในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาหรือประเทศ และกำหนดมาตรการขยายผลการดำเนินงานที่เน้นการพัฒนาคุณภาพ โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการพึ่งตนเองได้และการเป็นอิสระทางความคิด อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพแบบยั่งยืน ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นการยืนยันผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามเอกสารการประเมินตนเอง และให้ข้อเสนอแนะกับสถานศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่สถานศึกษากำหนด

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

ภาพรวมของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น แสดงได้ดังภาพ 2 ดังนี้



ภาพ 2 แสดงวงจรการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (วันทยา วงศ์ศิลป์ภิรมย์ และคณะ, 2545. หน้า 15)

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) หมายถึงกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ คือ

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (External School Review) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (Accreditation) เป็นการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีฐานะเป็นองค์การมหาชน สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งและทุกระดับการศึกษาต้องได้รับการประเมินครั้งแรกภายในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2548 โดยขอบเขตการประเมินครอบคลุมมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน มีทั้งหมด 27 มาตรฐาน 91 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย สำหรับการประเมินในรอบแรกให้ครอบคลุมเพียง 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อยืนยันสภาพจริงที่จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา เงื่อนไขความสำเร็จ พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุง ผลการประเมินมุ่งนำไปใช้เพื่อการพัฒนามากกว่าการจับผิด ตัดสินให้คุณให้โทษ กล่าวคือ การประเมินคุณภาพจะแสดงให้เห็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของการปฏิรูป และระบบประกันคุณภาพการศึกษา

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education) เป็นการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลางเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาหรือผลการจัดการศึกษาภาพรวมของประเทศ เช่น การประเมินคุณภาพผู้เรียนทั่วประเทศของสำนักทดสอบทางการศึกษา

**พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**

หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

**มาตรา 47** ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกัน

คุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง

**มาตรา 48** ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้น สังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

**มาตรา 49** ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็น องค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผล การจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและ หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

**มาตรา 50** ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มี ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้ง ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่า เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการ ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

**มาตรา 51** ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้ได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุง แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2546. หน้า 29 – 31)

### ความสำคัญของวงจรคุณภาพเดมมิง (P D C A)

แนวคิดวงจรคุณภาพเดมมิง (P D C A) วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกใน ปี ค.ศ.1939 และเอ็ดวาร์ด เดมมิง เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ.1950 จนเป็นที่ รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทำให้นิยมเรียกวงจรนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า “วงจรเดมมิง” (Deming Cycle) นอกจากนี้ในโรอะคิ คะโน ยังได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพของเดมมิงว่าเป็นวงจรแห่งการบริหาร ส่วนนี้

โตชิ คูเม กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของวงจรคุณภาพของเดมมิง ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมิใช่เพียงแค่ปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมากอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้นแต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดผลเสียซ้ำซ้อน เรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ P D C A อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน P D C A มิใช่เป็นแค่วงแหวนที่เบนราบหากแต่เป็นขดลวดที่ม้วนได้สูงขึ้นเรื่อยๆ

### **การบริหารงานด้วยวงจรควบคุมคุณภาพ**

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือการมุ่งเน้นคุณภาพ และในปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความหมายของคุณภาพจึงมุ่งให้ลูกค้าพึงพอใจหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า ทางการศึกษา ลูกค้าหมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมวิชาการ, 2544ก. หน้า 5)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) หมายถึงการยกระดับคุณภาพในมุมมองของลูกค้าให้สูงขึ้น มีคุณค่า (Value) ต่อลูกค้ามากขึ้น เช่น ราคาสินค้าลดลง ขณะที่คุณภาพยังดีเหมือนเดิม ราคาสินค้าเท่าเดิม ขณะที่สินค้ามีสมรรถนะในการทำงานมากขึ้น ราคาสินค้าสูงขึ้นเล็กน้อย แต่สมรรถนะหรือหน้าที่การใช้งานสร้างความพึงพอใจ หรือเกิดคุณค่าต่อลูกค้ามากกว่าเงินที่จ่ายไปนั่นเอง

P-D-C-A หรือวงจรเดมมิง คือขั้นตอนการพัฒนางาน พัฒนาหน่วยงาน พัฒนางค์กร โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรควบคู่กันไป เริ่มจากการวางแผนกำหนดเป้าหมาย (P : Plan) แล้วนำแผนงานไปปฏิบัติ (D : Do) ทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติว่าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ (C : Check) ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายก็ทำการแก้ไข/ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ หรือทบทวนเป้าหมาย แต่ถ้าบรรลุเป้าหมายแล้ว ก็สามารถปรับปรุงค่าเป้าหมายที่ทำหายมากยิ่งขึ้นต่อไป (A : Act)

### **ความหมายของวงจรควบคุมคุณภาพ**

นรินทร์ เนาวประทีป (2540. หน้า 3) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก <http://blog.spu.ac.th/kovit/2008/02/09/entry-1>) กล่าวถึง การควบคุมคุณภาพ หมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดมาตรฐานไว้รวมทั้งคอยติดตามแก้ไขไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมามีข้อบกพร่องและเสียหาย

วรภัทร ภูเจริญ (2541. หน้า 27) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก <http://blog.spu.ac.th/kovit/2008/02/09/entry-1>) กล่าวว่า วงจรควบคุมคุณภาพ หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan)

การปฏิบัติตามแผน (do) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) การนำผลการประเมินย้อนกลับ  
ไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การใช้วงจรกิจภาพ ต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจร  
หมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2541. หน้า 14) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก  
<http://blog.spu.ac.th/kovit/2008/02/09/entry-1>) ได้ให้ความหมายการควบคุมคุณภาพ คือ เทคนิคใน  
เชิงระดับปฏิบัติการและกิจกรรมเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ ที่จัดทำหรือนำมาใช้เพื่อเป็นการบรรลุข้อกำหนด  
ทางด้านคุณภาพ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความหมายของวงจรควบคุมคุณภาพ หมายถึง  
กระบวนการบริหารงานหรือการจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผลผลิตที่ออกมา  
คุณภาพได้มาตรฐานตรงตามเป้าหมายกำหนด

#### **ขั้นตอนการบริหารงานตามวงจรควบคุมคุณภาพ**

เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (1950, อ้างอิงใน ชนินทร์ แสงแก้ว, 2546 หน้า 34) (สืบค้นเมื่อ 11  
มิถุนายน 2550 จาก <http://blog.spu.ac.th/kovit/2008/02/09/entry-1>)

ได้เสนอขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพ “วงจรเดมมิ่ง” (Deming Cycle) ไว้ 4 ขั้นตอน คือ

##### 1. การจัดทำและการวางแผน (Plan)

1.1 ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วกำหนดหัวข้อควบคุม (Control  
Item) ซึ่งตามปกติ ได้แก่ Q-C-D-S-M-E (Quality Cost Delivery Safety Morale Environment)

1.2 กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้แก่หัวข้อควบคุมแต่ละข้อ

1.3 กำหนดวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

##### 2. การปฏิบัติตามแผน (Do)

2.1 หาความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการนั้นด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง

2.2 ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด

2.3 เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม

##### 3. การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล (Check)

3.1 ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานหรือไม่

3.2 ตรวจสอบว่าค่าที่วัดได้ (ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่

3.3 ตรวจสอบว่า (ของหัวข้อควบคุม) ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

##### 4. กำหนดมาตรฐานแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act)

4.1 ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน ก็หามาตรการแก้ไข

4.2 ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก

#### 4.3 ปรับปรุงระบบการทำงานและเอกสารวิธีการทำงานมาตรฐาน

สมศักดิ์ สินธุเวชญ์ (2541. หน้า 39-41) ได้กล่าวไว้ว่า วงจรควบคุมคุณภาพมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) จะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ (do)
2. ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ 1) การวางแผนกำหนดการโดยแยกแยะกิจกรรมต่าง ๆ กำหนดเวลาที่คาดว่าจะต้องใช้ในการกิจกรรมแต่ละอย่าง การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ 2) การจัดการแบบเมทริกซ์ (matrix management) ซึ่งสามารถดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้ 3) การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน
3. การตรวจสอบ (Check) ทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางไว้
4. การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้น ทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐานให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541. หน้า 84) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก

<http://blog.spu.ac.th/kovit/2008/02/09/entry-1>) ได้เสนอขั้นตอนของวงจรควบคุมคุณภาพไว้ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงวงจรควบคุมคุณภาพ : PDCA

วงจร PDCA	
P → Plan การวางแผน, การกำหนดแผน	ออกแบบหรือกำหนดสิ่งที่จะต้องทำผลผลิตต้นแบบและทดสอบ (หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้าแล้ว)
D → Do ลงมือทำตามแผนที่วางไว้	ผลิตตามแบบ
C → Check ตรวจสอบผลลัพธ์กับแผน	ตรวจสอบดูว่าสินค้าที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่
A → Act	ตรวจสอบดูว่า ลูกค้าพอใจหรือไม่ ถ้ามีข้อบกพร่องก็แก้ไข ซ่อมแซมโดยส่งข้อมูลป้อนกลับเข้ากระบวนการเดิม ถ้าเป็นที่พอใจก็บันทึกไว้ เป็นมาตรฐานวิธีทำงาน

วีระพล บดีรัฐ (2543. หน้า 9-16) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก <http://share.psu.ac.th/blog/servicemind/5737>) ได้เสนอขั้นตอนของวงจรควบคุมคุณภาพ ไว้ดังนี้

1. การวางแผน (plan) เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของวงจรเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลา เพราะจะช่วยให้ขั้นต่อไปดำเนินได้อย่างง่ายดาย เนื่องจากได้คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าเอาไว้ก่อนแล้ว การวางแผนเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องเขียนแผนให้สมบูรณ์ที่สุด ดังรายละเอียดดังนี้ เลือกรื่องที่ต้องการปรับปรุงหรือระบุปัญหาที่เกิดขึ้นต้องเข้าใจสถานะในปัจจุบันโดยการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและพยายามค้นหาสาเหตุของปัญหา กำหนดเป้าหมายที่ต้องการและตัวชี้วัดความสำเร็จ และเขียนแผน

2. ปฏิบัติตามแผน (do) ทำตามแนวทางที่ได้คิดและวางแผนได้ตั้งแต่ต้นและก่อนที่จะลงมือปฏิบัติตามแผนนั้นควรได้รับการฝึกฝนเพื่อให้มีความรู้หรือทักษะในวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้องเสียก่อนและถ้าหากเวลาปฏิบัติจริงมีเหตุการณ์ผิดปกติซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ การปรับเปลี่ยนแผนก็เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ เรียกว่าใช้วงจร PDCA ย่อย ๆ ใน do ด้วย

3. การตรวจสอบ (check) คือการเทียบดูผลลัพธ์กับแผนที่ได้ปฏิบัติหรือเป็นการประเมินทางออกของปัญหาและอุปสรรคที่ได้ลองหาทางแก้ไขว่าวิธีที่เลือกนั้นเหมาะสมมากน้อยเพียงใด การตรวจสอบให้ได้ผลดีนั้นควรทำดังนี้ เปรียบเทียบผลจากการปฏิบัติงานจริงกับแผนงานที่วางไว้ ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ เกิดขึ้นบ้าง รวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

4. ดำเนินการให้เหมาะสม (act) กรณีผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ นำวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาปรับใช้ให้กลายเป็นนิสัยหรือเป็นมาตรฐาน สำหรับใช้ปฏิบัติกับแผนอื่นที่มีลักษณะเดียวกันนอกจากทำเป็นมาตรฐานแล้วยังต้องคิดหาทางปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการที่จะทำให้บรรลุแผนนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก กรณีที่ผลกับแผนไม่เป็นไปตามความต้องการไม่ว่าจะมากหรือน้อยให้นำข้อมูลมาวิเคราะห์มองหาแนวทางใหม่ใช้ความพยายามเพิ่มมากขึ้นของความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ และยังสามารถกล่าวว่าการควบคุมคุณภาพที่สมบูรณ์นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อนำผลที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมไปสู่กระบวนการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง และจะเป็นวงจรเช่นนี้ ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีสิ้นสุด

จากการศึกษาเกี่ยวกับวงจรควบคุมคุณภาพ สรุปได้ว่า วงจรควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย ขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวางแผน ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติ และขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา ลักษณะของวงจรควบคุมคุณภาพ เป็น

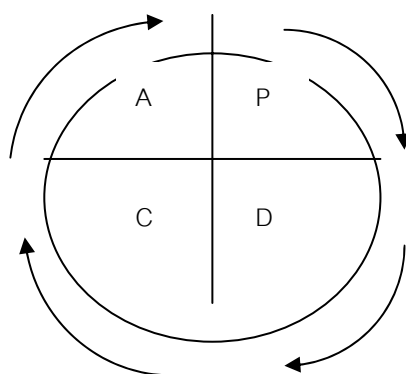


การดำเนินกิจกรรมแบบต่อเนื่อง ครบทุกขั้นตอน จะดำเนินการไปเรื่อย ๆ ไม่หยุดนิ่งซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงงาน และการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### การนำวงจรควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541ค. หน้า 46) ได้อธิบายไว้ว่าคุณภาพเป็นสิ่งไม่หยุดนิ่งมีการเคลื่อนไหวตัวเองให้สูงขึ้นเสมอ การปรับปรุงหรือพัฒนาโรงเรียนมีกระบวนการที่เป็นวงจรเหมือนเกลียวส่วานแต่ละวงจรประกอบด้วยการวิเคราะห์จุดที่ต้องการปรับปรุงหรือพัฒนา การจัดทำแผน การนำแผนสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน และผลจากการประเมินจะทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นแนวทางสำหรับจุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาโรงเรียนต่อไป ซึ่งเป็นการเริ่มต้นวงจรใหญ่ที่สูงกว่าเดิม

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2541. หน้า 39) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการคุณภาพภายในโรงเรียนนั้น ควรใช้วงจรควบคุมคุณภาพในทุก ๆ กิจกรรม และทุก ๆ ระดับไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมในฝ่ายปกครอง ฝ่ายบริหารและฝ่ายบริการ วัฏจักรของเดมมิ่ง (deming circle) หรือวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ซึ่งย่อมาจากคำว่า plan-do-check-act และแปลว่า วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของวงจรควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมิใช่เพียงแค่ปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมามีอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดของเสียซ้ำซ้อน เร็วรั้ง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ PDCA ดังภาพ 3



ภาพ 3 แสดงวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle : PDCA) (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2541. หน้า 34-44)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543. หน้า 13) ได้กำหนดขั้นตอนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยใช้วงจร PDCA ในการดำเนินการมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. วางแผนการปฏิบัติงาน (P) กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา กำหนดงบประมาณ กำหนดผู้รับผิดชอบ
2. ดำเนินการตามแผน (D) ส่งเสริมสนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนทรัพยากร การกำกับติดตาม ให้การนิเทศ
3. ตรวจสอบประเมินผล (C) วางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย ตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน
4. นำผลการประเมินมาปรับปรุง (A) ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร วางแผนในระยะต่อไป จัดทำข้อมูลสารสนเทศ

### **ประโยชน์ของวงจรคุณภาพเดมมิง**

กรมวิชาการ (2544ก. หน้า 29) ได้กล่าวถึงกาประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้นำวงจรควบคุมคุณภาพการศึกษา (P D C A) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีประโยชน์ต่อนักเรียน โรงเรียน ประชาชน หน่วยงานและสังคม ดังนี้

1. นักเรียนมีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนตามหลักสูตรมาตรฐานการศึกษาและสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน
2. โรงเรียนมีทิศทางการจัดการศึกษาที่ชัดเจนตามมาตรฐานกลางที่กำหนดโดยมีระบบบริหารคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นมาตรฐานจากความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย มีการแสดงความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาที่สามารถตรวจสอบได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
3. ชุมชน มีความมั่นใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน เข้าร่วมจัดการศึกษา และส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน
4. สถานศึกษาและหน่วยงาน ที่รับผู้จบการศึกษามีความมั่นใจและพึงพอใจในคุณภาพของผู้จบการศึกษา รับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อหรือทำงาน
5. สังคมมั่นใจในการจัดการศึกษาและมีหลักประกันคุณภาพของการจัดการศึกษา และการรายงานผลกับสาธารณชน

จากข้อความที่กล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งเป็นเนื้อหาของวงจรควบคุมคุณภาพอาจกล่าวได้ว่า วงจรควบคุมคุณภาพ ก็คือ แนวคิดและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการบริหารงานที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริหารงานของโรงเรียน เป็นการสร้างความมั่นใจให้

ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่า การดำเนินการของสถานศึกษา จะมีประสิทธิภาพ และทำให้ ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด (สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543.หน้า 7)

## 7 ขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพ

1. คัดเลือกหัวข้อของการปรับปรุง ควรเป็นหัวข้อที่เกี่ยวกับคุณภาพสินค้า ต้นทุน การส่งมอบ บริการ เช่น ลด% ของเสียในกระบวนการผลิต ลดข้อร้องเรียนจากงานบริการขององค์กร เป็นต้น โดยใช้หลักการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (พาเรโตไดอะแกรม)

2. ทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา และตั้งเป้าหมาย ก่อนจะกำหนดเป้าหมายการลด % ของเสียหรือลดข้อร้องเรียน จะต้องเข้าใจก่อนว่าสถานการณ์ปัจจุบัน มีตัวเลขอยู่ในระดับใด และถ้าเป็นไปได้ดูข้อมูลย้อนหลังไป 6-12 เดือน เพื่อดูแนวโน้ม และความเป็นไปได้ในการกำหนดค่าเป้าหมาย รวมถึงการเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นแนวหน้าด้วย การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark) เพื่อได้เป้าหมายที่ท้าทาย และแข่งขันได้

3. วางแผนกิจกรรม กำหนดผู้รับผิดชอบ หรือคณะทำงาน/กลุ่ม และกิจกรรมที่ต้องกระทำ พร้อมช่วงระยะเวลาอยู่ในรูปของตารางเพื่อใช้ในการติดตามโครงการว่าเริ่มและสิ้นสุดเมื่อไหร่ สำหรับแต่ละกิจกรรม

4. วิเคราะห์หาสาเหตุ ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาของเสีย หรือข้อร้องเรียนว่าเกิดจากอะไรบ้าง โดยใช้วิธีการระดมสมองจากพนักงาน หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น อาจจะเป็นกลุ่มคนในฝ่าย/แผนกเดียวกัน หรือการประชุมระหว่างหน่วยงาน อาจใช้เครื่องมือคุณภาพมาช่วยในการคิดจนกว่าจะค้นพบสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) เช่น แผนผังก้างปลา ใน The 7 QC Tools หรือ แผนภูมิจัดกลุ่มความคิดใน The 7 New QC Tools เทคนิคการตั้งคำถาม Why-Why-Why (ถามว่าทำไม 3-5 ครั้งจนกว่าจะค้นพบสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause))

5. พิจารณาและนำมาตรการตอบโต้ปัญหาไปปฏิบัติ หลังจากทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาแล้ว ทางองค์กรสามารถกำหนดมาตรการ เพื่อแก้ไขปัญหาโดยขจัดสาเหตุหลัก 3-5 มาตรการที่มีการคัดเลือกแล้วว่ามี ความง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ คุ่มค่าต่อการลงทุน คุ่มค่าเวลาที่เสียไป และส่งผลกระทบต่อในการลดปัญหา (% ของเสีย, จำนวนข้อร้องเรียน) อย่างรวดเร็ว โดยอาจใช้เครื่องมือคุณภาพ ในส่วนของแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ โดยหลักการแก้ปัญหาคือ มุ่งเน้นที่การออกแบบกระบวนการ/สร้างอุปกรณ์ช่วย เพื่อกำจัดหรือป้องกันความผิดพลาดจากพนักงาน (Poka-Yoke : การป้องกันความผิดพลาด)

6. ประเมินผลการแก้ปัญหา เพื่อเป็นการติดตามผลหลังจากนำมาตรการ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาไปใช้แล้วระยะหนึ่ง ให้ทำการเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงว่าปัญหาต่างๆ เช่น ด้าน % ของเสีย จำนวนข้อร้องเรียนได้ลดลงในระดับที่น่าพอใจตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือยัง โดยอาจแสดงให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเห็นอย่างชัดเจนในรูปแบบของกราฟ เพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุงคุณภาพ และทำให้พิจารณากำหนดการตอบสนองเพิ่มเติมได้อย่างทันเวลา

7. จัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติ และควบคุมปัญหา เมื่อปัญหาลดลงมาในระดับที่น่าพอใจให้ย้อนกลับไปดูว่าเป็นเพราะมาตรการใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดการลดของเสียหรือข้อร้องเรียนที่ลดลง ก็ทำการกำหนดมาตรการเหล่านี้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติ เพื่อควบคุมปัญหาให้ลดลง หรือหมดไปอย่างต่อเนื่อง (ประเสริฐ อัครประถมพงศ์) (สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2550 จาก

<http://www.ismed.or.th/SME/src/bin/controller.php?view=knowledgeInsite.KnowledgesDetail&p=&nid=&sid=40&id=1672&left=30&right=31&level=3&lv1=3>

### ข้อพิจารณาในการปรับใช้

PDCA เป็นวงจรของการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกระดับ ทุกองค์กร ทุกระดับ และทุกคน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านคุณภาพของงาน หรือผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ PDCA จะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูง ติดตามและทบทวนนโยบาย ทำให้ผู้บริหารระดับกลางปรับปรุงการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไข/ปรับปรุง วิธีการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน (สมหวัง วิทยาศิษฏานนท์. (2546).

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา

ความหมายของการนิเทศการศึกษา

การนิเทศการศึกษาเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการจัดการศึกษาของประเทศและเป็นกระบวนการหนึ่งที่นักการศึกษาได้ให้ความสนใจ และให้ความหมายไว้ทั้งนักการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศดังต่อไปนี้

สงัด อุทรานันท์ (2530. หน้า 12) กล่าวว่า การนิเทศการศึกษา คือกระบวนการทำงานร่วมกันของครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ได้มา เพื่อผลสัมฤทธิ์สูงสุดของนักเรียน

กิติมา ปริดีติติก (2532. หน้า 262) กล่าวว่า การนิเทศศึกษาก็น่าจะหมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือปรับปรุงเกี่ยวกับการศึกษา โดยเฉพาะในโรงเรียน

นิพนธ์ ไทพานิช (2535. หน้า 78) ได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาว่า การนิเทศการศึกษา คือ ความพยายามของบุคลากรทางการศึกษาที่จัดกิจกรรมและให้บริการกับผู้บริหารและครูในทางตรงและทางอ้อม ที่จะปรับปรุงการเรียนการสอน ของครูเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนักเรียน

เพ็ญศรี สืบถา (2535. หน้า 9) ได้สรุปว่า การนิเทศการศึกษา คือ กระบวนการร่วมมือประสานงานกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในอันที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพ การจัดการเรียนการสอนของครูให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

ชารี มณีศรี (2538. หน้า 19) กล่าวว่า การนิเทศการศึกษา คือ ความพยายามอย่างหนึ่งในหลาย ๆ อย่างที่จะช่วยส่งเสริมให้การศึกษาที่มีคุณภาพทั้งด้านการเรียนและการสอน

ไวลส์ (Wiles, 1983. หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่าการนิเทศการศึกษา คือ การแนะนำ การช่วยเหลือกัน การวางแผนร่วมกัน และการปรึกษาหารือกัน เพื่อหาทางปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น

กูต (Good, 1973. หน้า 539) กล่าวว่า การนิเทศการศึกษาเป็นความพยายามทุกวิถีทางอันที่จะทำให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา รู้จักวิธีการปรับปรุงงานสอนช่วยให้เกิดความเจริญงอกงามทางวิชาชีพทางการศึกษา ช่วยพัฒนาครูในการเลือกปรับปรุงวัตถุประสงค์ทางการศึกษา อุปกรณ์การสอน วิธีการสอน และการประเมินผลการสอนที่เหมาะสม

แฮร์ริส (Harris, 1985. หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า การนิเทศการศึกษาคือ สิ่งที่บุคลากรในโรงเรียนกระทำต่อบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของโรงเรียนมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพในดำเนินงานสอนเป็นสำคัญ

จากความหมายของการนิเทศการศึกษาที่นักการศึกษาและนักวิชาการได้ให้ไว้ พอสรุปได้ว่า การนิเทศการศึกษา คือกระบวนการร่วมมือประสานงานกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในอันที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของครูให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

### **ความมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษา**

การนิเทศการศึกษา เป็นกระบวนการร่วมมือประสานงานกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในอันที่จะพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของครูให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ดังนั้นจึงมีนักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการนิเทศไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534 หน้า 17) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายทั่วไปของการนิเทศการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้ครูมองเห็นปัญหาและความต้องการจำเป็นของเด็กและเยาวชน สามารถจัดสนองความต้องการของเด็กและเยาวชนได้ รวมทั้งการช่วยแก้ไขและป้องกันปัญหา
2. เพื่อช่วยให้ครู ผู้บริหาร และข้าราชการทุกฝ่ายได้มองเห็นและเข้าใจจุดหมายของการศึกษาและบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้บรรลุตามจุดหมายดังกล่าว
3. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของครูและเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในสภาพที่ดี และปฏิบัติงานร่วมเป็นคณะด้วยกำลังสติปัญญา เพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางอันดี
4. เพื่อให้ครูได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการสอนตลอดจนการทำแผนการสอน สื่อการเรียน และการประเมินผล
5. เพื่อประสานงานกับผู้บริหารการศึกษา ในอันที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่โรงเรียนและสำนักงานไม่อาจดำเนินการได้ตามลำพัง
6. เพื่อช่วยประเมินผลงานของครูและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งช่วยวางแผนเพื่อแก้ปัญหาที่เหมาะสมด้วย
7. เพื่อช่วยให้ครูใหม่ได้เข้าใจงานของโรงเรียนและอาชีพของครู
8. เพื่อช่วยในด้านประชาสัมพันธ์และสร้างครูให้มีลักษณะเป็นผู้นำ

ชาวี มณีศรี (2538, หน้า 18) ได้ให้ความมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศ ซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาเพื่อพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น
2. เป้าหมายสุดท้ายของการนิเทศการศึกษาอยู่ที่คุณภาพของนักเรียนซึ่งเป็นผลผลิตของการนิเทศการศึกษาอยู่ที่คุณภาพของนักเรียนซึ่งเป็นผลผลิตของการสอนของครูและบุคลากรทางการศึกษา การนิเทศการศึกษาจึงมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนางานด้านการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้น
3. การนิเทศการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อมุ่งให้การช่วยเหลือมิใช่การตรวจ แต่เป็นการร่วมมือรับผิดชอบงานร่วมกันทำงานเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
4. การนิเทศการศึกษามุ่งส่งเสริมให้ผู้รับการนิเทศซึ่งหมายถึงครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ

ดวงกมล บริบูรณ์พานิช (2540. หน้า 55) กล่าวว่ากรณีพิเศษการศึกษามุ่งที่จะพัฒนาครูเป็นหลักใหญ่ ทั้งนี้ เพราะครูเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการศึกษา เพราะฉะนั้นความมุ่งหมายของการนิเทศการศึกษาก็คือ มุ่งที่จะช่วยเหลือ แนะนำ ปรับปรุง และส่งเสริมให้ครูได้พัฒนาในต่าง ๆ อย่างเต็มที่ อันเป็นผลต่อคุณภาพการเรียนการสอน เป็นสำคัญ หรือเรียกได้ว่าเป็นงานหลักของสถานศึกษาหรือโรงเรียน ส่วนงานด้านบุคลากร กิจกรรมนักเรียน และงานอื่น ๆ เป็นงานที่มาสนับสนุนงานวิชาการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดของนักการศึกษาหลายท่านดังกล่าว การนิเทศการศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาครูให้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอน ในการพัฒนาตนเองช่วยเหลือตนเองได้ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและครู ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมศักดิ์ มณีวงษ์และคณะ. (2541. หน้า 10 - 11) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานตามนโยบายการประกันโอกาส และการประกันคุณภาพและการประกันประสิทธิภาพทางการศึกษา ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนของผลการดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพทางการศึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการวางแผนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่เสริมกระบวนการคิด กระบวนการกลุ่ม ฝึกให้นักเรียนลงมือปฏิบัติจริง การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม นักเรียนได้พัฒนาความสามารถตามความต้องการ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงกับสภาพชุมชนภูมิปัญญาท้องถิ่น ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จัดบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยความสุข มีการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก ได้แก่ การฝึกให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง การใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์หลักสูตร การสำรวจความต้องการของผู้เรียนก่อนวางแผนการจัดการเรียนการสอน การใช้ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ กิจกรรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนด้านคุณภาพนักเรียน พบว่า นักเรียนมีคุณภาพที่มีผลน่าพอใจปานกลาง ได้แก่ การมีพื้นฐานความรู้ตามระดับการศึกษา การมีความสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร การแสวงหาความรู้ และมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การดำรงชีวิต การร่วมมือร่วมใจประสานประโยชน์เพื่อส่วนรวม การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา การมีสุขภาพและสมรรถภาพทางกาย ตามเกณฑ์การมีสุขภาพจิตดีมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิตการเห็นคุณค่าอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

ความเป็นไทย ระดับคุณภาพนักเรียน ที่มีผลน่าพอใจขั้นต่ำ ได้แก่ การคิดคำนวณ และการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และเชื่อมโยงไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า มีเพียงเล็กน้อย เช่น การขาดแคลนอัตรากำลังครู สติปัญญาของนักเรียน

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงาน ผลการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่เป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านการเรียนการสอน และด้านคุณภาพนักเรียน โดยเฉพาะคุณภาพนักเรียน มีผลน่าพอใจขั้นต่ำเกี่ยวกับความสามารถในการคิดคำนวณและแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อถึงนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาที่ยังไม่สามารถบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายเท่าที่ควร ได้แก่ ปัจจัยทางด้านตัวครู ที่พบว่ายังไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมวิธีการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในบางพื้นที่พบว่าจำนวนครูมีน้อยต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างจึงส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทำไม่ได้ดี ปัจจัยทางด้านผู้เรียน พบว่ามีความแตกต่างกันในด้านร่างกายสติปัญญาสภาพความเป็นอยู่ของครอบครัวทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน

ในส่วนของการทำงานตามนโยบายการประกันประสิทธิภาพการศึกษา คณะผู้ศึกษาพบว่า ได้มีการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ เรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม การส่งเสริมบุคลากร ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การจัดทำแผนงานประจำปี การควบคุมกำกับติดตามนิเทศงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจัดสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น กรรมการโรงเรียน ชุมชน ในการพัฒนาโรงเรียน การจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ การจัดกิจกรรมบริการด้านอนามัย โภชนาการ มีการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก ได้แก่ เรื่อง การจัดแหล่งความรู้ เทคโนโลยี ที่เชื่อมต่อ การเรียนการสอน การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างครบถ้วนถูกต้องเป็นปัจจุบันตรงกับความต้องการชุมชน มีส่วนร่วมบริหารงบประมาณการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนมีการปฏิบัติในระดับปานกลางในเรื่องชุมชนให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ให้โรงเรียน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานพบว่าบุคลากรไม่เพียงพอ เพราะทำหน้าที่หลายอย่าง งบประมาณไม่เพียงพอชุมชนและกรรมการโรงเรียนไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐ ครูขาดความรู้ ไม่มีเทคนิคการสอนใหม่ ๆ และไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรไม่เข้าใจนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

การดำเนินงานตามนโยบายการประกันประสิทธิภาพทางการศึกษา การจัดแหล่งความรู้ สื่อและเทคโนโลยีที่เชื่อมต่อการสอนปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงมากเพราะครูยังไม่ให้ความสำคัญกับการใช้สื่อประกอบการสอนมากยิ่งขึ้น ด้านการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างครบถ้วนถูกต้อง



เป็นปัจจุบันและตรงกับความต้องการได้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงมากเพราะโรงเรียนยังขาดระบบการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้น จึงต้องพัฒนาการด้านการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

อรุณี อ่อนสวัสดิ์ (2542. บทคัดย่อ) ได้รายงานผลการวิจัยการพัฒนาระบบการประเมินผลภายในสถานศึกษา กรณีตัวอย่างสถานศึกษานำร่องภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก เช่นเดียวกันว่าความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรค ที่พบคือ ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจาก ผู้บริหาร และบุคลากรยังมีความตระหนักในคุณค่าและมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประเมินผล ในระดับต่ำ ไม่สามารถดำเนินการประเมินให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ ไม่มีการใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาและยังไม่เห็นความยั่งยืนในการประเมินผลภายใน

เกษม วัฒนชัย (2543. หน้า 59 - 60) กล่าวว่า ระบบมาตรฐานและการประกันคุณภาพที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ การจัดการศึกษาเป็นไปตามเป้าประสงค์ และด้วยเหตุที่การจัดการศึกษาสามารถทำได้หลากหลายขึ้น ทั้งชุมชน และครอบครัว สามารถเข้ามาจัดได้ด้วยระบบประกันคุณภาพจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นหลักการในเรื่องของมาตรฐานการศึกษาและจำเป็นต่อเครื่องมือของผู้บริหาร ของกรรมการโรงเรียน ที่จะดูว่าครูมีความตั้งใจในการสอนและสนใจพัฒนาตนเองเพียงใด นับว่าเป็นเรื่องดีสำหรับบ้านเมือง

เกียรติศักดิ์ ทันจันทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาคำแนะนำการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามมาตรฐานแต่ละด้าน คือ การดำเนินการตามมาตรฐานด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก การดำเนินการตามมาตรฐานด้านการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง และการดำเนินการตามมาตรฐานด้านคุณภาพนักเรียนอยู่ในระดับปานกลางส่วนปัญหาการดำเนินงานโดยรวมมีปัญหาการดำเนินงานในระดับน้อย จำแนกตามมาตรฐาน ทั้ง 3 ด้านพบว่า มีปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับน้อยทุกด้านและเมื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน วุฒิมหาวิทยาลัยและประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

วิรัช ทองแย้ม และคณะ (2544. หน้า 1 - 13) ได้ศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา : กรณีศึกษานิวซีแลนด์ พบว่า การจัดการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ให้ความสำคัญกับการประเมินผล โดยมีระบบการติดตามประเมินผลเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพ

### 3 ลักษณะคือ

1. การติดตามประเมินผลภายใน กระทรวงศึกษาธิการติดตามประเมินผล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับกระทรวงมีสำนักประเมินและตรวจสอบภายในกระทรวงทำหน้าที่ทบทวน ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติระดับสถานศึกษาเป็นการติดตามโดยบุคคลหรือคณะบุคคล 5 กลุ่ม ได้แก่ กรรมการบริหารสถานศึกษา อาจารย์ใหญ่ ครู นักเรียน/นักศึกษา และผู้ปกครอง เพื่อดูว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตรและธรรมเนียมของสถานศึกษาหรือไม่

2. การติดตามประเมินผลภายนอกโดยสำนักตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา (Education Review Office - ERO) เป็นหน่วยงานอิสระ ทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา ตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียนจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

3. สำนักงานรับรองคุณวุฒิทางการศึกษาของนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualifications Authority - NZQA) เป็นหน่วยงานกลางภายในกระทรวงศึกษาธิการทำหน้าที่ รับรองคุณวุฒิของนักเรียน นักศึกษา และคุณภาพของสถานศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป โดยทำการทดสอบนักเรียน/นักศึกษา และออกใบประกาศนียบัตร วุฒิบัตร หรือใบรับรองต่าง ๆ ให้ผู้ผ่านการทดสอบ

สุคนธ์ สากลาวรี (2544) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากผู้บริหาร โรงเรียนและครูหัวหน้ากลุ่มประสบการณ์ จำนวน 288 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สภาพ การดำเนินการในการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียน ส่วนมากใช้วิธีการประชุมครูก่อนลงมือ ปฏิบัติงาน การจัดทำธรรมนูญโรงเรียนพบว่าโรงเรียนมีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประวัติของโรงเรียน และการให้ความร่วมมือของผู้ปกครองมากที่สุด ส่วนในด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาโรงเรียนมีการวางแผนด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ส่วนปัญหา การดำเนินการในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน คือ บุคลากรขาดการพัฒนาตนเอง อย่างสม่ำเสมอ ในด้านการจัดทำธรรมนูญโรงเรียนยังขาดข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคม ในท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ และปัญหาการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา คือ การวางแผน การบริหารการศึกษาด้านวิชาการ และในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

วินัย เดชรัตนสุวรรณ (2545) ได้ศึกษาผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตาม มาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 5 พบว่า โรงเรียนดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินการประกันคุณภาพ

การศึกษาตามขนาดโรงเรียน พบว่า มีผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษา ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาด้านปัจจัย คือการขาดแคลนครูในสาขาวิชาหลัก จำนวนนักเรียนต่อห้องมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ครูมีงานอื่น ที่ต้องปฏิบัตินอกจากงานสอนเป็นจำนวนมาก บุคลากรในโรงเรียนขาดความสามัคคีด้าน กระบวนการ พบว่าบุคลากรในโรงเรียนยังไม่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียน จัดข้อมูลสารสนเทศไม่สมบูรณ์ คณะกรรมการสถานศึกษาและชุมชนมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษา

วรรณา วรรณมาศ (2547) ได้ทำการประเมินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน บ้านหนองเจ อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียน จำนวน 248 คน ใช้แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดประเด็นของ การศึกษาและการประเมิน 5 ด้าน คือ 1) วิสัยทัศน์และภารกิจ 2) แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา 3) การเรียนการสอน 4) การเรียนรู้ ความก้าวหน้าและผลการเรียนรู้ 5) การบริหาร และการจัดการ ผลการศึกษาพบว่าโรงเรียนมีการดำเนินการด้านวิสัยทัศน์และภารกิจ ด้าน แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริหารและการจัดการสูงกว่า เกณฑ์ มีเพียงด้านเดียวคือด้านการเรียนรู้ ความก้าวหน้าและผลการเรียนรู้ที่ต่ำกว่าเกณฑ์

ปรีญา บุญสร้าง (2547) ได้ทำการประเมินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนท่าใหญ่ วิทยา อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษากลาง เขตพื้นที่ การศึกษาสงขลาเขต 2 โดยศึกษาจากผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียน จำนวน 621 คน ใช้แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดมิติในการประเมิน 8 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดระบบบริหาร สารสนเทศ 2) ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4) ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5) ด้านการตรวจสอบและทบทวน คุณภาพการศึกษา 6) ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา 7) ด้านการรายงานคุณภาพ การศึกษาและ 8) ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินพบว่าโรงเรียนมี การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสูงกว่าเกณฑ์ในทุกมิติการประเมิน

### กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตาม  
ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสองของ สมศ. : กรณีศึกษาสถานศึกษาใน  
จังหวัดพิษณุโลกที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ.



ภาพ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า