

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปัตตานีในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาดังนี้

1. แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา
2. หลักการการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
5. การประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ
6. การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาศึกษาแห่งชาติ
7. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
8. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
9. การบริหารคุณภาพ
10. การประเมินภายในสถานศึกษา
11. การประเมินภายนอกสถานศึกษา
12. การดำเนินงานขององค์กรภายนอก
13. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคนเพราะเมื่อใดที่บุคคลได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพแล้วก็จะทำให้บุคคลนั้นเป็นคนที่มีคุณภาพไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชน สังคม และประเทศชาตินั้นๆมีการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ดังที่นักการศึกษาได้ให้ทัศนะถึงแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

สมคิด พรหมจู้ และสุพัตต์ พิบูลย์ (2544 :2-3) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการ

ประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดช่วงชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่างๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนได้ รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยยึดหลักการจัดการศึกษา 3 ประการคือ 1) การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ 3) พัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองท้องถิ่นรวมทั้งให้มีการกำหนดมาตรฐาน และจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา ส่วนสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์(2544 :2) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาว่าในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษา โรงเรียนจะต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อนักเรียนและผู้ปกครองนั่นคือผลผลิต (นักเรียน) ต้องตอบสนองต่อลูกค้าและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในด้านผู้ปกครองต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชน ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจในรูปของคณะกรรมการ โรงเรียน โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานที่กำหนดซึ่งรวมทั้งมาตรฐานด้านผลผลิต ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ ในด้านผลผลิต โรงเรียนจะต้องกำหนดมาตรฐาน โดยคณะกรรมการ โรงเรียน เมื่อได้มีการจัดการศึกษาจนนักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ก็จะมีการกำหนดมาตรฐานให้สูงขึ้นและดำเนินการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนอย่างต่อเนื่องปราศจากความพึงพอใจมาตรฐานด้านผลผลิตจะถูกยกระดับให้สูงขึ้นเรื่อยๆ จนถึงมาตรฐานระดับจังหวัด และมาตรฐานระดับชาติ นอกจากนี้ โรงเรียนจะต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา (Authorities) กล่าวคือมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบาย และนำไปปฏิบัติจนเกิดเป็นรูปธรรม

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือแนวในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความสุข โดยการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของแต่ละบุคคลทั้งระบบตั้งแต่การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งจะส่งผลให้บุคคลได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพและมีการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

หลักการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการประกันคุณภาพการศึกษานั้นจะครอบคลุมไปถึงมวลกิจกรรมและการกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยมีหลักการดังที่กรมวิชาการ (2544 : 13-16) ได้ระบุถึงหลักการประกันคุณภาพไว้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้บริโภครทั้งภายในและภายนอก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา และเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและเตรียมการป้องกันล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกและความสมเหตุสมผล

4. การตรวจสอบ การวัดและประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลหรือลงโทษ

5. คุณภาพของการออกแบบ (มาตรฐานการศึกษา หลักสูตร และแผนการสอน) และกระบวนการทำงาน (การเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

6. การประกันคุณภาพการศึกษานั้นความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และการร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

8. ภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจจริงเอื้อใจ ของผู้บริหารสถานศึกษา และการกระจายอำนาจความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าหลักการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ และที่สำคัญผลิตผลที่ได้ (นักเรียน) ต้องมีคุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

ความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของคนทั่วไป การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของประเทศต่างๆ มีอัตราสูงขึ้นทุกขณะ ความสำคัญของการพัฒนาประเทศจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระบบทุน หรือทรัพยากรอีกต่อไป แต่ขึ้นอยู่กับศักยภาพและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) จึงแสดงจุดเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” การศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นพลังการพัฒนาของประเทศในอนาคต

ในระบบของการผลิตทางอุตสาหกรรม ในระยะแรกได้มีการเผยแพร่การนำระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control – Q.C.) และระบบการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management - TQM) ไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน แต่ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องการพัฒนามาตรฐานระบบคุณภาพและการประกันคุณภาพมีอิทธิพลสูงต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม หรือองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ ISO (The International Organization for Standardization) ได้เกิดขึ้น โดยการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมนานาชาติ จุดประสงค์ขององค์กรคือ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรม โดยพัฒนามาตรฐานของระบบคุณภาพที่สามารถใช้ได้กับการค้าทั่วโลก ISO ได้กำหนดมาตรฐานของระบบคุณภาพไว้หลายด้าน เช่น ISO 9000 (มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ) ISO 14000 (มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม) ISO 18000 (มาตรฐานด้านอาชีวอนามัย) เป็นต้น มาตรฐานเหล่านี้เป็นมาตรฐานสำหรับระบบ เช่น ระบบการบริหารจัดการ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรใดได้รับการรับรอง ISO ในเรื่องใดอนุกรมใด ก็หมายความว่าระบบในเรื่องนั้นได้รับการรับรอง มิใช่คุณภาพของสินค้า แต่โดยความเชื่อที่ว่าถ้ากระบวนการเหล่านั้นมีคุณภาพ สินค้าที่มีคุณภาพก็จะตามมา มาตรฐานเหล่านี้นอกจากจะนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตแล้วยังได้ใช้กับธุรกิจ/กิจการหลายประเภทอย่างกว้างขวาง ตลอดจนด้านการศึกษา ในประเทศไทยทบวงมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายที่จะนำแนวคิดของ ISO 9000 ISO 14000 ISO 18000 บรรจุในหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อให้บัณฑิตเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของระบบดังกล่าว และนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการรักษาสุขภาพอนามัยด้วย

ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย รัฐได้พยายามส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพเกิดขึ้นในหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษา โดยเฉพาะในสถานศึกษาทุกระดับ ดังจะเห็นได้จากนโยบายและมาตรการของหน่วยงานต่างๆ ที่กำหนดนโยบายในเรื่องนี้ไว้อย่าง

ชัดเจน ด้วยต้องการให้เป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานการศึกษาชาติ (สำนักงาน
นิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา 2541 : 1-2)

ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพ

ในหัวข้อของขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพผู้วิจัยได้กำหนด
ขอบข่ายในการศึกษาโดยการนำความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพมาเป็นข้อมูล
ในการศึกษาเริ่มจากคำว่า คุณภาพ คุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพ และการประกันคุณภาพ
การศึกษาโดยมีความหมายดังต่อไปนี้

1. คุณภาพ

คำว่าคุณภาพมีนักการศึกษาหลายคนได้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งตามความ
หมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 89) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพหมายถึง
ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ ส่วนสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542 : 45) ได้ให้
ความหมายว่าคุณภาพหมายถึงการทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวัง
ของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับบรรจง จันทมาศ (2544 :1) ได้ให้ความหมายของ
คุณภาพว่าคุณภาพหมายถึงคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ การบริการที่ตอบสนองความ
ต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ส่วนวิฑูรย์ สิมะโชคดี(2541: 11) ได้ให้
ความหมายของคุณภาพว่าคุณภาพหมายถึงสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้านเป็นไปตาม
ข้อกำหนด หรือมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และปราศจากการชำรุดหรือบกพร่อง
โดยสอดคล้องกับสมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2544 : 1) ได้กล่าวถึงคุณภาพว่า คุณภาพคือความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ คุณภาพคือความอยู่รอด คุณภาพคือความก้าวหน้า และคุณภาพเป็นตัวชี้วัดความ
สำเร็จ

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542 : 17) ได้ระบุถึงความหมาย
ของคุณภาพว่าคุณภาพหมายถึงภาวะหรือสภาพที่เป็นคุณประโยชน์ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม
ถือว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคสำคัญ จึงให้คำนิยามความหมายว่าคุณภาพหมายถึงสภาพที่เป็นคุณ
ประโยชน์ และทำความพึงพอใจให้กับลูกค้า และนอกจากนี้นักวิชาการต่างประเทศก็มีทรรศนะ
เกี่ยวกับคุณภาพว่าคุณภาพหมายถึงความสมบูรณ์แบบ ซึ่งใกล้เคียงกับความดี ความงาม ความจริง
ที่แสดงถึงความมีมาตรฐานสูงสุดนอกจากนี้คุณภาพยังมีความหมายที่สัมพันธ์กัน 2 ด้านคือ ด้าน
ผู้ผลิตคุณภาพ และด้านผู้บริโภคคุณภาพ (Sallis, 1993:22-23)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าคุณภาพหมายถึงคุณลักษณะของผลผลิตที่ผลิตออกไปแล้วได้รับการยอมรับและการไว้วางใจจากผู้ให้บริการผลผลิตนั้นๆเป็นอย่างดี

2. คุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษา(Quality of Education) หมายถึงคุณสมบัติ คุณลักษณะ สถานที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และกระบวนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้เรียนในสังคมปัจจุบันและอนาคต โดยได้มาตรฐานที่กำหนด (กรมสามัญศึกษา 2542 : 11) ส่วนสถาบันนานาชาติเพื่อการวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (International Institute For Education Planning, UNESCO) อ้างถึงใน อารุง จันทวานิช และไพบุลย์ แจ่มพงษ์ (2542 :4) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการศึกษาว่าคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 มิติ ที่มีความสัมพันธ์เชิงระบบซึ่งกันและกันคือ

4.2.1 คุณภาพของปัจจัย (Inputs) ที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ หลักสูตร ครู บุคลากรทางการศึกษา

4.2.2 คุณภาพของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

4.2.3 คุณภาพผลผลิต (Outputs) ทางการศึกษา ได้แก่ คุณภาพของนักเรียนอันประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าคุณภาพการศึกษาหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. การประกันคุณภาพ

ถ้าว่าการประกันคุณภาพหมายถึงวิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด (บรรจง จันทมาศ, 2544 : 2) ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีจันทร์ ทองประเสริฐ (2543 : 34) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพว่าเป็นกิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบ หรือมีการวางแผนไว้เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่า ผลลัพธ์ กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้ ส่วน สงบ ลักษณะ (2541 : 2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่าการประกันคุณภาพหมายถึงการวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต และนอกจากนี้ได้มีนักการศึกษาจากต่างประเทศได้ให้ความเกี่ยวกับ

การประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกัน โดยมอร์แกน และอีเวอริทท์ (Morgan and Everett, 1990 : 25) อ้างถึงใน Cuttance, 1993: 19) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพว่า การประกันคุณภาพเป็น โครงสร้างวิธีการปฏิบัติเพื่อรับการประกันคุณภาพไว้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแล้วเป็นการพยายามป้องกันความสูญเสียมิให้เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเริ่ม และเป็นการประกันว่าการบริการจะบรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ วูแมน และรันซิงเกอร์ (Vroman and Luchsinger, 1994 : 329) ได้ให้นิยามของการประกันคุณภาพว่าการประกันคุณภาพ หมายถึงการใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าถึงมาตรฐานคุณภาพที่ได้ระบุไว้แล้วและเป็นการให้ความสนใจกับวิธีการและเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจระดับของคุณภาพสินค้าระหว่างการผลิตหรือการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพคือการดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะได้บรรลุผลอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคและยังรวมไปถึงการป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

4. การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพได้ดังที่สมคิด พรหมจักษ์ และสุพัตต์ พิบูลย์ (2544 : 4) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ที่น่าสนใจว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับสัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544 : 35) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคมและชุมชน โดยยึดหลักการสำคัญ 3 ประการคือ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมคุณภาพ ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 7) ได้ระบุถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

สำหรับสำนักงานนิเทศพัฒนามาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 2) ได้ระบุถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของ

สถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้น จะให้ผลผลิตการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม และนอกจากนี้ สบง ลักษณะ (2545 : 4) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาผู้เรียนให้ครบถ้วนตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาคือการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมในสถานศึกษาที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศโดยมีหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพศึกษากำหนดไว้ 3 ประการ คือ

1. รัฐกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน วิชาการ งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรในจังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภท
2. รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
3. โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้ปกครอง ต่อมาตรฐานที่กำหนด ผู้รับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ด้าน คือ

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพประกอบด้วย

1.1 การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต บัณฑิตและกระบวนการ โดยกระทรวงศึกษาธิการกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติ

- 1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ

ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษาพิเศษ และผู้บริหารทางการศึกษา และการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐาน โดยจัดทำแผนการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมทางด้านปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งบุคคล

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา ส่วนกรมวิชาการจะใช้การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา คือ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน และการจัดทำรายงานของโรงเรียน ต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของโรงเรียน

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา คือ แนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินและรับรองว่า สถานศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 3-4)

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 5-7) ได้กำหนดหลักการนโยบาย มาตรการและเป้าหมายในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

หลักการ นโยบาย มาตรการ และเป้าหมาย

หลักการ

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติยึดหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ

1. สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กระจายอำนาจในการบริหารงาน พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและโรงเรียน
2. ให้คณะกรรมการตามกฎหมาย (กปช. กปจ. กปอ.) ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

นโยบาย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทุกโรงเรียนมีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียมกัน
2. ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษาร่วมกัน
3. สร้างความสมดุลย์ให้เกิดขึ้นระหว่างเสรีภาพในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของส่วนภูมิภาคกับกรอบการดำเนินงานที่ส่วนกลางกำหนด
4. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

มาตรการ

เพื่อให้นโยบายบรรลุความสำเร็จเป็นรูปธรรม สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติจึงกำหนดมาตรการไว้ดังนี้

1. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยกลไกของระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการตรวจสอบและพัฒนา และระบบการประเมินคุณภาพ
2. ในปีการศึกษา 2542 ให้ทุกโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
3. จัดตั้งองค์กรรับผิดชอบดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระบบเครือข่ายจากกรม จังหวัด อำเภอ และ โรงเรียน โดยโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วยข้าราชการในสังกัด

ข้าราชการนอกสังกัด ผู้ปกครอง และประชาชนในชุมชน

4. พัฒนามาตรฐานการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น รวมทั้งคู่มือและเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ส่วนภูมิภาคปรับขยายจากกรอบของส่วนกลางได้

5. พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมดำเนินงาน

6. จัดให้มีการประเมินคุณภาพทั้งระบบ เพื่อการรองรับมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน 2 ครั้ง/ปี และมีการปรับปรุง พัฒนามาตรฐานทุก 5 ปี หรือ 1 ครั้งในช่วงแผนพัฒนาการศึกษา 5 ปี

เป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนดเป้าหมายด้านบุคลากร โรงเรียนที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานไว้ดังนี้

1. ในปี พ.ศ. 2541 บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถดำเนินการตามนโยบายได้
2. ในปีการศึกษา 2542 ทุกโรงเรียนมีกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา
3. โรงเรียนที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติและมาตรฐานสากลในช่วงแผนพัฒนาฯ ระยะที่ 8 มีดังนี้

มาตรฐานระดับกรม	มาตรฐานระดับสากล
ปี 2542 15% (4,670 โรงเรียน)	ปี 2542 2% (320 โรงเรียน)
ปี 2543 30% (9,380 โรงเรียน)	ปี 2543 5% (1,560 โรงเรียน)
ปี 2544 50% (15,570 โรงเรียน)	ปี 2545 10% (3,110 โรงเรียน)

กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้ใช้กรอบความคิดเดียวกันกับการประกันคุณภาพของกระทรวงศึกษาธิการแต่ได้ปรับรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนขึ้น และให้สอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กล่าวคือ กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 12-13)

ขั้นตอนที่ 1 การควบคุมคุณภาพ มีกิจกรรมสำคัญ คือ

1. กำหนดมาตรฐานโรงเรียน โดยสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติพัฒนามาตรฐานโรงเรียนที่เป็นแกนกลาง สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ปรับขยายเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อลงสู่การปฏิบัติและให้สอดคล้องกับท้องถิ่น โดยการปฏิบัติดังนี้

1.1 จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นจากมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการสถานศึกษา

1.2 จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย กระบวนการ และผลผลิตของโรงเรียน

2. พัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐาน โดยจัดทำแผนการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมทางด้านปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งบุคคล โดยการปฏิบัติดังนี้

2.1 พัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และกระตุ้นจูงใจให้ผู้ร่วมงานรู้จักและรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดริเริ่ม เพื่อการสร้างสรรค์ และปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

2.2 มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงาน ให้เห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และเป็นหน้าที่ของทุกคน

2.3 เป็นสมาชิกชมรมทางวิชาการของจังหวัด เป็นเครือข่ายศูนย์วิทยบริการ

2.4 จัดทำธรรมเนียมโรงเรียน

2.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และสื่อการเรียนการสอน

2.6 บริหารให้มีคุณภาพ มุ่งเน้นผลผลิต ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงเรียน

2.8 ความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียนมีกิจกรรมสำคัญ คือ

1. ตรวจสอบภายใน โดยให้โรงเรียนทำการประเมินตนเองในระหว่างการทำงานตามแผน และเมื่อสิ้นสุดแผน

2. ตรวจสอบภายนอก โดยสำนักงานกระถมศึกษาอำเภอใช้กระบวนการนิเทศ 100% เป็นยุทธศาสตร์หลัก

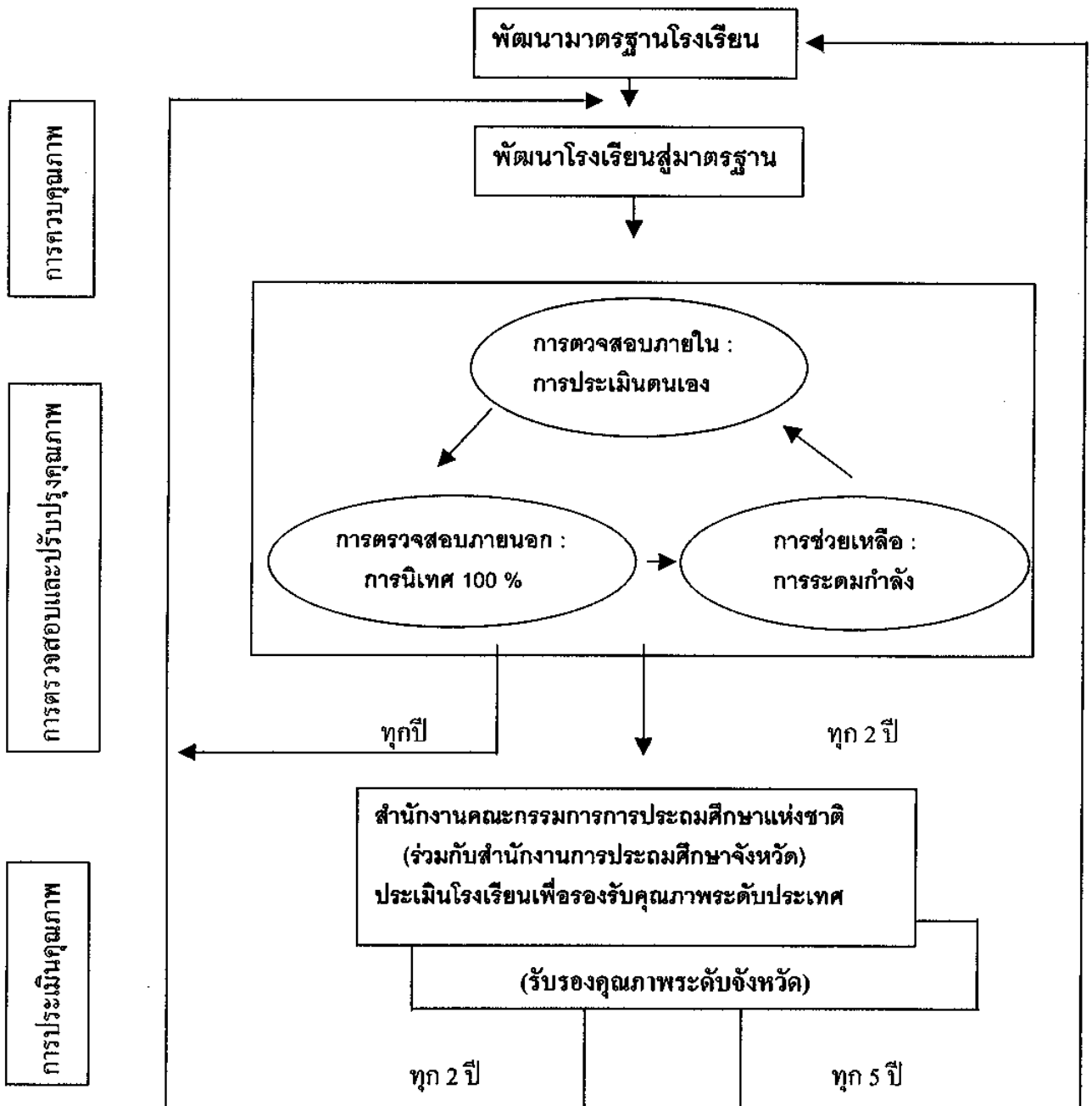
3. ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน โรงเรียน โดยระดมกำลังจากทุกระดับหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมายสำคัญ คือ โรงเรียนที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน

4. โรงเรียนใช้ผลการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกทำการปรับปรุงโรงเรียน และตั้งเป้าหมายการพัฒนาที่สูงขึ้นกว่าเดิมอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ มีกิจกรรมสำคัญ คือ

1. สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาจังหวัดประเมินคุณภาพมาตรฐานโรงเรียนทุกโรงเรียนและทุก 2 ปี เพื่อจัดระดับคุณภาพโรงเรียนและติดตามความก้าวหน้าของคุณภาพโรงเรียนในภาพรวมของระดับประเทศ
2. สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดประเมินในส่วนที่เพิ่มเติมเฉพาะของจังหวัด และใช้ผลการประเมินทั้งสองส่วน คือ ส่วนที่ประเมินร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และส่วนที่ประเมินเพิ่มเติมเฉพาะของจังหวัดเอง เพื่อจัดระดับคุณภาพโรงเรียนตามเกณฑ์ของระดับจังหวัด
3. ปรับปรุง / พัฒนามาตรฐานโรงเรียนทุก 5 ปี (แผนพัฒนาฯ ละ 1 ครั้ง) เพื่อให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น จึงนำเสนอแผนภูมิกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติดังนี้

ภาพประกอบ 1 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

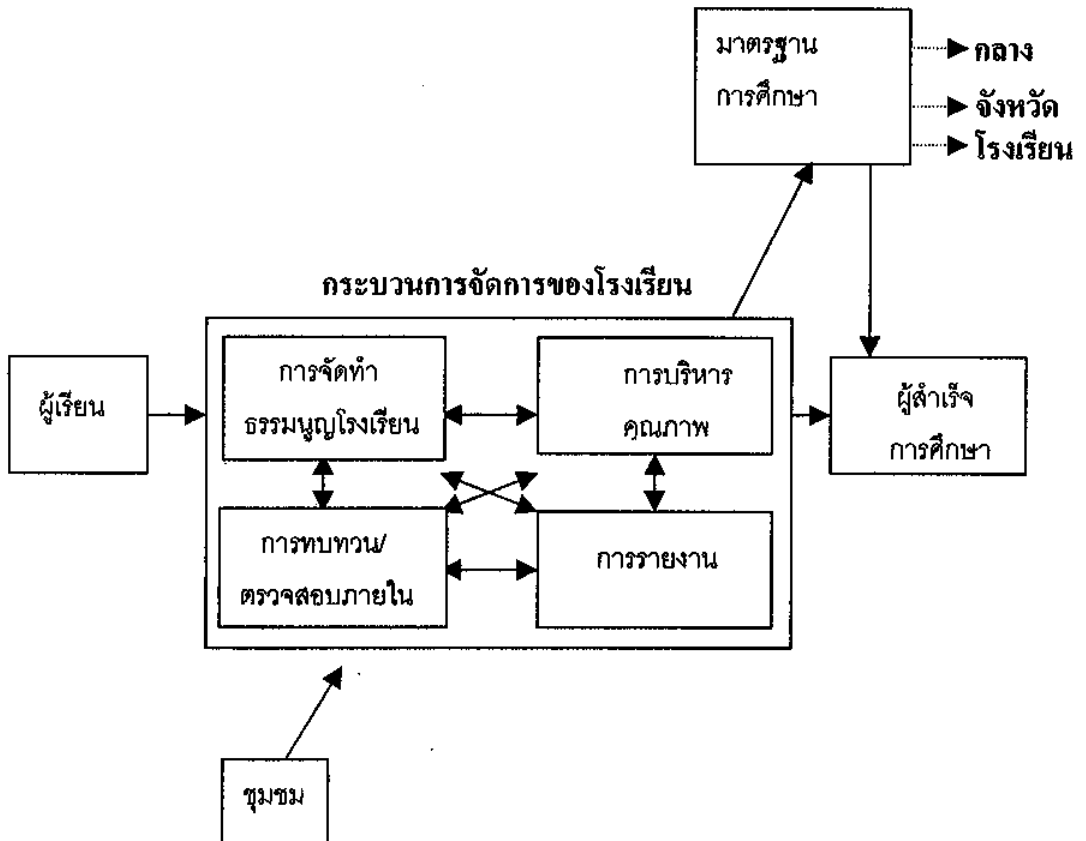


แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวช (2-3) ได้กล่าวถึงแนวการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาหรือของโรงเรียนจำแนกได้ 2 ระดับคือ

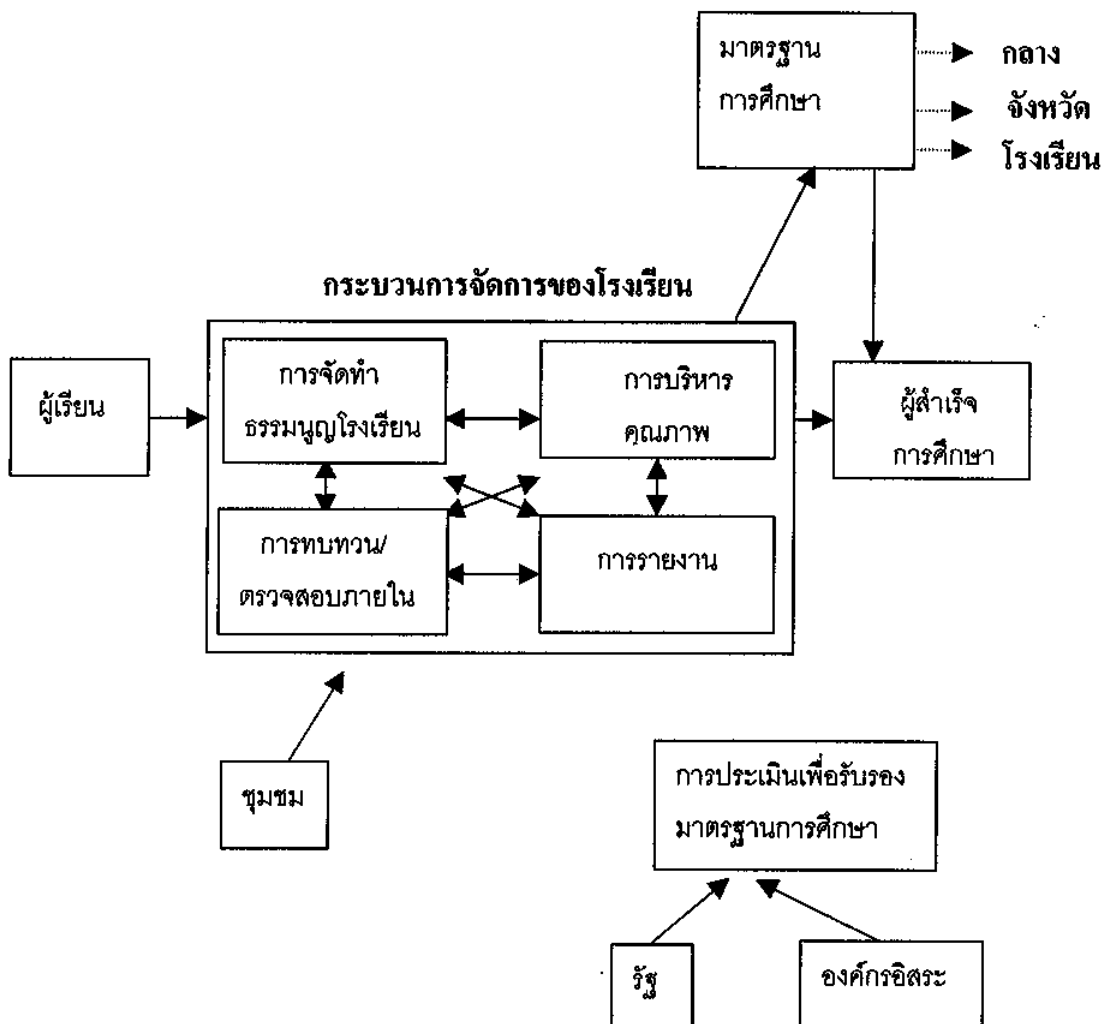
1. ระดับ Accountability นั้นหมายถึงโรงเรียนมีระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ที่สร้างความมั่นใจ ฟังพอใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน ถูกคำว่าผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ในระดับนี้ ผู้ปกครอง และชุมชน จะเป็นผู้ยอมรับในคุณภาพของผู้จบการศึกษา โดยผู้ปกครองและชุมชนเข้ามาเกี่ยวข้องในรูปคณะกรรมการ โรงเรียน ดังนั้น โรงเรียนจะต้องเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ โรงเรียน ได้มีส่วนร่วมในวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน(ธรรมนูญโรงเรียน) ร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ ดังภาพประกอบ

ภาพประกอบ 2 กระบวนการจัดการของโรงเรียนระดับ Accountability



2. ระดับ Accreditation นั้นหมายถึง โรงเรียนมีระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ที่สร้างความมั่นใจ ฟังพอใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ถูกค่า ว่าผู้จบการศึกษา มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีองค์กรภายนอกเป็นผู้รับรองมาตรฐานการศึกษา ดังภาพประกอบ

ภาพประกอบ 3 กระบวนการจัดการของโรงเรียนระดับ Accreditation



การดำเนินการของสถานศึกษา

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาหรือของโรงเรียน โรงเรียนจะเป็นผู้ดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ซึ่งสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2545 : 4) ได้กล่าวถึงการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนว่า โรงเรียนจะต้องดำเนินการตามภาระงานดังต่อไปนี้

1. การควบคุมคุณภาพ(Quality Control)

1.1 การกำหนดมาตรฐาน

1.1.1 จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น จากมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการ โรงเรียนซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร โรงเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชน

1.1.2 จัดทำข้อมูลที่เป็นพื้นฐานด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิตของโรงเรียน

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานด้านการศึกษา

1.2.1 พัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนากระตุนใจให้ผู้ร่วมงานรู้จักและรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้นักลากรในองค์กรมีความคิดริเริ่ม เพื่อการสร้างสรรค์ปรับปรุงสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น

1.2.2 มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานให้เห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาและเป็นหน้าที่ของทุกคน

1.2.3 เป็นสมาชิกชมรมทางวิชาการของจังหวัดและเป็นเครือข่ายศูนย์วิทยบริการ

1.2.4 จัดทำธรรมเนียมโรงเรียน

1.2.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและสื่อการเรียนการสอน

1.2.6 ดำเนินการบริหารคุณภาพ (Quality Management) โดยมุ่งผลผลิต (นักเรียน) ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังนี้

1) ควบคุมคุณภาพ และประเมินตนเองในทุกๆกิจกรรมของกระบวนการบริหารและกระบวนการเรียนการสอน โดยใช้วงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Cricle) PDCA ของเดมิ่ง

2) มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการตามเอกสารคู่มือ 3 ระดับที่จัดทำขึ้นคือ

ก. คู่มือนโยบาย

ข. คู่มือขั้นตอนการทำงาน/แนวปฏิบัติ / วิธีการ

ค. คู่มือการทำงาน / แผนการสอน

3) ต้องให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Tattle Participation) เพื่อให้พลังที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดของทุกคนในองค์กร ร่วมกันพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

4) มีการทำงานเป็นทีมในทุกระดับ เน้นให้ทุกคนมีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลให้ปรับปรุงและสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดี

1.2.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงเรียน

1.2.8 ระดมความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

2. การตรวจสอบคุณภาพ หรือการทบทวนคุณภาพภายใน (Internal Audit or Internal School Review)

2.1 โรงเรียนต้องดำเนินการทบทวนคุณภาพภายในด้านคุณภาพโรงเรียนและคุณภาพการสอนทุกปี

2.2 นำผลการทบทวนมาดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา

โรงเรียนควรกำหนดให้มีการประเมินความก้าวหน้า และประเมินสิ้นสุดโครงการของโรงเรียนในทุกๆแผนงาน แล้วนำผลมาพัฒนาปรับปรุง

สำหรับสงบ ลักษณะ (2545 : 4-6) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการของโรงเรียนว่ามีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1.1 พัฒนา/กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่มุ่งไปที่ผลการเรียนที่ต้องการ

1.2 พัฒนาระบบการจัดการเพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัตินำไปสู่มาตรฐาน

1.3 พัฒนาระบบการวัดการประเมินการใช้ปัจจัยการจัดการกระบวนการและผลการ

เรียนรู้ตามมาตรฐาน

1.4 จัดตั้งองค์กรภายนอกที่จะมาตรวจสอบการจัดการ และการบังเกิดผลตาม

มาตรฐาน

2. จัดคณะบุคคลในโรงเรียนร่วมกับคณะกรรมการ โรงเรียนดำเนินการทำได้ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากหลักสูตรเพื่อกำหนดมาตรฐานสากล มาตรฐานชาติ และใช้

ข้อมูลท้องถิ่นกำหนดมาตรฐานท้องถิ่นใช้กรอบมาตรฐานประเมินสภาพปัจจุบัน (Baseline) ของผลการเรียนการสอนนำมาใช้เป็นตัวกำหนดจัดทำเป็นลักษณะผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังจะให้เกิดกับนักเรียนชั้น/วิชาต่างๆตลอด 200 วันทำการที่สอดคล้องกับสภาพโรงเรียนผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังควรแบ่งเป็นระดับคุณภาพ (Quality Band)

2.2 วิเคราะห์โอกาสในชุมชน ปัญหาความต้องการของชุมชน ศักยภาพของโรงเรียน ข้อจำกัดของโรงเรียนกำหนดเป็นแผนนโยบายการจัดการศึกษา เป้าประสงค์ของการจัดการศึกษาคุณภาพของนักเรียนที่มุ่งหวังจะให้เกิดขึ้นในแต่ละชั้น/วิชาแนวดำเนินการจัดการเรียนการสอน จุดเด่น จุดเน้นของโรงเรียนที่ต้องการแสดงแนวความร่วมมือกับโรงเรียนอื่นและแหล่งวิทยาการในท้องถิ่นเมื่อคณะกรรมการยอมรับและเห็นชอบก็ลงนามประกาศเป็นเอกสาร “ธรรมนูญโรงเรียน” ที่เป็นสัญญาประชาคม

3. ผู้บริหารกับคณะครูและการสนับสนุนทางวิชาการจากศึกษานิเทศก์ มีการดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้เป็นวิถีทางนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่ระบุไว้ในธรรมนูญโรงเรียนโดยมีการดำเนินการดังนี้

3.1 ครูวางแผนการสอน

3.2 ผู้บริหารสนับสนุนเป็นที่ปรึกษาและพัฒนาครู

3.3 พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ที่นักเรียนเป็นศูนย์กลางเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

3.4 พัฒนาระบบติดตามผลการปฏิบัติของครูและระบบการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนที่จะต้องนำมาใช้อย่างสม่ำเสมอ แล้วให้องค์กรภายนอก เช่น คณะกรรมการโรงเรียนรับทราบ ให้ความเห็นชอบต่อแผนเหล่านี้

4. ผู้บริหารจัดระบบของงานอาจมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับครู ส่งการให้มีการปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนตามแผน จุดเน้น คือ

4.1 ทุกครั้งที่มีการเรียนการสอนจะต้องทราบล่วงหน้าว่าต้องการให้บังเกิดผลเรียนอะไรที่มุ่งมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

4.2 กิจกรรมการเรียนการสอนต้องได้รับการออกแบบและปรับปรุงเพื่อเร่งรัดให้เกิดผล การเรียนรู้อย่างแท้จริงกับนักเรียนทุกคน ซึ่งอาจจะต้องใช้สื่อนวัตกรรม เทคโนโลยีช่วยสนองความแตกต่างระหว่างนักเรียนเน้นการปฏิบัติเป็นกระบวนการ

4.3 เมื่อจัดกิจกรรมการเรียนการสอนครบถ้วนตามกำหนดเวลาของแต่ละหัวข้อเรื่องในแผนการสอน จะต้องมียุทธศาสตร์เชิงประจักษ์ว่า นักเรียนบรรลุผลการเรียนรู้เพียงใด และนำผลมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ ศักยภาพกับนักเรียนทุกคน ซึ่งควรใช้การวัดการประเมินในสภาพ

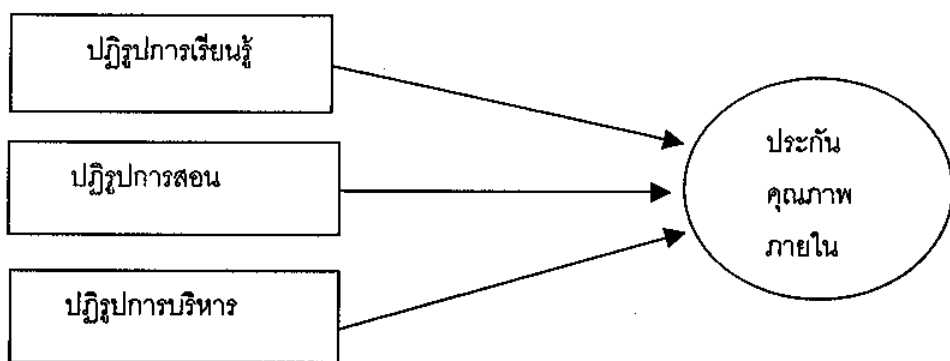
จริง (Authentic Assessment) รวบรวมผลการปฏิบัติจริงของนักเรียนลงแฟ้มผลงาน (Portfolio) อย่างมีระบบ

5. ผู้บริหาร คณะครู คณะกรรมการ โรงเรียนติดตามการปฏิบัติของครูและผลที่เกิดขึ้น โดยสม่ำเสมอเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาครู พัฒนาระบบการเรียนการสอน พัฒนาสื่อ นวัตกรรมเทคโนโลยี และพัฒนาระบบการวัดการประเมินผลเพิ่มเติม

6. องค์กรภายนอก เช่น กลุ่ม โรงเรียน อำเภอ จังหวัด เขต กรมเจ้าสังกัด ประเมินผล สัมฤทธิ์ทางการเรียนตามมาตรฐานสม่ำเสมอ เพื่อชี้้นำการพัฒนา เพื่อการรับรองมาตรฐานของ โรงเรียน เพื่อให้รางวัลและเพิ่มขวัญกำลังใจ

และนอกจากนี้ รุ่ง แก้วแดง (2544 : 108 – 110) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาว่า การประกันคุณภาพการศึกษาต้องเป็นเรื่องของการทำจริงปฏิบัติจริง ในการเริ่มต้นประกันคุณภาพภายในนั้นมีกระบวนการที่สำคัญ 3 กระบวนการคือ การปฏิรูปการเรียนรู้ การปฏิรูปการสอนของครู และการปฏิรูปการบริหารของผู้บริหาร โดยทั้ง 3 กระบวนการสามารถทำควบคู่ให้เป็นเรื่องเดียวกัน ได้เลย ดังภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 4 องค์กรประกอบของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา



ที่มา : รุ่ง แก้วแดง, 2544 : 110

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าแนวทางการประกันคุณภาพของสถานศึกษาหรือของโรงเรียนคือการที่โรงเรียนต้องมีวิธีการ กระบวนการ ในการจัดการศึกษาให้แก่ให้นักเรียนให้มีคุณภาพ โดยได้รับการไว้วางใจจากผู้ปกครอง ชุมชนในท้องถิ่นและได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอก ในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และยังรวมไปจนถึงระดับชาติ

แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยที่สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินจาก สมศ. โดยจะต้องดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา ซึ่งมีทั้งหมด 27 มาตรฐาน 91 ตัวบ่งชี้ แต่ในการประเมินคุณภาพการศึกษารอบแรกจะดำเนินการเพียง 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ ดังนั้นสถานศึกษาที่จะรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบแรกจะต้องเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน ทั้ง 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้โดยจะแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรฐานด้านผู้เรียน

มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ ตัวบ่งชี้

1. มีวินัย มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตนตามระเบียบและหลักธรรมเบื้องต้นของแต่ละศาสนา
2. ซื่อสัตย์ สุจริต (และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพสำหรับระดับอาชีวศึกษา)
3. มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม
4. ประหยัด (ใช้สิ่งของและทรัพย์สินทั้งของตนเองและส่วนรวมตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและคุ้มค่า)

มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีความสามารถในการวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง และมีวิสัยทัศน์

ตัวบ่งชี้

1. สามารถจำแนกประเภทข้อมูล เปรียบเทียบและมีความคิดรวบยอด
2. สามารถประเมินค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล รู้จักพิจารณาข้อดีข้อเสีย ความถูก-ผิด ระบุสาเหตุ-ผล ค้นหาคำตอบ เลือกวิธีและมีปฏิภาณในการแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างสันติและมีความถูกต้องเหมาะสม
3. มีความคิดริเริ่ม มีจินตนาการ สามารถคาดการณ์และกำหนดเป้าหมายได้

มาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตร ตัวบ่งชี้

1. มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกลุ่มประสบการณ์ / กลุ่มวิชา / หมวดวิชาที่สำคัญไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และวิชาเฉพาะสาขาสำหรับอาชีวศึกษา)
2. มีความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร

มาตรฐานที่ 6 ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้

1. มีความกระตือรือร้น สนใจการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ รู้จักตั้งคำถามเพื่อหาเหตุผล
2. รักการอ่าน สามารถใช้ห้องสมุด แหล่งความรู้และสื่อต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษา
3. สามารถสรุปประเด็นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

มาตรฐานที่ 9 ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต

ตัวบ่งชี้

1. สามารถทำงานตามลำดับขั้นตอนและผลงานมีประสิทธิภาพ
2. ขยัน อดทน ละเอียดรอบคอบในการทำงาน พัฒนางาน สามารถทำงานอย่างมีความสุขและภูมิใจในผลงานของตนเอง
3. สามารถทำงานเป็นทีม (ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เอาเปรียบ ให้ความร่วมมือ ยอมรับความคิดเห็นและความสามารถของผู้อื่น ร่วมรับผิดชอบผลงานของกลุ่ม)
4. มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพที่สุจริต

มาตรฐานที่ 10 ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

ตัวบ่งชี้

1. มีน้ำหนัก ส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. มีสมรรถภาพทางกายตามเกณฑ์มาตรฐาน

3. ร่าเริงแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับครู เพื่อนและบุคคลทั่วไป
4. รู้จักดูแลสุขภาพ และป้องกันตนเองไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ
5. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษของสิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมา

ไม่เสพติด และปลอดภัยจากสิ่งมอมเมา

**มาตรฐานที่ 12 ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรีและกีฬา
ตัวบ่งชี้**

1. มีความชื่นชมและร่วมกิจกรรมด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา

มาตรฐานด้านกระบวนการ

มาตรฐานที่ 13 สถานศึกษามีการจัดองค์กร / โครงสร้างและการบริหารงานอย่างเป็นระบบครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายการศึกษา

ตัวบ่งชี้

1. มีการจัดองค์กร / โครงสร้างการบริหารชัดเจน
2. มีปรัชญา แผนพัฒนา / ธรรมนูญสถานศึกษา แผนการดำเนินงานของสถานศึกษาและตัวชี้วัดความสำเร็จ
3. มีการปฏิบัติตามแผน
4. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
5. มีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
6. มีระบบข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกับความต้องการและทัน

ต่อการใช้งาน

7. มีการบันทึกและรายงานผลการประเมิน
8. มีการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุง

งาน

มาตรฐานที่ 14 สถานศึกษาส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาการศึกษา

ตัวบ่งชี้

1. ผู้บริหารและครูสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนในการร่วมกัน

จัดการศึกษา

2. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้บุคลากรในสถานศึกษา และชุมชนเห็นความสำคัญในการจัดการศึกษาร่วมกัน
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถานศึกษาต่อชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
4. ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการศึกษา

มาตรฐานที่ 18 สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ

ตัวบ่งชี้

1. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลาย เหมาะสมกับ ธรรมชาติและสนองความต้องการของผู้เรียน
2. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ
3. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียน รู้จักศึกษา หาความรู้ แสวงหาคำตอบและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง
4. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยี และสื่อที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ ในการจัดการเรียนการสอนมีการจัดกิจกรรมเพื่อฝึกและส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมของ ผู้เรียน
5. มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนา สุนทรียภาพ อย่างครบถ้วนทั้งด้านดนตรี ศิลปะ และกีฬา
6. ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความรับผิดชอบต่อกลุ่มร่วมกัน
7. มีการประเมินพัฒนาการของผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลายและต่อเนื่อง
8. มีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนรักสถานศึกษาของตน และมีความ กระตือรือร้นในการไปเรียน

มาตรฐานด้านปัจจัย

มาตรฐานที่ 20 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
2. ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นที่ยอมรับของผู้ที่

เกี่ยวข้อง

3. ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตย

มาตรฐานที่ 22 ครูมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ตัวบ่งชี้

1. ครูรู้เป้าหมายของหลักสูตรและเป้าหมายการจัดการศึกษา
2. ครูมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหลักสูตร จัดทำแผนและกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. ครูมีความรู้ความสามารถในการประเมินผลการเรียนการสอนและนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาคุณภาพ

มาตรฐานที่ 24 ครูมีคุณวุฒิ / ความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่รับผิดชอบ และมีครูเพียงพอ

ตัวบ่งชี้

1. ครูมีความถนัด / ความเชี่ยวชาญตรงกับงานที่ปฏิบัติ
2. มีจำนวนครูตามเกณฑ์

มาตรฐานที่ 25 สถานศึกษามีหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น มีสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

1. หลักสูตรและเนื้อหาสาระของหลักสูตรที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายการศึกษาและความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น
2. มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2544 : 8-14)

ส่วนมาตรฐานที่ยังเหลืออยู่จะมีการประเมินในรอบต่อไป โดยแต่ละมาตรฐานมีรายละเอียดดังนี้

มาตรฐานด้านผู้เรียน

มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และปฏิบัติตนตามระบอบประชาธิปไตย

ตัวบ่งชี้

1. เคารพและรับฟังคำแนะนำของพ่อแม่ ญาติและผู้ใหญ่
2. รักษาสิทธิเสรีภาพของตนเองและเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
3. มีความรู้และปฏิบัติตนตามกฎหมาย ไม่เป็นปัญหาของสังคม และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
4. ร่วมกิจกรรมในการพัฒนาสถานศึกษาและท้องถิ่น
5. รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีจิตสำนึกที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม อนุรักษ์ และพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ตัวบ่งชี้

1. รู้คุณค่าของสิ่งแวดล้อมและตระหนักถึงผลกระทบต่อตนเองและสังคมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม
2. ปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และมีส่วนอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
3. ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

มาตรฐานที่ 7 ผู้เรียนเห็นคุณค่าและภูมิใจในภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมที่ดั่งงามของไทย

ตัวบ่งชี้

1. รู้จักท้องถิ่น รักและร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. มีความรู้ ความเข้าใจภูมิปัญญาไทย โดยเฉพาะภูมิปัญญาของท้องถิ่น และนำมาใช้ได้
3. ชื่นชมและสืบสานศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีที่ดั่งงามของท้องถิ่นและของไทย

**มาตรฐานที่ 8 ผู้เรียนรู้จักตนเอง พึ่งตนเองได้ มีบุคลิกภาพที่ดี
ตัวบ่งชี้**

1. รู้ถึงความถนัด ความสามารถ ความสนใจ ข้อดี ข้อด้อยของตนเอง และพยายามปรับปรุงตนเอง
2. เป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นใจ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และให้เกียรติผู้อื่น
3. รู้กาลเทศะในการใช้คำพูด กิริยามารยาทและการแต่งกาย
4. สามารถกำหนดเป้าหมาย แนวทางตัดสินใจ และแก้ปัญหาของตนเองได้
(เฉพาะระดับมัธยม และอาชีวศึกษา)

**มาตรฐานที่ 11 ผู้เรียนปลอดภัยจากสิ่งเสพติดให้โทษและสิ่งมอมเมา
ตัวบ่งชี้**

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษของสิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมา
2. ไม่เสพย์สิ่งเสพติดและปลอดภัยจากสิ่งมอมเมาและไม่แสวงหาผล
ประโยชน์

มาตรฐานด้านกระบวนการ

**มาตรฐานที่ 15 สถานศึกษามีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริม
สุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของผู้เรียน**

ตัวบ่งชี้

1. จัดสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย
2. จัดระบบป้องกันให้สถานศึกษาปลอดสารพิษ สิ่งเสพติด อาชญากรรม
และอบายมุข
3. จัดระบบสาธารณสุขปลอดภัย
4. จัดตั้งอำนาจความสะดวกให้ครู และบุคลากรอย่างเพียงพอและ
จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 16 สถานศึกษาส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร / ครูตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

ตัวบ่งชี้

1. จัดครูเข้าสอนตรงตามสาขาวิชา หรือความถนัด หรือความรู้ความสามารถ
2. ครูได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องที่ใช้สอนหรือปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลง
3. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

มาตรฐานที่ 17 สถานศึกษามีการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักสูตร ความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น

ตัวบ่งชี้

1. มีการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของท้องถิ่น โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม
2. มีการจัดแนวการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร ความต้องการของผู้เรียน / ท้องถิ่น และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ให้สามารถเชื่อมโยงแก้ปัญหาท้องถิ่นได้และนำไปปฏิบัติได้จริง

มาตรฐานด้านปัจจัย

มาตรฐานที่ 19 ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี

ตัวบ่งชี้

1. ผู้บริหารอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารมีความเมตตา กรุณา มีความรับผิดชอบ ยุติธรรม ซื่อสัตย์
3. ผู้บริหารมีการครองตนที่ดี ไม่มีหนี้สินส่วนตัว ไม่เกี่ยวข้องกับอบาฆมุข

สิ่งเสพติด

มาตรฐานที่ 21 ครูมีวิญญูณความเป็นครู มีคุณธรรม จริยธรรม

ตัวบ่งชี้

1. ครูมีความเอื้ออาทร เข้าใจและเอาใจใส่ผู้เรียนทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน

ผู้เรียน

2. ครูมีมนุษยสัมพันธ์ ควบคุมอารมณ์ได้ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. ครูมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา อุทิศตนให้กับการพัฒนา
4. ครูวางตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความประพฤติ บุคลิกภาพ
5. ครูมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพครู

มาตรฐานที่ 23 ครูมีความสามารถในการแสวงหาความรู้ คิดวิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้

1. ครูมีนิสัยรักการแสวงหาความรู้และข่าวสารข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอน
2. ครูมีความสามารถในการศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอน
3. ครูมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ได้

มาตรฐานที่ 26 สถานศึกษามีอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้

1. มีอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามเกณฑ์

มาตรฐานที่ 27 ชุมชน / ผู้ปกครองมีศักยภาพในการสนับสนุนการจัดและการพัฒนาการศึกษา

ตัวบ่งชี้

1. ผู้ปกครองมีความรัก ความเข้าใจ เอาใจใส่ในการอบรมสั่งสอนบุตรหลานและเป็นแบบอย่างที่ดี
2. ชุมชน / ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการศึกษาและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2544 : 17-30)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตามกรอบของสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สถานศึกษาจะต้องเตรียมความพร้อมในรอบแรกตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ และเมื่อมีการประเมินในรอบต่อไปสถานศึกษาจะต้องดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานที่ยังเหลืออยู่อีกต่อไป

การบริหารคุณภาพ

ในการประกันคุณภาพของสถานศึกษานั้นการบริหารคุณภาพถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังเพราะการบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการในการบริหารองค์กรไปสู่ความสำเร็จดังที่ สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542 : 183) ได้กล่าวถึงการบริหารคุณภาพว่า การบริหารคุณภาพคือการปรับปรุงคุณภาพของผู้เรียนด้วยการให้บุคลากรทุกระดับและทุกคนในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุง ในการที่จะจัดการให้ประสบความสำเร็จสูงสุด สถานศึกษาจะต้องถือความพอใจสูงสุดของผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และลูกค้าเป็นหลัก มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีความร่วมมือที่ดี และมีการประเมินผลงานที่เข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร จัดหา และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพยอมรับและแสวงหาวิธีการจัดการ เพื่อความมีประสิทธิภาพสูงสุด และนอกจากนี้ อีโตชิ คูเม (Kume อ้างถึงในสมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2541 : 27) ได้กล่าวถึงการบริหารคุณภาพไว้ว่า การบริหารคุณภาพสมัยใหม่มีแนวทางในการบริหาร 2 แนวทาง คือ

1. แนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้มาตรฐาน (Standard Based Quality Management) สำหรับแนวทางนี้มีกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรมคือ

1.1 การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน หมายถึง การเรียงลำดับขั้นตอนการไหลของการทำงาน (Work Flow) ให้เป็นเอกสารแจกจ่ายและฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม

1.2 การควบคุม หมายถึงการตรวจว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากเป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานก็จะมีภาระไขปรับปรุงจนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานที่วางไว้

2 แนวทางบริหารคุณภาพโดยใช้คนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Quality Management) เป็นการสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในองค์กรทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับว่า “คุณภาพ” เป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้ามากกว่าความเป็นค่าของคนในตัวของพวกเขาเอง ระบบนี้เน้นความสำคัญในการสร้างคนและมีความคิดที่สร้างสรรค์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการบริหารตนเองให้มีความสามารถในการบริการอย่างมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพก็คือการบริหารจัดการกับองค์การให้มีคุณภาพ โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การทุกระดับชั้นตั้งผู้บริหารชั้นสูงสุดไปจนถึงผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่อยู่ในองค์การ

ประเภทของการบริหารคุณภาพ

ในการพัฒนาและปรับปรุงสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งกับสถานศึกษาเพราะสถานการณ์ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังนั้นในการบริหารจัดการในสถานศึกษาผู้บริหารจึงต้องมีวิธีการที่หลากหลายในการบริหารกับองค์การของตนให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ซึ่งวิธีการที่ได้การยอมรับและอยู่ในความสนใจของผู้บริหารในการนำมาประยุกต์กับการประกันคุณภาพการของสถานศึกษาสามารถจำแนกประเภทได้ดังนี้คือ

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality management – TQM)
2. ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization For Standardization – ISO)
3. วัฏจักรเดมिंग (Deming Cycle) ซึ่งแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality management – TQM)

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) คือ แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย (วิฑูรย์ สิมะโชคคิ, 2543 : 135) การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร(TQM) ได้ริเริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2409 โดย Feigenbaum ได้นำแนวคิดของ Juran ไปพัฒนาและเสนอให้มีการควบคุมคุณภาพทั้งองค์การ ซึ่งการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมีหลักการในการบริหารดังนี้ สุจิตรา พัฒนภูมิ (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) มีหลักการดังต่อไปนี้

1. สร้างบรรยากาศในองค์การให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นสถานที่ปลอดภัยในการทำงาน
2. สร้างจิตสำนึกว่าทุกคนเป็นเจ้าขององค์การพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน
3. สร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้บุคลากร
4. ถือว่าทุกคนเท่าเทียมกัน และ ไม่มีชั้นยศในห้องประชุม
5. เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ
6. ห้ามมิให้ผู้ใดแสดงความคิดเห็นที่ชก้างหรือครอบงำผู้อื่น

7. เสนอแนะสมาชิกให้ปฏิบัติงาน / ดำเนินการตามแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม
 8. ในการประชุมเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เสนอข้อคิดเห็นตามต้องการ ได้ครั้งละ 1 คน โดยสมาชิกผู้อื่นเพียงรับฟังมิให้โต้แย้ง
 9. ทุกคนในที่ประชุมต้องมีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
 10. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างเต็มที่
 11. เคารพในสิทธิของผู้อื่น
 12. สามารถถามคำถามตามที่ต้องการ
 13. ต้องเป็นผู้เปิดใจให้กว้าง
 14. เก็บความรู้สึกไว้กับตนเองถึงแม้ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในความคิดของผู้อื่น
 15. ทำจิตใจให้สนุกกับการทำงาน
- สำหรับ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 195) ได้กล่าวถึงหลักการควบคุมภาพทั้งองค์กรว่ามีหลักการที่สำคัญ 6 ประการคือ
1. คุณภาพมาก่อน (quality first)
 2. มุ่งไปที่ลูกค้าไม่ใช่ผู้ผลิต (consumer and not producer orientation)
 3. กระบวนการต่อไปคือลูกค้าของคุณ (the next process is your customer)
 4. นำเสนอข้อเท็จจริงและข้อมูลด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ (presentation with facts and data : use of statistical methods)
 5. ยึดปรัชญาในการที่เคารพต่อความเป็นมนุษย์ (respect for humanity as management philosophy)
 6. การจัดการต่างหน้าที่ และคณะกรรมการต่างหน้าที่ (cross-Function management, cross-Function committees)
- นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540 :116–118) ได้กำหนดหลักการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ไว้ดังนี้คือ
1. เจตจำนงอันมุ่งมั่นและความผูกพันที่มีต่อคุณภาพ (Commitment) โดยที่องค์กรต้องผูกพันตัวเองในการปรับปรุงคุณภาพด้วยความมุ่งมั่นจริงจังยาวนานและทั่วทั้งองค์กร
 2. รมรงค์ให้เกิดการรับรู้และเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งจนเกิดจิตสำนึกทั่วทั้งองค์กร (Awareness)
 3. ตั้งเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพ (Results)

4. จัดโครงสร้างองค์กร (Organization)
5. วางแผนปฏิบัติการ (Planning)
6. ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผล (Accountability)
7. แสดงความชื่นชมต่อพนักงานในความก้าวหน้าหรือความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ (Recognition)

8. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบพัฒนาคุณภาพ (Renewal)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) มีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. มีความตระหนักในการเป็นเจ้าของต่อองค์กร
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา
3. ให้เกียรติซึ่งกันและกันในการอยู่ร่วมกัน
4. มีความเป็นประชาธิปไตยพร้อมที่จะเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามสถานการณ์
5. มีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้จักการให้อภัย

การพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญคือการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน หน่วยงานการศึกษาถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญมากจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรสามารถที่จะนำประยุกต์ในทางการศึกษาได้ดังที่ สุจิตรา พัฒนภูมิ (2539 : 21) ได้กล่าวว่าการนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ไปใช้ในวงการศึกษา นั้นสามารถปฏิบัติได้ดังนี้

1. ควรระบุจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนเพราะจุดมุ่งหมายเป็นตัวกำหนดผู้เข้าร่วมทีมว่าเป็นใครบ้าง และมีอำนาจหน้าที่อย่างไร
 2. ผู้เข้าร่วมทีมควรจะมาจากกลุ่มที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้บริหาร โรงเรียน ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้แทนชุมชน
 3. ควรกำหนดการทำงานเป็นทีมให้ชัดเจนทั้งในการกำหนดปัญหา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำผลไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ
 4. ต้องให้ความสำคัญแก่นักเรียนและต้องไม่เปรียบเทียบ โรงเรียนเหมือน โรงงาน และนอกจากนี้ เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์ (2545:168) ได้กล่าวถึงการนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสามารถกระทำได้ 3 ระดับคือ
1. ระดับล่าง คือในกระบวนการบริหารของโรงเรียนประโยชน์สำคัญที่ได้รับก็คือ

ประสิทธิภาพดีขึ้นและค่าใช้จ่ายลดลง

2. ระดับกลาง คือ การสอนเกี่ยวกับคุณภาพทั้งองค์กรแก่นักเรียนนักศึกษาซึ่งครอบคลุมถึงปรัชญาด้านคุณภาพ วิธีการ และเครื่องมือ

3. ระดับสูงสุด คือคุณภาพทั้งองค์กรในการเรียนรู้ซึ่งเป็นปรัชญาการเรียนรู้ที่มีชุดเครื่องมือที่ครอบคลุมกว้างขวางและได้รับการผลักดันจากนักเรียน นักศึกษาและอาจารย์ ในการที่ระบุนิวเคราะห์และจัดอุปสรรคในการเรียนการสอน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการนำการบริหารทั้งองค์กรสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษามีแนวทางในการดำเนินการ ได้โดยมุ่งเน้นความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การทำงานเป็นทีม ตั้งแต่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในท้องถิ่น โดยมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกินในการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในชุมชน ท้องถิ่นนั้นๆ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization For Standardization – ISO)

ระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO) เป็นระบบที่ได้รับการพัฒนาจากประเทศอังกฤษ โดยเริ่มจากการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพหรือที่เรียกว่า BS 5750 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการ การวางระบบบริหารภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและต่อมาก็มีการพัฒนาเป็นระบบ ISO ในปัจจุบัน ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization For Standardization –ISO) มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวาประเทศสวิสเซอร์แลนด์ โดยมีประเทศสมาชิกประมาณ 137 ประเทศทั่วโลก ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization For Standardization –ISO) มีมาตรฐานของระบบคุณภาพหลายด้านด้วยกัน เช่น ระบบ ISO 8402 (คำศัพท์ทางคุณภาพมาตรฐานสากล) ISO 8859 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการประมวลผลสารสนเทศ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และระบบ ISO 14000 เป็นมาตรฐานด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 127) และนอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543 : 18) ได้ระบุไว้ว่า ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรองรับระบบบริหารการดำเนินงานขององค์กร และเป็นมาตรฐานที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจของลูกค้าในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้รับตลอดจนเป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือก กรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้

เหมาะสม

2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลตั้งแต่การออกแบบและ พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริหาร
 3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริหาร
 4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจสอบ และ ทดสอบขั้นสุดท้าย
 5. ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยแบ่งเป็นข้อแนะนำในการจัดการระบบคุณภาพ ซึ่งมีการกำหนดย่อยแต่ละประเภทธุรกิจ
- สำหรับ วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 127) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะที่สำคัญของ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสำหรับระบบบริหารจัดการองค์กร ได้รับการรับรองด้าน ISO 9000 หมายความว่าไม่เกี่ยวกับผลงานด้านคุณภาพขององค์กร โดยตรง แต่ถ้าเป็นกระบวนการประกันคุณภาพ ได้รับการจัดตั้ง หรือวางระบบถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมา

หลักการของ ISO 9000

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 257-258) ได้กล่าวถึงหลักของ ISO 9000 ว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีเป้าหมายเพื่อรับประกันว่าสินค้าหรือบริการขององค์กรจะบรรลุ ความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักการที่สำคัญดังนี้

1. ยึดปรัชญาการป้องกันมากกว่าการสืบหาปัญหา
2. มุ่งทบทวนจุดที่เป็นปัญหาสำคัญในกระบวนการ ลงมือแก้ไขและตรวจสอบผลลัพธ์ อย่างต่อเนื่อง
3. ติดต่อสื่อสารภายในกระบวนการ และระหว่างผู้ใช้มาตรฐาน ตลอดจนติดต่อการสื่อสารกับผู้ป้อนวัตถุดิบและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดเก็บข้อมูลอยู่ตลอดและควบคุมการจัดทำเอกสารสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ให้งานทุกคนเกิดการตระหนักในเรื่องคุณภาพ
6. ทำให้การจัดการมีความมั่นใจในระดับสูง

นอกจากนี้ ประพนธ์ ผาสุยชัย และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์ (2542 : 1-2) ได้กล่าวถึงหลักการ ISO 9000 ว่า ISO 9000 มุ่งเน้นที่กระบวนการผลิตสินค้า หรือการให้บริการเป็นหลัก แทนที่จะเน้นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์รอบ โครงสร้างพื้นฐานของมาตรฐาน ISO 9000 มุ่งที่การให้หลักประกันกับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้า หรือการบริการจากองค์กรอย่างคงเส้นคงวาสม่ำเสมอ และมี