

ความน่าเชื่อถือซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับคุณภาพของการบริการที่ถูกค่าให้ความสำคัญ

### วัตถุประสงค์ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543 : 27) ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ การบริหารคุณภาพอันเป็นการสร้างความมั่นใจในระบบคุณภาพของการบริการแก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ช่วยให้เกิดความมั่นใจต่อองค์กรและผู้รับบริการขององค์กรว่าระบบบริหารคุณภาพขององค์กรมีเอกสารรองรับ ( Documented ) แสดงให้เห็นได้ ( Demonstrable ) มีประสิทธิผล ( Effective ) รักษาและคงไว้ซึ่งคุณภาพ ( Maintained )

### ประโยชน์ของ ISO 9000

ประพนธ์ ผาสุขยืด และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์ (2542 : 1) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ISO 9000 ไว้ดังนี้

1. เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจทุกประเทศ
2. เป็นมาตรฐานที่ยอมรับในระดับสากล ( เสริมสร้างความเป็นโลกาภิวัตน์ )
3. เป็นมาตรฐานที่ยอมรับตรวจสอบประเมิน โดยบุคคลที่สาม เพื่อให้หลักประกันทางด้านคุณภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

นอกจากนี้ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 :261) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ISO 9000ว่า ประโยชน์ที่ได้จากการจดทะเบียน ISO 9000 คือ การได้รับการประเมินเป็นประจำจากนักวิชาชีพคุณภาพที่มาจากภายนอก ส่วนประเด็นอื่นที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงตลาดประการแข่งขัน และการลดการตรวจสอบ

### ระบบมาตรฐาน (ISO) ในสถานศึกษา

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO นอกจากจะใช้กับระบบอุตสาหกรรม และระบบทางด้านเศรษฐกิจ ได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับระบบการศึกษาได้ด้วยดังคำกล่าว

ของ วรภัทร์ ภูเจริญ ( 2541 : 53-56 ) ได้กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการนำ ISO 9000 ไปใช้ในสถานศึกษา  
นี้สามารถดำเนินการได้ดังนี้คือ

1. แต่งตั้งคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง  
ของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องคณะผู้บริหารชุดนี้จะรับผิดชอบการทำ ISO 9000 ประสานกับ  
ผู้ตรวจให้ใบรับรองตลอดจนรักษาใบรับรองเอาไว้ไม่ให้ถูกยึด
2. หนึ่งในคณะผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนของคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่รักษาระบบ  
ISO 9000 ให้คงไว้กับสถานศึกษาตลอดจนทำการประเมินผลภายในและรายงานผลการ  
ตรวจติดตามแก่คณะผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่เข้าใจระบบคุณภาพเป็นอย่างดี
3. เลือกว่าจะทำ ISO 9000 โดยจะเอาใบรับรองใดเป็นแนวปฏิบัติ เช่น ใบรับรอง ISO  
9000 (มีการออกแบบการบริการ เช่น ออกแบบหลักสูตร)
4. คณะผู้บริหารเลือกขอเขตว่าจะทำ ISO 9000 ทั้งสถานศึกษาหรือบางส่วน เช่น  
เลือกทำเฉพาะห้องสมุด หรือเฉพาะอนุบาล
5. ทำการวางแผนโครงการ ติดตั้งระบบ ISO 9000 ในสถานศึกษาควรจะทำให้เสร็จ  
ภายในไม่เกิน 1 ปี
6. ทำการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 อย่างจริงจัง เช่น ไปศึกษาอบรม  
ดูงาน
7. ทำการเขียนคู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน
8. ทบทวนสิ่งที่เขียนว่าตรงกับงานที่ทำหรือไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่เมื่อ  
มั่นใจแล้วลงนามอนุมัติเอกสารแต่ละฉบับ
9. อบรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ทั้งหมด
10. เริ่มทำตามขั้นตอนที่เขียนไว้
11. คณะบริหารกำหนดทีมงานตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยทีมงานต้องให้การ  
อบรมฝึกฝนเทคนิคการตรวจ มารยาทในการตรวจ และต้องแม่นยำในข้อกำหนดของ ISO 9000
12. ทำการตรวจติดตาม
13. ติดต่อผู้ออกใบรับรองให้เข้ามาประเมินระบบคุณภาพ
14. ผู้ตรวจประเมินเข้ามาตรวจทั้งระบบของสถานศึกษา ถ้าตรวจแล้วไม่พบสิ่งที่ไม่  
เป็นไปตามข้อกำหนดก็ให้ใบรับรอง ISO 9001 หรือ ISO 9002 ตามที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อครบ 3 ปี  
แล้วจะต้องต่อใบรับรองด้วยการถูกประเมินทั้งระบบอีกครั้ง

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ( 2543 : 56 ) ได้ระบุถึง  
ขั้นตอนการนำมาตรฐานระบบ ISO ไปใช้ในสถานศึกษาว่ามีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การทบทวนสภาพปัจจุบันของโรงเรียน ผู้บริหาร โรงเรียนต้องพิจารณาว่ากิจกรรมของโรงเรียนมีความเหมาะสมที่จะนำ ISO 9002 มาใช้ จากนั้นจึงกำหนดนโยบายและจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันของโรงเรียนกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดใดไม่สอดคล้องจะต้องเพิ่มเติมหรือไม่

2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสารคณะทำงานต้องจัดทำแผนการดำเนินงาน จัดทำเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งคู่มือคุณภาพจุดสำคัญของการจัดทำเอกสารคือ เขียนตามที่ทำ และทำตามที่เขียน แล้วมีกิจกรรมทำความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนทุกระดับที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติคือการนำเอกสารตามขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ และเป็นการทดสอบว่า เอกสารที่จัดทำใช้ได้หรือไม่

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพเพื่อตรวจสอบระบบทั้งหมดที่จัดทำขึ้นว่าเหมาะสมหรือไม่

5. การขอรับรองมาตรฐานเมื่อโรงเรียนมีความพร้อมในการบริหารคุณภาพแล้วสามารถติดต่อขอรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองมาตรฐาน ISO ซึ่งมีคณะผู้ตรวจสอบจะทำการตรวจจริงหลังจากที่ได้ศึกษาเอกสารคู่มือคุณภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดโดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

6. พัฒนาระบบเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วระบบคุณภาพไม่ได้หยุดนิ่ง ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการนำระบบมาตรฐาน (The International Organization For Standardization –ISO )มาใช้ในสถานศึกษา โดยเฉพาะระบบ ISO 9000 นั้นมีขั้นตอนหลักอยู่ 4 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นการเตรียม หมายถึง เป็นการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาในทุกด้าน ทั้งด้านความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ตลอดจนความพร้อมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2. ขั้นการดำเนินการ หมายถึง การร่วมกันวางแผน และการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้อย่างเต็มความสามารถ

3. ขั้นการติดตามประเมินผล หมายถึง เป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในขั้นที่ 2 และทำการปรับปรุงให้สมบูรณ์

4. ขั้นการขอรับรองคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เป็นการดำเนินการต่อ

เนื่องจากขั้นตอนที่ 3 โดยดูความพร้อมจากขั้นที่ 3 แล้วเชิญคณะกรรมการตรวจสอบมาตรวจสอบเพื่อขอรับรองคุณภาพเมื่อได้ใบรับรองคุณภาพแล้วก็จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

### วัฏจักรของเดมिंग (Deming Cycle)

วัฏจักรของเดมिंगเป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาจากแนวคิดของ ดร. วอลเตอร์ ชิวฮาร์ต ในปี ค.ศ. 1939 ต่อมาในปี ค.ศ. 1950 ดร.เอดเวิร์ด เดมिंगได้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นจนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อ วัฏจักรเดมिंग หรือวัฏจักรแห่งการบริหารคุณภาพ (สมศักดิ์สินธุระเวชญ์, 2541: 188-190 )

แนวคิดของเดมมิ่งส่วนมากวนเวียนอยู่ที่ทฤษฎีความแปรปรวน ซึ่งเดมมิ่งได้รับมาจากทิวเวิร์ตอีกทีหนึ่ง ความคิดนี้มองว่า ความแปรปรวนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานเป็นที่มาของปัญหาสำคัญขององค์กร ความแปรปรวนเป็นเหตุให้ทำนายไม่ได้ ทำให้สถานการณ์ไม่แน่นอนขณะเดียวกันก็ลดความสามารถในการควบคุมลง การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรถือว่าเป็นภาระของผู้บริหารที่ต้องค้นหาสาเหตุที่มาของความแปรปรวนและกำจัดออกไป ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545 : 96)

### ขั้นตอนของวัฏจักรเดมมิ่ง

วัฏจักรเดมมิ่งเป็นวัฏจักรแห่งการบริหารคน PDCA เป็นลักษณะการทำงานที่หมุนเวียนไป จนเรื่องที่ทำนั้นบรรลุเป้าหมาย ดังที่ บรรจง จันทมาศ ( 2544 : 10-11 ) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการทำงานของวัฏจักรเดมมิ่ง ไว้อย่างน่าสนใจว่า วงจรเดมมิ่งเป็นการปฏิบัติงานในเป็นไปตามขั้นตอนเพื่อทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้อง โดยมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง 4 ขั้นตอนคือ Plan – Do – Check – Action ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเขียนแผนงาน (Plan) ในขั้นของการเขียนแผนงานจะต้องพิจารณาดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่ใช้ควบคุมไปด้วย

2. กำหนดวิธีการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายดังไว้

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ศึกษา และฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้งและลงมือปฏิบัติ
2. เก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางด้านคุณภาพตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตรวจสอบสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว (Check) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงานและการประเมินผลโดยมีดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบว่างานที่ทำ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

2. เพื่อตรวจสอบลักษณะทางด้านคุณภาพตรงตามเป้าหมายหรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Action) เมื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้กำหนดตามแผนพบว่ามีส่วนบกพร่องเพราะแผนไม่ดีหรือทำไม่ได้ตามแผนต้องแก้ไขส่วนที่บกพร่องซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

1. แก้ไขต้นเหตุแล้วทำการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องขึ้นอีก

2. หาทางพัฒนาระบบ หรือปรับปรุงการทำงานนั้น โดยตรง

ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ สินธุระเวช ( 2542 : 188-190 ) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของวัฏจักรเคมิงว่ามีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นของการวางแผน (Plan) โดยการวางแผนจะช่วยพัฒนาความคิดต่างเพื่อนไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นของการปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะคือ

1. ระยะการวางแผนกำหนดการ

1.1 การแยกแยะกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการกระทำ

1.2 กำหนดเวลาที่ควรจะต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง

1.3 การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ

2. การจัดแบบแมทริกซ์ (Matrix Management) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่างๆมาได้และเป็นวิธีการช่วยประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน

3.1 ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ

3.2 พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือกัน

3.3 ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในงานใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผนซึ่งมีกระบวนการดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. พิจารณากระบวนการทำงานเป็นตอนๆ เพื่อแสดงจำนวนและคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงาน จะเสนอผลการประเมินรวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาด หรือล้มเหลว โดยรายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์และรายงานอย่างข้อย่อยอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Action) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบดังนี้

1. ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ
2. ถ้าพบความผิดปกติใดๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกันเพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีกในแก้ไข้ปัญหา

สำหรับ โทซาวะ บุนจิ อ้างถึงใน ซไมพร สุธรรมวงศ์ (2544 : 120-122) ได้กล่าวถึงวัฏจักรเดมมิ่งว่าประกอบไปด้วย

Plan (วางแผน) คือเป้าหมาย วางวัตถุประสงค์ ต้องกำหนดว่าต้องทำอะไร เมื่อไร ใครทำและอย่างไร

Do (ลองทำ) คือ ลองกระทำจากสิ่งที่ได้เตรียมไว้แล้ว

Check (ตรวจสอบ) คือ การพิจารณาว่า ผลการลองทำนั้นก่อให้เกิดตามสิ่งที่วางแผนไว้หรือไม่

Action (ปรับใช้) คือ ดูผลจากการตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และปรับใช้อย่างถูกต้อง

ส่วน ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ และกฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2545 : 62) ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพแบบ P-D-C-A ว่ามีขั้นตอนดังนี้

Plan คือการกำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการต่างๆของการผลิต บริการ บริหาร ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องไปด้วยกันกับข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ

Do คือการลงมือไปปฏิบัติอย่างจริงๆจังๆในแต่ละกระบวนการที่ได้วางแผนในขั้นตอนแรก

Check คือการติดตามสิ่งที่ปฏิบัติโดยการตรวจสอบ ตรวจสอบวัด ศึกษา เรียนรู้และประเมินกระบวนการต่างๆ กับผลิตภัณฑ์ บริการ งานต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไป

Action คือการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะของแต่ละกระบวนการที่ผ่านมาแล้วให้เกิดความต่อเนื่องตลอดเวลา

นอกจากนี้ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 98-99) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของ วงล้อเดมมิ่งมี 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ

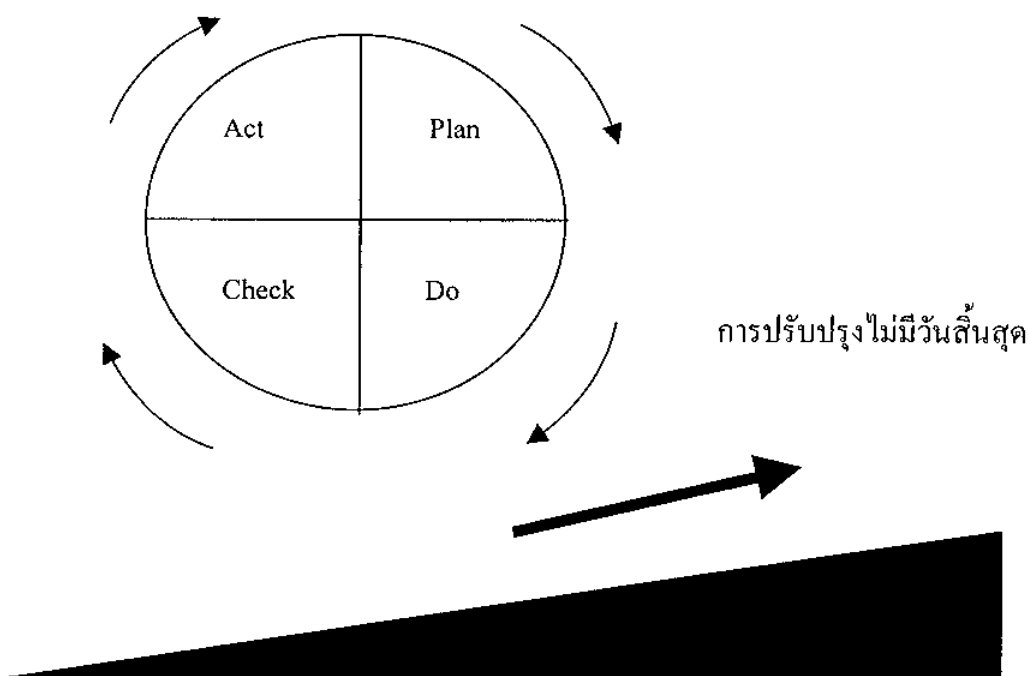
1. การวางแผน (Plan) หมายถึงลงมือวางแผน โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้
2. การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำซึ่งอาจทำในขอบข่าย

เล็กๆ เพื่อทดลองดูก่อน

3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบหรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

4. การแก้ไข (Action) หรือลงมือแก้ไข หมายถึงหลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์ดูแล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไขก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้น สรุปลงเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการหาวิธีการใหม่ๆ ต่อไป การปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังรูปต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ 5 วงจรคุณภาพเดมิ่ง



ที่มา : เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545 : 99

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าขั้นตอนของวัฏจักรเดมิ่งนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นตอนของการวางแผน (Plan) จะเป็นการวางเป้าหมายและตั้งวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า
2. ขั้นตอนของการปรับปรุงตามแผนที่ได้วางไว้ (Do) การสำรวจความเป็นไปได้ของแผน

ที่วางไว้ และดูความพร้อมในแต่ละด้านเมื่อพบข้อบกพร่องก็ดำเนินการปรับปรุงให้ถูกต้อง

3. ขั้นของการตรวจสอบ(Check) โดยจะต่อเนื่องจากขั้นของการปรับปรุง คือการตรวจสอบแผนที่ได้รับการปรับปรุงแล้วอีกครั้งหนึ่งเพื่อความมั่นใจว่าจะได้แผนที่สมบูรณ์แบบที่สุดก่อนที่จะนำแผนไปปฏิบัติ

4. ขั้นของการปฏิบัติตามแผนที่ได้รับการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว (Action) การนำแผนที่ได้ผ่านการตรวจสอบเป็นอย่างดีสืบจากขั้นตอนที่ 2 และ 3 แล้วแผนไปปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ

### การประเมินภายในสถานศึกษา

การประเมินภายในสถานศึกษาถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะในขั้นตอนของการประกันภาพการศึกษาของสถานศึกษา ก่อนที่จะรับการประเมินภายนอกจากองค์กรภายนอกจะต้องผ่านการประเมินภายในสถานศึกษาเสียก่อนดังคำกล่าวของสมคิด พรหมจักษ์ และสพัตร์ พิบูลย์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพในสถานศึกษาว่าการประเมินภายใน (Internal evaluation) หมายถึงการกระบวนกรประเมินผลการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานที่กระทำโดยบุคลากรในหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดถือเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องดังนั้นลักษณะสำคัญของการประเมินภายในของหน่วยงานคือหน่วยงานประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานของตนเองและพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบหรือประเมินจากภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล ว่องวานิช (2543 : 10) ได้กล่าวถึงการประเมินภายในว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่กระทำโดยบุคลากรในหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดถือเป็นกระบวนการตรวจสอบการทำงานของตนเอง และควรทำเป็นกิจกรรมหนึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องซึ่งการประเมินภายในจะคำนึงถึงหัวข้อหลักดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบจุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง
2. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง
3. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อการกิจที่ได้มอบหมายจากชุมชน
4. เพื่อรายงานผลการประเมินให้สาธารณชนทราบ และได้ข้อมูลที่ช่วยในการวาง



## แผนพัฒนาหน่วยงานต่อไป

ดังนั้นจากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการประเมินภายในหมายถึงการตรวจสอบการทำงานของตนเองในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีการตรวจสอบถึงจุดเด่น และจุดด้อยในการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### ขั้นตอนการประเมินภายใน

ในการประเมินภายในนั้นมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นระบบดังที่ สมคิด พรหมชัย และสุพักตร์ พิบูลย์ (2544 : 22-24) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมินภายในว่ามี 3 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นการวางแผน/เตรียมการประเมิน ในขั้นนี้บุคลากรในสถานศึกษาต้องให้คำตอบกับคำถามต่อไปนี้คือ

- 1.1 ใครคือผู้ประเมิน
- 1.2 ทำไมจึงต้องประเมิน
- 1.3 ผลการดำเนินงานของสถานศึกษาที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
- 1.4 ประเมินอะไร
- 1.5 ประเมินเพื่ออะไร
- 1.6 จะประเมินอย่างไร

2. ขั้นดำเนินการตามแผนโดยปฏิบัติในลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- 2.2 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.3 กระตุ้นกำกับการประเมินผลภายในให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
- 2.4 วิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนของสถานศึกษา
- 2.5 รายงานผลการประเมินโดยสรุปจุดแข็งและจุดอ่อนของสถานศึกษาและ

เผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3. ขั้นวางแผนและพัฒนาต่อเนื่อง โดยการดำเนินการพัฒนาต่อเนื่องในลักษณะต่อไปนี้

4.1 วางแผนการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาในส่วนที่เป็นจุดอ่อนอาจทำเป็นโครงการหรือแผนงาน ส่วนจุดแข็งก็พัฒนาขึ้นไป

3.2 ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น

3.3 ตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือประเมินผลภายในอีกรอบว่าเป็นไปตาม เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุผลหรือไม่

ส่วนสุวิมล ว่องวานิช (2543 : 13) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการประเมินผลภายในสถานศึกษาว่ามีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหรือกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อใช้เป็นเป้าหมายของการประเมินผล
2. ตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานด้านการประเมินภายในซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ได้แก่ ชุมชนบริเวณ โรงเรียน ผู้บริหาร บุคลากรในสถานศึกษาทั้งครู อาจารย์ นักเรียน และเจ้าหน้าที่ โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน
3. วางแผนการประเมินผลภายในซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1 กำหนดเป้าหมายของการประเมิน
  - 3.2 กำหนดวิธีการประเมิน
  - 3.3 เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
  - 3.3 วางแผนการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ สรุปและรายงานผล
4. ลงมือทำการประเมิน
5. กระตุ้นกำกับกับการประเมินผลให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
6. รายงานผลการประเมิน สรุปจุดแข็ง และจุดอ่อนของสถานศึกษาและเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

7. วางแผนการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาในส่วนที่เป็นจุดอ่อน ตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการบรรลุผลหรือไม่

จากขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าขั้นตอนการประเมินภายในจะประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นของการเตรียมประเมินและการวางแผนการประเมิน
2. ขั้นของการดำเนินตามแผนที่วางไว้
3. ขั้นของปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา
4. ขั้นของการรายงานผล

## ประโยชน์ของการประเมินภายใน

จากความหมายและขั้นตอนการประเมินภายในจะเห็นได้ว่าการประเมินภายในเป็นกิจกรรมที่สำคัญของการบริหารงานที่เป็นระบบซึ่งจะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมากดังที่ สมคิด พรหมขัย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544 : 12-13) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประเมินภายในไว้ดังนี้คือ

1. ทำให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง
2. ช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง
3. ช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานและโครงการ การตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนความเป็นไปได้ในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ
4. เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากชุมชน
5. ช่วยในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ
6. ช่วยในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงานของสถานศึกษา
7. เป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการประเมินผลภายในด้วยตนเองจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบผลการดำเนินงาน จุดเด่น จุดด้อย และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนามากยิ่งขึ้น
8. รายงานผลการประเมินให้สาธารณชนทราบ และได้ข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงานต่อไป

## การประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกจากองค์กรภายนอกเป็นกระบวนการหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดไว้อย่างชัดเจนสถานศึกษาจะต้องเข้ารับการประเมินภายนอกจากองค์กรภายนอก ห้าปีต่อครั้งเพื่อตรวจสอบและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา

### ความหมายของการประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา ( 2543 : 1 ) ได้ให้ความหมายของการประเมินภายนอกไว้ว่าการประเมินคุณภาพภายนอกคือการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาการติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543 : 10) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินภายนอกว่าการประเมินภายนอกหมายถึงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมิน โดยอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ส่วนสมคิด พรหมจักษ์ และสุพักตร์ พิบูลย์ (2544 :12) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินภายนอกว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งประเมินโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมิน โดยอาชีพหรือประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และนำไปสู่การประเมินคุณภาพการศึกษา

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพภายนอกหมายถึงการประเมินเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยงานให้ดีขึ้น ไม่ใช่เป็นการจับผิดการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งการประเมินนั้นจะได้รับการประเมินจากองค์กรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ และความชำนาญเป็นอย่างดีในเรื่องที่จะทำการประเมิน

### หลักการของการประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอก (2543 : 3) ได้ระบุถึงหลักการในการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าประกอบด้วยหลักการ 5 ประการดังนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้
3. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจูงม่งหมายและหลักการ

การศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษา และผู้เรียน

4. มุ่งเน้นในการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับและควบคุม
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าหลักการประเมินคุณภาพภายนอกมีหลักการที่สำคัญ 4 ประการด้วยกันคือ

1. หลักแห่งการพัฒนา คือ เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ใช่เป็นการจับผิด
2. หลักแห่งความเที่ยงธรรม โดยจะประเมินตามสภาพจริงสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา
3. หลักแห่งความเท่าเทียมกันในการศึกษา คือ เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษาในทุกด้าน
4. หลักแห่งความสามัคคี คือ มุ่งสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

### ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายนอก

กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ ก่อนการตรวจเยี่ยม ระหว่างการตรวจเยี่ยม และหลังการตรวจเยี่ยม โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ก่อนการตรวจเยี่ยม

กิจกรรมในขั้นก่อนการตรวจเยี่ยม เป็นกิจกรรมที่คณะผู้ประเมินภายนอกต้องดำเนินการเมื่อได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประเมินสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยต้องมีการประสานกับสถานศึกษา การวางแผนการตรวจเยี่ยม/แผนการประเมิน เตรียมความพร้อมก่อนการไปตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษา ซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ๆ ที่จะต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.1 การศึกษาและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อคณะผู้ประเมินภายนอกได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินภายนอกสถานศึกษา พร้อมกับได้รับรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาแห่งนั้นแล้ว

ผู้ประเมินภายนอกทุกคนจะต้องศึกษาและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองดังกล่าวให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ตลอดจนรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น

ในกรณีที่สถานศึกษาไม่มีรายงานการประเมินตนเอง ผู้ประสานงานฯ จะต้องส่งแบบสำรวจการประเมินตนเองที่ สมศ. จัดทำไปให้สถานศึกษากรอกส่งมาให้ นอกจากนี้ อาจขออีเมลเอกสารข้อมูลบางเรื่องเพิ่มเติมในกรณีรายงานการประเมินตนเองไม่ชัดเจนหรือไม่สมบูรณ์ แล้วส่งคืนเมื่อศึกษาข้อมูลเสร็จแล้วหรืออาจขอให้ทางสถานศึกษาช่วยจัดเตรียมไว้ให้คณะผู้ประเมินภายนอกศึกษาในระหว่างที่ไปตรวจเยี่ยมที่สถานศึกษา เช่น

1.1.1 หนังสือแนะนำสถานศึกษา

1.1.2 แผนพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษา ธรรมนูญสถานศึกษาปรัชญา และนโยบายการศึกษาของสถานศึกษา หรือเอกสารในลักษณะเดียวกัน

1.1.3 หลักสูตร กำหนดการสอน และตัวอย่างแผนการสอน

1.1.4 แผนการเรียน ตารางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

1.1.5 รายงานเกี่ยวกับการกำกับ ติดตาม และประเมินผลแผนงาน/

โครงการของสถานศึกษาหรือรายงานประจำปี

1.1.6 รายงานการประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานชุดต่าง ๆ เช่น การประชุมกรรมการสถานศึกษา การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

1.1.7 ข้อมูลบุคลากรของสถานศึกษา ผู้เรียน และสารสนเทศอื่น ๆ ข้อมูลจากผลการทดสอบสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของกรมวิชาการ

ทั้งนี้ สถานศึกษาไม่จำเป็นต้องจัดทำเอกสารเหล่านี้ขึ้น เพื่อการประเมินภายนอกโดยเฉพาะ แต่เป็นเอกสารเท่าที่มีอยู่แล้วจากการปฏิบัติงานตามปกติของสถานศึกษา

1.2 การกำหนดประเด็นและรายงานข้อมูลที่จะต้องรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ระหว่างการตรวจเยี่ยม

หลังจากศึกษาวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาและเอกสารข้อมูลอื่นๆ ประกอบแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องร่วมกันกำหนดประเด็นที่จะต้องตรวจสอบและรายงานหลักฐานข้อมูลที่จะรวบรวมเพิ่มเติม ทั้งหลักฐานข้อมูลที่จะยืนยันสภาพการพัฒนาศึกษาตามที่สถานศึกษาระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงที่ไม่ได้อยู่ในรายงาน โดยใช้มาตรฐานเพื่อการประเมินภายนอกของ สมศ. เป็นกรอบ เพื่อ

กำหนดว่าระหว่างการตรวจเยี่ยมจะต้องรวบรวมข้อมูลอะไรบ้าง จากแหล่งใด ด้วยวิธีอะไร เพื่อให้มีหลักฐานครบถ้วนเพียงพอในการวิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินอย่างถูกต้องชัดเจน ข้อมูลที่จะตรวจสอบและรวบรวมจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1.2.1 ข้อมูลที่มีแล้ว เพื่อหาหลักฐานยืนยัน

1.2.2 ข้อมูลที่มีแล้วแต่ยังไม่ชัดเจนหรือหลักฐานยังไม่เพียงพอ เพื่อหาหลักฐานเพิ่มเติม

1.2.3 ข้อมูลที่ต้องการ แต่ยังไม่ มี จะต้องหาหลักฐานเพิ่มเติม

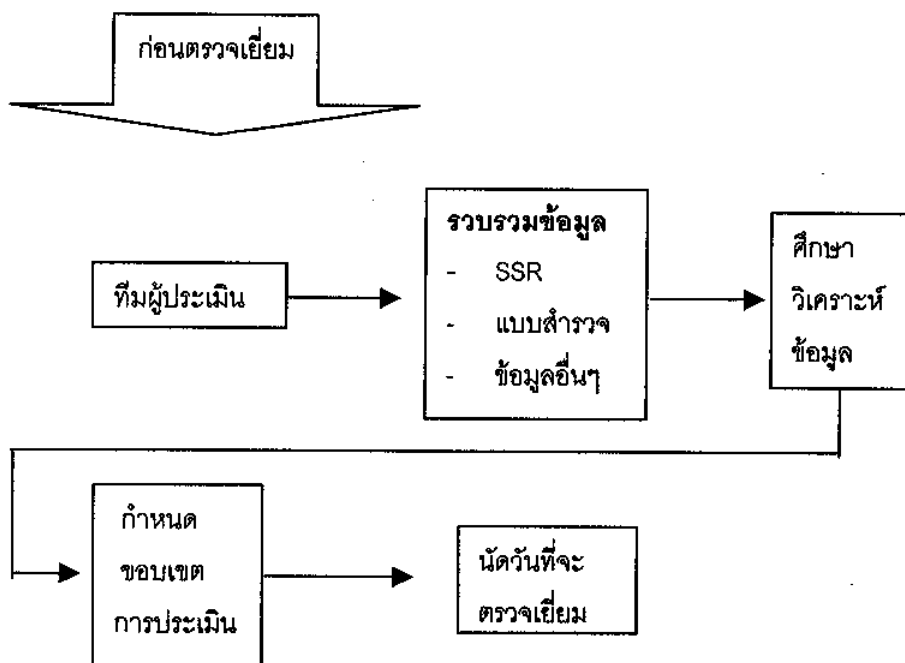
1.3 การวางแผนการตรวจเยี่ยมและแผนการประเมิน กำหนดตารางการตรวจเยี่ยมและการกำหนดภาระงานของผู้ประเมินแต่ละคน

คณะผู้ประเมินภายนอกต้องประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนการตรวจเยี่ยม และแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยกำหนดกิจกรรม จัดอันดับก่อนหลังของกิจกรรมและระยะเวลาที่จะดำเนินการ พร้อมทั้งแบ่งงานและภาระรับผิดชอบสำหรับผู้ประเมินภายนอกแต่ละคนให้ชัดเจน แล้วทำตารางการตรวจเยี่ยม เพื่อเป็นแผนการดำเนินงานและแนวทางการประสานงานของคณะผู้ประเมินภายนอกกับสถานศึกษา นอกจากนี้คณะผู้ประเมินภายนอกต้องเตรียมแบบบันทึกข้อมูล รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษานั้น และเอกสารข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องนำไปใช้ระหว่างการตรวจเยี่ยม และประเมินภายนอก

1.4 นัดวันที่จะไปตรวจเยี่ยมและแจ้งกำหนดการตรวจเยี่ยมต่อสถานศึกษา ผู้ประสานงานของคณะผู้ประเมินภายนอกต้องทำหนังสือ เพื่อนัดวันที่จะไปตรวจเยี่ยมและแจ้งกำหนดการที่จะไปตรวจเยี่ยมให้สถานศึกษารับทราบอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ล่วงหน้าก่อนการตรวจเยี่ยมโดยเปิดโอกาสให้สถานศึกษาสามารถปรับตารางการตรวจเยี่ยม รวมทั้งวางแผนทางการประสานงานร่วมกันต่อไปได้

ในหนังสือแจ้งสถานศึกษาควรขอให้สถานศึกษาช่วยเตรียมสถานศึกษา ซึ่งหากเป็นห้องต่างหาก 1 ห้อง ก็จะเป็นการดี เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกสามารถทำงานและมีโอกาสประชุมปรึกษาหารือกันอย่างเป็นอิสระและไม่รบกวนผู้อื่นในระหว่างการตรวจเยี่ยม รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่ได้แจ้งล่วงหน้าและส่วนที่อาจขอเพิ่มเติม ตลอดจนนัดหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร ครู บุคลากรในสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษา กรรมการนักเรียน นักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่าและผู้แทนชุมชน เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้พบปะหรือสัมภาษณ์ตามกำหนดการในตารางการตรวจเยี่ยมของคณะผู้ประเมินภายนอก

## ภาพประกอบที่ 6 กระบวนการก่อนการตรวจเยี่ยม



ที่มา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2544 :75 )

### 2. ระหว่างการตรวจเยี่ยม

ในระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ซึ่งมีกำหนดเวลาประมาณ 3 วัน คณะผู้ประเมินภายนอกมีภารกิจพิจารณาบททวนข้อมูลในรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงเพียงใด เพื่อยืนยันผลตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่ยังไม่มีหลักฐานข้อมูลหรือยังไม่ชัดเจนพอ วิเคราะห์ข้อมูลประเมินผลคุณภาพการศึกษา แต่ละมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดและสรุปจุดอ่อน จุดแข็งและให้ข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การชี้แจงกับบุคลากรของสถานศึกษา เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความคุ้นเคย และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอก

ในวันแรกของการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอก ควรชี้แจงให้บุคลากรของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจเยี่ยมและการประเมินสถานศึกษาว่ามีใช่เพื่อจับผิด หรือตัดสินใจให้คุณให้โทษสถานศึกษาต่อไป รวมทั้งแจ้งให้สถานศึกษาทราบเกี่ยวกับแผนและตารางการตรวจเยี่ยมของคณะผู้ประเมินภายนอก และเปิดโอกาสให้สถานศึกษาสามารถปรับแก้ตารางการตรวจเยี่ยมได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ สิ่ง



สำคัญที่สุดคือคณะผู้ประเมินภายนอกต้องแสดงความจริงใจในลักษณะของการเป็นกัลยาณมิตร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดี และความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ตลอดระยะเวลาการตรวจเยี่ยม

## 2.2 การรวบรวมข้อมูลหลักฐาน

ตลอดระยะเวลาของการตรวจเยี่ยมกิจกรรมส่วนใหญ่คือ การรวบรวมข้อมูลหลักฐานตามสภาพจริงของการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง และครบถ้วนจากแหล่งต่าง ๆ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งการสังเกตการเรียนการสอน การสัมภาษณ์พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ศึกษาผลงานของผู้เรียนและเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้ประเมินภายนอกจะต้องปรึกษาหารือ เพื่อตรวจสอบข้อมูลซึ่งกันและกัน และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ตลอดเวลา

ในการรวบรวมข้อมูล คณะผู้ประเมินจะต้องบันทึกข้อเท็จจริงต่าง ๆ และข้อพิจารณา ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ประมวลมาจากหลักฐานต่าง ๆ ที่ปรากฏโดยควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

2.2.1 รักษาสภาพและบรรยากาศให้อยู่ในสภาพปกติอยู่เสมอ

2.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกระบวนการเรียนการสอน การสัมภาษณ์/พูดคุย การตรวจสอบผลงานของนักเรียน รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ จะต้องครอบคลุมกิจกรรมการเรียนการสอนการบริหารจัดการทั้งหมดของสถานศึกษา และจะต้องแน่ใจว่าไม่มีการมองข้ามบางสิ่งบางอย่างไป

2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นการประสานความร่วมมือและการช่วยเหลือกันของคุณผู้ประเมินภายนอก และบุคลากรของสถานศึกษา

2.2.4 พยายามให้มีการสื่อสาร การทำความเข้าใจ และร่วมมือประสานงานกัน อย่างมีดีตลอดเวลา

2.2.5 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะต้องไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการตัดสินแต่พยายามคำนึงถึงความเที่ยงตรง และหลักฐานที่ถูกต้อง ตรงกับสภาพความเป็นจริงเป็นหลัก

2.2.6 พยายามทำให้ครูแต่ละคนเข้าใจว่า การตรวจเยี่ยมห้องเรียนหรือการสังเกตพฤติกรรมการเรียนการสอน เป็นการสังเกตบรรยากาศการเรียนการสอนของสถานศึกษา ในภาพรวมมากกว่าที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล

2.2.7 ผู้ประเมินภายนอกทุกคนควรตระหนักในความสำคัญของการเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ควรปล่อยให้กลุ่มบุคคลหรือบุคคลมาดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานของคณะ

ผู้ประเมินภายนอกเบี่ยงเบนไปจากแผนการตรวจเยี่ยมและแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ โดยไม่จำเป็น

#### 2.2.8 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอยู่เสมอ

การประเมินคุณภาพสถานศึกษาจะเป็นที่เชื่อถือ มีความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถานศึกษาอย่างแท้จริงหรือไม่ขึ้นอยู่กับขั้นตอนนี้ ผู้ประเมินภายนอกจึงควรให้ความสำคัญและรวบรวมข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ อย่างละเอียด รอบคอบและเที่ยงตรง

#### 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผล และสรุปข้อค้นพบ

เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจในการรวบรวมข้อมูลหลักฐานตามประเด็นที่กำหนดในแต่ละวัน คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องประชุมพร้อมกันเพื่อตรวจสอบข้อมูลว่าตรงกันหรือไม่ วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลจากหลักฐานที่ประมวลมาอย่างเที่ยงตรง ปราศจากอคติส่วนตัว ประเมินผลตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดแล้วสรุปข้อค้นพบ หากยังไม่สามารถเห็นพ้องต้องกันเรื่องใด จะยังไม่สรุปในเรื่องนั้น แต่จะต้องวางแผนหาหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงต่อไปจนกว่าจะชัดเจน

เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะนำข้อค้นพบที่ได้ทั้งหมดมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ตามมาตรฐาน และประเมินผลตามเกณฑ์ที่กำหนด สรุปข้อค้นพบและพิจารณาแนวทางเพื่อพัฒนาต่อไป

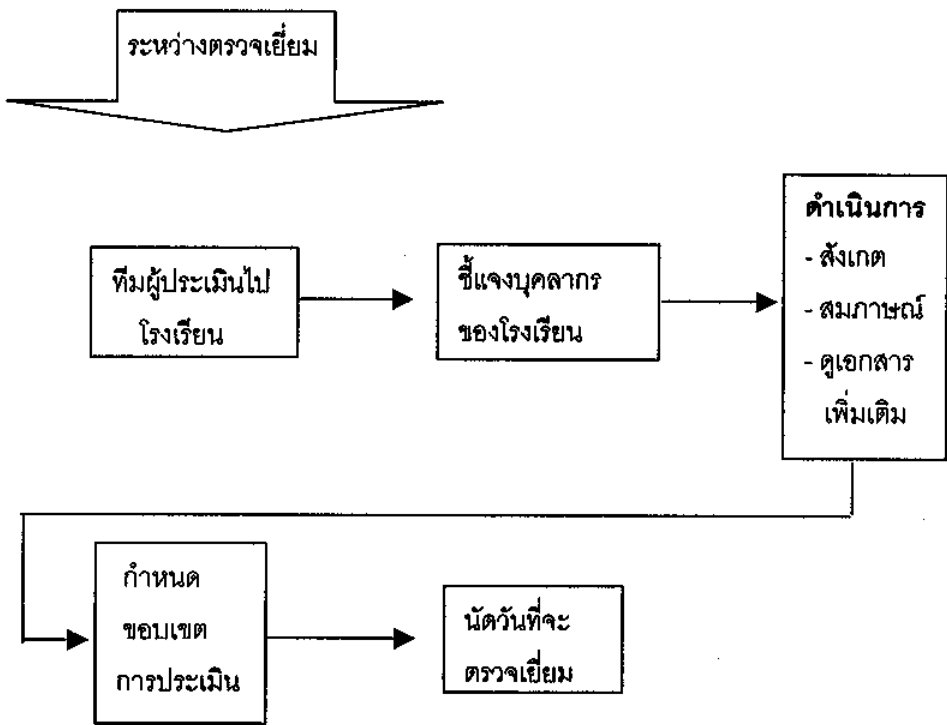
#### 2.4 การนำเสนอผลการประเมิน โดยวาจา และอภิปรายร่วมกับคณะผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

ในวันสุดท้ายก่อนเสร็จสิ้นภารกิจในการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องนำเสนอผลจากการรวบรวม วิเคราะห์หลักฐานข้อมูลและการประเมินผล รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาให้คณะผู้บริหารสถานศึกษาทราบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้โอกาสสถานศึกษาชี้แจงในประเด็นที่สถานศึกษาเห็นว่ายังไม่ถูกต้อง เนื่องจากผู้ประเมินอาจได้ข้อมูลไม่ชัดเจน โดยในการอภิปรายต้องยึดหลักฐานข้อมูลเป็นหลักและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก เพราะหากสถานศึกษายังไม่เห็นด้วยกับผลการประเมินจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในภายหลัง ผู้ประเมินจะต้องมีเทคนิคและวิธีการพูดที่จะไม่ทำให้สถานศึกษาเกิดความอับอายหรือรู้สึกต่อต้าน หรือสร้างแรงกดดันให้กับสถานศึกษา แต่จะต้องทำให้สถานศึกษามีความรู้สึกว่าข้อค้นพบจากผลการประเมินไม่ว่าจะเป็นจุดเด่นหรือจุดด้อย ล้วนเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และผู้ประเมินต้องการช่วยพัฒนาสถานศึกษาในลักษณะของผู้ร่วมงานกับสถานศึกษาอย่างแท้จริง ไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ขาด ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจา การประสานความเข้าใจและศรัทธาในตัว

ผู้ประเมินภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะทำให้การประเมินภายนอกเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามที่มุ่งหวัง อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินที่รายงานสถานศึกษาจะต้องตรงกับความจริงที่เป็นผลอย่างไรก็ตาม ผลการประเมินที่รายงานสถานศึกษาจะต้องตรงกับความจริงที่เป็นผลจากการประชุมและได้รับความเห็นชอบจากคณะผู้ประเมินภายนอก ไม่ใช่ความคิดเห็นหรือข้อสรุปของผู้ประเมินคนใดคนหนึ่ง และไม่ใช้การรายงานเพื่อเอาใจสถานศึกษา โดยไม่ตรงกับความเป็นจริง

### ภาพประกอบที่ 7 กระบวนการระหว่างการตรวจเยี่ยม



ที่มา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ( 2544 : 77)

### 3. หลังการตรวจเยี่ยม

เมื่อเสร็จภารกิจในการไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแล้ว คณะผู้ประเมินภายนอกจะต้องร่วมกันจัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยขั้นตอนของกิจกรรมดังนี้

#### 4.1 จัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาคณะผู้ประเมิน

ภายนอก ต้องนำข้อมูลทั้งหมดมาเขียนเป็นร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา ให้ตรงตามหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ และตรงตามที่รายงานให้สถานศึกษาทราบด้วย โดยจัดทำร่างรายงานฯ ให้เสร็จภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแห่งนั้น

4.2 ส่งรายงานฯ ให้สถานศึกษาตรวจสอบและโต้แย้งให้คณะผู้ประเมินภายนอก ส่งร่างรายงานการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา (ที่ควรมีผู้อ่านของหน่วยงานพิจารณา กลับกรองแล้ว) ให้สถานศึกษาแห่งนั้น โดยไม่ชักช้า เพื่อให้สถานศึกษาแห่งนั้นตรวจสอบ หากมีประเด็นที่สถานศึกษาเห็นว่าไม่ตรงกับความเป็นจริง ให้สถานศึกษาได้รับร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าสถานศึกษายอมรับร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา

### 3.3 พิจารณาข้อโต้แย้งของโรงเรียน

ในกรณีที่สถานศึกษามีข้อโต้แย้ง ให้คณะผู้ประเมินภายนอกพิจารณาและดำเนินการเพื่อให้ร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

หากข้อโต้แย้งและหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมของสถานศึกษามีความถูกต้อง ชัดเจน เทียบตรง เชื่อถือได้ และมีเหตุผลมากกว่าข้อมูลในร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก ให้คณะผู้ประเมินภายนอกปรับแก้ร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาตามข้อโต้แย้งของสถานศึกษาให้เรียบร้อยก่อนส่งร่างรายงาน การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาให้สำนักงาน พร้อมทั้งแนบข้อโต้แย้งหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมของสถานศึกษา

แต่หากข้อโต้แย้งและหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมของสถานศึกษามีความถูกต้อง ชัดเจน เทียบตรง เชื่อถือได้ และมีเหตุผลน้อยกว่าข้อมูลในร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาให้คณะผู้ประเมินภายนอกส่งร่างรายงานการประเมินคุณภาพ พร้อมทั้งแนบข้อโต้แย้ง หลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมของสถานศึกษาให้สำนักงาน เพื่อให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบตามวิธีการที่สำนักงานกำหนด

### 3.4 ส่งร่างรายงานฯ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา

ให้คณะประเมินภายนอกส่งร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกภายใน 45 วัน หลังจากการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาแห่งนั้น เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาว่าร่างรายงานการประเมินคุณภาพนอกขาดคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานตามที่สำนักงานกำหนด ให้คณะผู้ประเมินภายนอกที่จัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกฉบับดังกล่าว ปรับแก้ร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้เรียบร้อยถูกต้อง

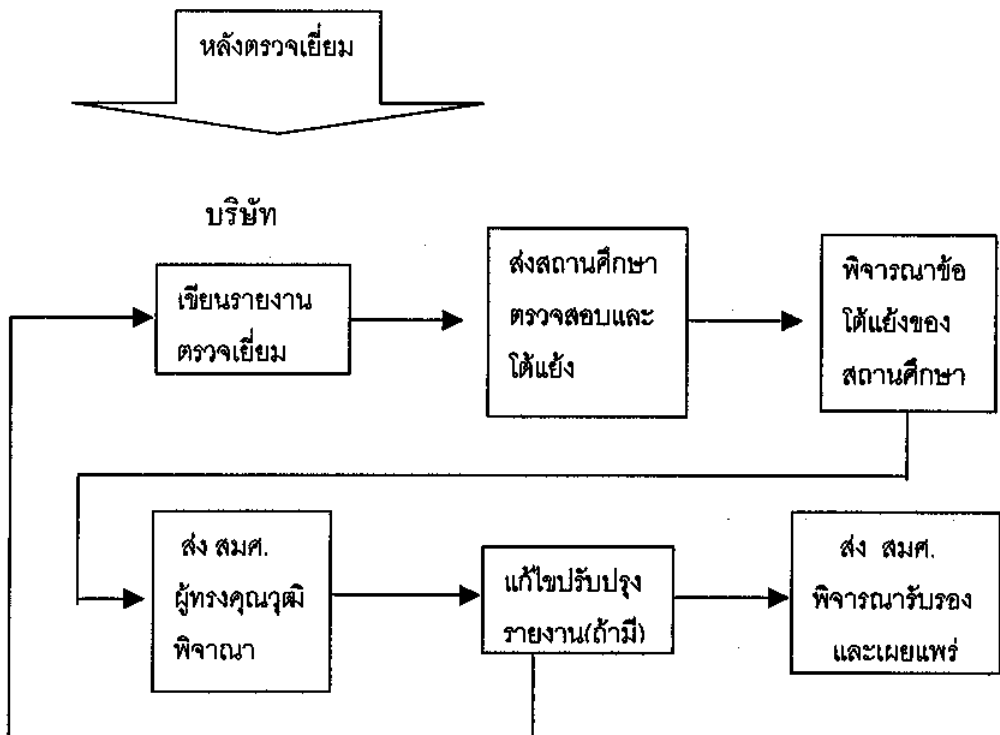
### 3.5 ส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาให้ สมศ.

ให้คณะผู้ประเมินภายนอกส่งร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกฉบับสมบูรณ์ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้สำนักงานภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งคำพิจารณาให้แก้ไข เพื่อให้สำนักงานพิจารณาให้การรับรองรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกตามมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนดเพื่อเผยแพร่ต่อไป

### 3.6 การเผยแพร่รายงาน

รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ สมศ. อนุมัติแล้วจะเผยแพร่ไปยังสถานศึกษาที่ถูกประเมิน ต้นสังกัดของสถานศึกษาที่ถูกประเมิน และต่อสาธารณชน โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ สถานศึกษาสามารถใช้รายงานนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับแผนการปฏิบัติงานในสถานศึกษา ต้นสังกัดก็จะได้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาได้ถูกต้อง สาธารณชนโดยเฉพาะผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษานั้นก็จะได้ช่วยตรวจสอบติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษา เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังภาพต่อไปนี้

### ภาพประกอบที่ 8 กระบวนการหลังการตรวจเยี่ยม



จากขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้นประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา
2. ขั้นระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา
3. ขั้นหลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะทำงานอย่างต่อเนื่องและ เป็นระบบ โดยจะเน้นการทำงานร่วมกันอย่างกัลยาณมิตร โดยจะประเมินตามสภาพจริงให้สถานศึกษาได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษาที่มีอยู่ เพื่อที่จะช่วยกันปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

### การเตรียมตัวของโรงเรียนเพื่อรองรับการประเมินภายนอก

ในการประเมินภายนอกแต่ละครั้ง โรงเรียนจะต้องมีการเตรียมพร้อมในเรื่องต่างๆดังนี้

1. เตรียมหลักฐาน เอกสาร และแบบรายงานผล การเตรียมเอกสาร หลักฐานและแบบรายงานผลการดำเนินงานต่างๆของสถานศึกษาเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีความสำคัญในการเตรียมตัวเพื่อรองรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เพราะเอกสารหลักฐานจะเป็นร่องรอยที่สำคัญในการแสดงความก้าวหน้า หรือผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เอกสาร หลักฐาน และแบบรายงานผลการดำเนินงานที่โรงเรียนจะต้องจัดเตรียม เช่น รายงานผลการประเมินตนเอง ธรรมนูญโรงเรียน แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี สมุดประจำตัวนักเรียนเอกสารหลักสูตรที่โรงเรียนพัฒนาขึ้นตามความต้องการของท้องถิ่น

2. เตรียมบุคลากร มีการเตรียมบุคลากรเพื่อให้รับบทบาทหน้าที่ของตนเองดังนี้

- 2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรทั้งในและนอกสถานศึกษา เพื่อให้เห็นความสำคัญของการประเมิน และการเตรียมตัวเพื่อรองรับการประเมินจากองค์กรภายนอก รวมทั้งมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อเตรียมการประเมิน

- 2.2 ครู ต้องศึกษาหาความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพร่วมกับผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษาในการวางแผนดำเนินการมีการเตรียมตัวเพื่อรองรับการประเมินจากองค์กรภายนอกจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ข้อมูลและเอกสารให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

- 2.3 กรรมการสถานศึกษา ต้องศึกษาทำความเข้าใจร่วมกัน มีการวางแผนการดำเนินงานร่วมกับสถานศึกษา พร้อมทั้งช่วยเหลือในข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานแก่สถานศึกษา และเตรียมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง

- 2.4 นักเรียน ต้องให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ความ

ร่วมมือช่วยเหลือครู ช่วยเหลือกรรมการสถานศึกษาในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ และเตรียมให้ข้อมูลแก่องค์กรประเมินภายนอก

2.5 ชุมชน มีหน้าที่ดูแลส่งเสริมร่วมมือสนับสนุนสถานศึกษาในการวางแผนจัดการศึกษาให้ความช่วยเหลือด้านปัจจัยที่เป็นพื้นฐานทางการเรียนให้เพียงพอ

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการเตรียมตัวของสถานศึกษาเพื่อรองรับการประเมินภายนอกมีการเตรียมตัวใน 2 ด้านคือ ด้านเอกสาร และด้านบุคลากร ด้านเอกสารจะเกี่ยวกับหลักฐานต่างที่โรงเรียนได้ดำเนินการไปแล้ว เช่น ธรรมนูญโรงเรียน สมุดประจำตัวนักเรียน เอกสารหลักสูตรต่างๆ ส่วนด้านบุคลากรก็คือ บุคลากรที่มีส่วนในการจัดการศึกษาในสถานศึกษา ประกอบไปด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษา นักเรียน และร่วมไปถึงผู้ปกครอง และชุมชนที่มีส่วนในการสนับสนุนการศึกษาของสถานศึกษา

### การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอกขององค์กรภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีภารกิจหลักตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.ฎ. จัดตั้งสำนักงานฯ คือ พัฒนาระบบมาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกพัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแลการประเมินคุณภาพภายนอกและจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประจำปีเพื่อเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน โดย สมศ. มีขั้นตอนในการดำเนินงานตามภารกิจของ สมศ. ดังนี้

#### 1. การพัฒนาระบบและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก

สมศ. ทำการพัฒนาระบบการประเมินภายนอก โดยมีการพัฒนาคู่มือการดำเนินงานที่แสดงขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินงานของผู้ประเมิน ตลอดจนเกณฑ์และวิธีการในการประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ทั้งนี้มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่จะใช้ในการประเมินเพื่อให้การดำเนินงานในการประเมินภายนอกมีมาตรฐานและเชื่อถือได้ ได้มีการพัฒนาให้ตอบสนองจุดมุ่งหมายและหลักการในการจัดการศึกษาไทยตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ โดยมีการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเรียบร้อยแล้ว

นอกจากนั้น ได้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมิน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมมาเป็นผู้ประเมิน

#### 2. การเตรียมผู้ประเมินภายนอก

ในการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาแต่ละแห่ง สมศ. จะทำการจ้างหน่วยงานประเมินภายนอก ซึ่งหมายถึง หน่วยงานที่เป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ และได้รับการรับรองจาก สมศ. โดยหน่วยงานประเมินภายนอกจะต้องมีผู้ประเมินภายนอกอย่างน้อย 3 คน

ผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการประเมินเป็นอย่างมาก จึงต้องให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม แล้วให้การฝึกอบรมและให้การรับรอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

#### 2.1 คัดเลือกและให้การรับรองหน่วยงานฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก โดย สมศ.

กำหนดหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรม แล้วจัดหาหน่วยงานที่ต้องการรับฝึกอบรมบุคคลเพื่อทำหน้าที่ประเมินภายนอก ซึ่งต้องเป็นหน่วยงานที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะหรือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพองค์กรและต้องมีคณะวิทยากรที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ สมศ. กำหนด รวมทั้งแสดงความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกได้ครบถ้วน ตามเงื่อนไขข้อตกลงตามสัญญาของ สมศ. และผ่านการประเมินจากคณะกรรมการ จึงให้การรับรองเป็นหน่วยฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก

#### 2.2 หน่วยงานประเมินภายนอกส่งรายชื่อบุคคลเพื่อรับการฝึกอบรมหน่วยงานที่ต้องการทำหน้าที่ประเมินภายนอกต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยเฉพาะ ทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ สมศ. กำหนด แล้วส่งเข้ารับการศึกษาจาก สมศ. หากผ่านการคัดเลือกจะได้เข้ารับการอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก ตามหลักสูตรที่ สมศ. กำหนด

#### 2.3 ฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินภายนอก หน่วยงานฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จะทำการฝึกอบรมบุคคลที่ สมศ. คัดเลือกไว้ ตามหลักสูตรที่ สมศ. กำหนดซึ่งครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยในระหว่างฝึกอบรมจะมีกรรมการของ สมศ. ไปสังเกตการณ์ และมีการประเมินผลผู้เข้ารับการอบรมเป็นระยะ ซึ่งอาจใช้การทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และเมื่อจบการอบรมจะต้องได้รับการประเมินผลขั้นสุดท้าย

#### 2.4 ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก โดย สมศ. จะให้การรับรองผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์และผ่านการประเมินผลของ สมศ. เป็นผู้ประเมินภายนอก ซึ่งการรับรองเป็นผู้ประเมินภายนอกมีอายุ 3 ปี นับตั้งแต่ให้การรับรอง

### 3. คัดเลือกสถานศึกษา โดย สมศ. พิจารณาข้อมูลสถานศึกษาและดำเนินการคัดเลือก



ในแต่ละปี แล้วแจ้งให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้า เพื่อเตรียมที่จะรับการประเมินคุณภาพภายนอก และจัดส่งสรุปรายงานการประเมินตนเองย้อนหลัง 5 ปี ให้ สมศ. แต่ในระยะแรกนี้ หากสถานศึกษายังไม่มีรายงานการประเมินตนเอง ก็ให้กรอกข้อมูลตามประเด็นที่ สมศ. กำหนด แล้วส่งให้ สมศ.

การคัดเลือกสถานศึกษาเพื่อประเมินภายนอกในระยะแรก อาจพิจารณาจากสถานศึกษาที่มีความพร้อม หรือประสานงานให้หน่วยงานต้นสังกัดเสนอรายชื่อสถานศึกษา หรือให้สถานศึกษาสมัครใจเข้ารับการประเมินรวมอยู่ด้วย แต่ สมศ. ก็ต้องคำนึงถึงความครอบคลุมของสภาพและบริบทของสถานศึกษา เพื่อให้สามารถรายงานผลการประเมินการจัดการศึกษาในภาพรวมได้ด้วย

#### 4. การจัดคณะผู้ประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกในสถานศึกษาแต่ละแห่ง สมศ. จะคัดเลือกและให้การรับรองหน่วยงานประเมินภายนอก ซึ่งหน่วยงานนั้นจะต้องมีคณะผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจาก สมศ. เพียงพออย่างน้อย 3-5 คน รวมทั้งแสดงความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินสถานศึกษาได้ครบถ้วนตามเงื่อนไขข้อตกลงตามสัญญาของ สมศ. จึงจะได้รับการรับรองและทำสัญญาจ้างจาก สมศ. โดยหน่วยงานประเมินภายนอกต้องจัดคณะผู้ประเมินภายนอก ซึ่งแต่ละคณะจะต้องเลือกผู้ประเมินภายนอกในคณะของตนเอง จำนวน 1 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน จำนวนผู้ประเมินภายนอกขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา

#### 5. การประเมินสถานศึกษา

คณะผู้ประเมินที่ได้รับการมอบหมายจาก สมศ. ให้ทำการประเมินสถานศึกษา จะนัดวันเวลาที่แน่นอนในการไปตรวจเยี่ยมกับสถานศึกษา รวมทั้งให้ส่งรายงานการประเมิน

#### 6. การติดตามการดำเนินงานของผู้ประเมินภายนอก

ในระหว่างที่ผู้ประเมินดำเนินการประเมินสถานศึกษา สมศ. จะต้องทำหน้าที่ในการกำกับดูแลคุณภาพการดำเนินงานของผู้ประเมิน โดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากสถานศึกษาที่ได้รับการประเมินและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องว่า ผู้ประเมินได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม เป็นมืออาชีพหรือไม่ ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์หรือไม่ เป็นกัลยาณมิตรหรือไม่ วางอำนาจเหนือบุคลากรในสถานศึกษาหรือไม่ และเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ (โดยเฉพาะอามิสสินจ้าง) จากสถานศึกษาหรือไม่

การตรวจสอบในเรื่องนี้ ทำได้โดยให้สถานศึกษากรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ประเมินส่งให้ สมศ. นอกจากนั้นยังสามารถตรวจสอบคุณภาพของผู้ประเมินได้จากราย

งานการประเมินสถานศึกษา ว่าเป็นรายงานที่ถูกต้องเชื่อถือได้ มีความเป็นธรรม และมีหลักฐาน ข้อมูลมารองรับหรือไม่เพียงใดและอาจไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากสถานศึกษา ถ้าพบว่า ผู้ประเมินปฏิบัติงาน โดยไม่เหมาะสมหรือไม่มีคุณภาพก็สามารถถอนใบรับรองไม่ให้เป็นผู้ประเมินปฏิบัติงาน โดยไม่เหมาะสมหรือไม่มีคุณภาพก็สามารถถอนใบรับรองไม่ให้เป็นผู้ประเมินภายนอกต่อไป

#### 7. การติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษา

การติดตามผลเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่มาตรฐานการศึกษา โดยมีกระบวนการกำกับติดตามดูแลให้มีการนำข้อค้นพบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตรวจเยี่ยมไปใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา โดยปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาสม่ำเสมอ เป็นการสร้างระบบที่เชื่อมโยงไปสู่การประเมินตนเอง และการประเมินภายนอกในโอกาสต่อไป

การติดตามผลการพัฒนาของสถานศึกษา อาจดำเนินการ โดยให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาและรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ สมศ. ทราบ รวมทั้งติดตามการส่งเสริมสนับสนุนของหน่วยงานต้นสังกัดในการพัฒนาสถานศึกษาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินภายนอก แล้วรายงานให้สาธารณชนรับทราบ และอาจติดตามตรวจสอบสถานศึกษาบางแห่ง เพื่อให้ทราบว่าสถานศึกษาได้ใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่

#### 8. การจัดทำรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

ในช่วงปลายปี สมศ. จะทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินภายนอก สถานศึกษา และผลการพัฒนาการศึกษา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษาของประเทศไทย ในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาของชาติต่อไป

#### คุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกอย่างสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญหรือคุณวุฒิ พร้อมทั้งบุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสมของผู้ประเมินภายนอก สมศ. จึงกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นและคุณสมบัติเฉพาะสำหรับผู้ที่ จะได้รับการรับรองและแต่งตั้งเป็นผู้ประเมินภายนอก ดังนี้

##### 1. คุณสมบัติทั่วไป

1.1 อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี

1.2 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือมีความรู้ ความสามารถ

และประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพเป็นที่ยอมรับ

1.3 ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 15(3) และ (4) ของพระราชกฤษฎีกา คือ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ไม่เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

1.4 ไม่เคยได้รับโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง

1.5 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมุ่งหมาย หลักการ แนวการจัดการศึกษา การจัดกระบวนการเรียนรู้ ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.6 มีความรู้และมีทักษะด้านการประเมินผล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและให้เสนอแนะ และการเขียนรายงาน

1.7 มีทักษะในการสื่อสารด้วยวาจา

1.8 มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ รอบคอบ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

1.9 มีบุคลิกภาพ สุภาพเรียบร้อย

1.10 มีเจตคติที่ดีต่อสถานศึกษาเป็นกัลยาณมิตร มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความสามารถในการประสานงาน

## 2. คุณสมบัติเฉพาะ

2.1 สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกของสำนักงาน ผ่านการทดสอบและการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด และได้รับการรับรองให้เป็นผู้ประเมินภายนอก

2.2 มีคุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่สำนักงานกำหนด

### จรรยาบรรณของผู้ประเมินภายนอก

ผู้ประเมินภายนอกต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดจรรยาบรรณต่อไปนี้เป็นหลัก

1. มีความเที่ยงตรง เป็นกลาง โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ รายงานสิ่งที่ยังพบตามความเป็นจริงอย่างชัดเจน มีเหตุผล มีหลักฐานสนับสนุน และมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยอมให้อิทธิพลใดเบี่ยงเบนผลการประเมินให้ผิดไปจากความเป็นจริงการรายงานโดยปกปิดข้อความ ซึ่งควรต้องแจ้ง ถือเป็นการรายงานเท็จด้วย

2. ต้องไม่ประพฤติให้เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตนหรือแก่ชื่อเสียงของสำนักงาน
3. รักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลและสถานศึกษาที่ได้รับระหว่างการตรวจเยี่ยมและการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างเคร่งครัด
4. ไม่รับและไม่เรียกรื่องในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา เช่น ไม่รับอามิสสินจ้าง รางวัล ของขวัญ ของกำนัล การต้อนรับ การรับรองและการอำนวยความสะดวกจากสถานศึกษาที่เกินความจำเป็น
5. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าโดยทางตรง หรือทางอ้อม โดยข้อมูลใด ๆ ซึ่งสำนักงานยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อสำนักงาน
6. ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักงานกำหนด

#### การจัดคณะผู้ประเมินภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาแต่ละแห่ง สมศ. จะคัดเลือกหน่วยงานประเมินภายนอกและทำสัญญาจ้าง โดยหน่วยงานประเมินภายนอก จะต้องจัดคณะผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนดและมีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ละคณะจะต้องเลือกผู้ประเมินภายนอกในคณะของตนเอง จำนวน 1 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและให้จำนวนผู้ประเมินภายนอกมีความสัมพันธ์กับขนาดของสถานศึกษา ดังนี้

1. สถานศึกษาขนาดเล็ก (นักเรียน ไม่เกิน 300 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก จำนวน 3-5 คน
2. สถานศึกษาขนาดกลาง (นักเรียน 301-1,000 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก จำนวน 4-6 คน
3. สถานศึกษาขนาดใหญ่ (นักเรียนตั้งแต่ 1,000 คน) คณะผู้ประเมินภายนอก จำนวน 5-8 คน

#### บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอก

ในการประเมินคุณภาพภายนอก ผู้ประเมินภายนอกจะต้องปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดถือบทบาทในลักษณะ “เพื่อนร่วมวิชาชีพ” และเป็น “กัลยาณมิตร” กับสถานศึกษาและชุมชนที่ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้จากกันและกัน หน้าที่สำคัญของคณะผู้ประเมินภายนอก มีดังนี้

1. ตรวจสอบสถานศึกษา สร้างความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อพัฒนาคุณภาพ ให้กับบุคลากรของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบหลักฐานข้อมูลเพื่อยืนยันสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามที่สถานศึกษาได้รายงานไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ไม่ได้อยู่ในรายงานการประเมินตนเอง
3. ตรวจสอบกระบวนการและวิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการ ได้มาซึ่งข้อมูลหลักฐานที่ระบุในรายงานการประเมินตนเองว่ามีความเหมาะสมครอบคลุม และน่าเชื่อถือเพียงใด
4. ตรวจสอบผลการพัฒนาเทียบกับเป้าหมาย/แผนพัฒนาของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาที่ สมศ. กำหนดเพื่อการประเมินภายนอก รวมทั้งตรวจสอบเป้าหมาย/แผนพัฒนาที่สถานศึกษาจะดำเนินการต่อไป เพื่อดูความสอดคล้องกับผลการประเมิน
5. ประมวล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานประเมิน ภายนอกและให้ข้อเสนอแนะแก่สถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
6. รายงานผลการประเมินคุณภาพสถานศึกษาต่อ สมศ.

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนามาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีหลักการ ในการประเมิน เพื่อพัฒนาไม่ใช่การจับผิดหรือการตัดสินใดๆ แต่จะปฏิบัติงานแบบกัลยาณมิตร ใช้หลักความ เป็นธรรม ความเที่ยงตรง และจะเน้นการสร้างร่วมมือของทุกฝ่ายในการพัฒนามาตรฐานการ ศึกษาของสถานศึกษาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้เรียน และสังคมมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการ จากสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนดและเป็นการช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541 : 157-158) ได้วิจัยเรื่องระบบการ ประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ : การอุดมศึกษา โดยการวิจัยเอกสารพบว่า วิสัยทัศน์ของระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สถาบันอุดมศึกษาไทย ทุกสถาบันจะพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้สถาน ศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพเป็นที่ยอมรับมีความทัดเทียมและสามารถ แข็งขันกับนานาชาติได้โดย

1. จัดให้มีระบบกลไกและการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในสถาบัน มหาวิทยาลัย เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา ได้บรรลุเป้าหมายในการสร้างปัญญา ความเชี่ยวชาญและมี คุณธรรมให้กับบัณฑิต ตลอดจนการแสวงหาความรู้ใหม่ การบริหารทางวิชาการแก่สังคมและการ ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบ ต่อผู้เรียนและสังคม ความมีเสรีภาพทางวิชาการ อิสระในการดำเนินงานในแต่ละสถาบัน การได้รับการอุดหนุนจากรัฐ ในรูปของเงินอุดหนุนทั่วไปและการดำเนินงานต้องเอื้อต่อการตรวจสอบจากองค์กรภายนอก

2. มีองค์กรภายนอกตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพทางการศึกษา การรับรองวิทยฐานะ และส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรภายนอกอาจจะเป็นองค์กร อิสระของรัฐ สมาคมวิชาการและวิชาชีพ องค์กรเอกชน ตลอดจนผู้ใช้ประโยชน์จากบัณฑิตและ ผู้สนับสนุนอื่นๆ ที่ดำรงความเป็นอิสระ เป็นกลาง ซื่อสัตย์ และยุติธรรม

วสสนา แสงงาม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการประกันคุณภาพ ภายในของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดปัตตานี ผลจากการศึกษาพบว่า

1. สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการ ศึกษาเอกชน และกรมสามัญศึกษา ได้ดำเนินงาน โดยมีแนวทางการกำหนดมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้ สถานศึกษานำไปเป็นกรอบการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่แตกต่างกันที่สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติกระจายอำนาจการดำเนินงานให้สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ และสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชนกำหนดให้สถานศึกษาดำเนินงานตามแนวทางของกรมต้นสังกัด ส่วนกรมสามัญศึกษาจะ กระจายอำนาจการดำเนินงานให้เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

2. สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจะ ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากองค์กร ภายนอก ซึ่งยังไม่ระบุชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานใด

แนวโน้มรูปแบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดปัตตานี จะประกอบด้วยแนวทางในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพ การศึกษา โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยกลุ่มบุคคลที่สถานศึกษาแต่งตั้งขึ้น ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา ผู้แทนคณะกรรมการสถานศึกษา และผู้แทนจากชุมชน/ท้องถิ่น มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดขึ้นต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติ มาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและความต้องการของชุมชน/ท้องถิ่น และสามารถนำมาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาหรือธรรมนูญโรงเรียน ระบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาเพื่อนำมาตราฐานการศึกษาที่กำหนดลงสู่การปฏิบัติ 2 รูปแบบ คือ 1) ยึดมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาเป็นหลัก 2) ยึดภาระงานสถานศึกษาเป็นหลัก

2. สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจะมีการตรวจสอบคุณภาพภายในของสถานศึกษา 2 รูปแบบ คือ 1) การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยบุคลากรภายในสถานศึกษาซึ่งเป็นการประเมินตนเอง 2) ตรวจสอบโดยบุคลากรจากเขตพื้นที่การศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษา สถานศึกษารายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภาคเรียนละ 1 ครั้ง

3. สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจะได้รับการประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง กลุ่มผู้ประเมินประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้แทนจากเขตพื้นที่การศึกษา ผู้แทนจากกรรมการสถานศึกษา และผู้แทนจากชุมชนภายในเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาจะต้องนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดเด่น จุดด้อย และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กัญญา ปุโรทกานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนา 4 ขั้นตอนคือ กำหนดความต้องการของระบบ ออกแบบระบบ ตรวจสอบระบบพัฒนาและปรับปรุง ผลการวิจัยพบว่า

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อระบบการนำเข้าข้อมูล กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ หรือรายงานของระบบ อยู่ในระดับมาก

ชาติชาย พิมพิไสย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ “มาก” โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวางแผนพัฒนาภาพการศึกษา ด้านการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ และด้านการกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานตาม ธรรมนูญโรงเรียน ส่วนปัญหาการปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพการศึกษามีอยู่ในระดับ “น้อย” ปัญหาที่สำคัญคือ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา และข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานภายในโรงเรียนควรดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน ธรรมนูญโรงเรียน 2) การกำกับติดตามควรมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง และ 3) การพัฒนาครูผู้สอนควร ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

เข้มทอง ศิริแสงทอง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาและวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการ ศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษา คือ ระบบคุณภาพ ที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัด ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด ส่วนการกำหนดเกณฑ์ และมาตรฐานของงาน ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ ชัดเจน

2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนขาดปัจจัยสำคัญ ตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามทฤษฎีทั้ง 3 ระบบย่อย คือ 1) ระบบการวางแผนบุคคลที่มีส่วนร่วมน้อยและไม่มีเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน 2) ระการควบคุมคุณภาพขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก และ 3) ระบบการทบทวนและปรับปรุงการ ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

3. ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพของ กระบวนการบริหาร โรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียน และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่พบว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งใดมีประสิทธิภาพครบทั้ง 3 ด้าน

วิรุฬห์ แสงงาม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐาน การศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในจังหวัดปัตตานี เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิ



ผลต่อการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของ โรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านการนำเข้า ได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร โรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรของโรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับนักเรียน และปัจจัยเกี่ยวกับสื่ออุปกรณ์การเรียน
2. ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอน ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพคุณภาพและรับรองมาตรฐานการศึกษา
3. ปัจจัยด้านผลผลิต ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานหรือร่องรอยการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับผลสรุปการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของโรงเรียน สภาพการจัดการศึกษาไม่สอดคล้องกับธรรมเนียมโรงเรียน ระบบการตรวจสอบ ระบบการประเมินตนเองทักษะในการตรวจสอบและประเมินตนเองการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และความรู้ความเข้าใจแนวทางการประกันคุณภาพ

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง โดยศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การจัดตั้งองค์องค์กรเครือข่ายพัฒนาระบบ การจัดทำธรรมเนียมสถานศึกษา การบริหารจัดการคุณภาพ การตรวจสอบทบทวนปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการรายงานคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริหารจัดการและการจัดทำธรรมเนียมสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง
2. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน
3. สภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา และครูอาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

4. สภาพการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา และครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดและประเภทต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สภาพปัญหาการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา และครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันและปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาด ประเภทต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จรัส นองมาก (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนในแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมบทบาทการแบ่งเบาภาระของรัฐ พบว่าแนวทางการพัฒนาโรงเรียนเอกชนให้เป็นที่มั่นใจของผู้ปกครอง และรัฐบาลที่ได้ให้การสนับสนุน ได้อย่างแท้จริงนั้นต้องดำเนินการในลักษณะของการรับรองมาตรฐานคุณภาพของการจัดการศึกษาตามแนวของสากล ซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การกำหนดคุณลักษณะของโรงเรียนที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับให้ชัดเจน ด้วยการกำหนดองค์ประกอบเป็นกรอบดำเนินงานแล้วมากำหนดมาตรฐาน และตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกันเห็นภาพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง
2. การประเมินและพัฒนาเพื่อดำเนินงานให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์เน้นการปฏิบัติโดยอาศัยหลักของการวิจัยและพัฒนาเพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องของโรงเรียน เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่งก็มีการประเมิน เพื่อนำผล ไปปรับปรุงเป็นวงจรใหม่ต่อไปเรื่อยๆ ที่จัดกระทำโดยหลายกลุ่ม คือ การประเมินตนเอง การประเมิน โดยคณะกรรมการการตรวจเยี่ยม การประเมินจากคณะกรรมการรับรองมาตรฐาน

สยาม สุ่มงาม (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องกระบวนการดำเนินงานปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาจังหวัดอุทัยธานี พบว่ากระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี เริ่มดำเนินการปีการศึกษา 2541 ระยะดำเนินการ 3 ปี โดยขานรับนโยบาย 4 ประกัน มีการดำเนินงานโดยใช้กรอบซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ขั้นตอนคือ 1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2) การตรวจสอบ และปรับปรุง โรงเรียน และ 3) การประเมินคุณภาพโรงเรียน เพื่อให้ได้รับรองมาตรฐาน การศึกษา ในฐานะจังหวัดนำร่อง

ปัญหาที่พบคือ การนำความรู้ไปถ่ายทอดของศึกษานิเทศก์ให้กับผู้บริหาร โรงเรียนส่วนใหญ่ใช้วิธีการผนวกในงานปกติ คือ การประชุมผู้บริหารประจำเดือนน้อยแห่งที่ใช้การฝึกอบรมพิเศษ ทำให้ผู้บริหารบางคนได้รับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพไม่ชัดเจนนอกจากนี้ยังพบว่า การนิเทศ กำกับติดตาม การถ่ายทอดยังไม่เป็น ระบบ และยังพบว่า ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาบางคน ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงขาดความรู้ความตระหนักในเรื่องของการมีส่วนร่วมของชุมชน พร้อมทั้งงบประมาณมิได้มีการจัดสรรให้สอดคล้องกับ โครงการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางแก้ไขปัญหาของจังหวัด ด้านการถ่ายทอดความรู้ และการมีส่วนร่วมของชุมชน หน่วยงานศึกษานิเทศก์ของจังหวัด ได้ดำเนินการนิเทศด้วยการให้คำแนะนำด้านวิชาการ กระตุ้นเตือนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียน ให้เร่งรีบดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการผนวกเข้ากับการประชุมผู้บริหารประจำเดือน และการ ให้ความช่วยเหลือเป็นรายกรณี ด้านการขาดงบประมาณผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด ได้มีนโยบายให้ดำเนินโครงการ โดยใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพสูงสุด การแก้ไขดังกล่าวไม่ปรากฏผลชัดเจน เนื่องจากอยู่ระหว่างการดำเนินงาน

จกจ ชันชู (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางทั้งสภาพและปัญหา ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์การดำรงตำแหน่งต่างกัน และปฏิบัติงานใน โรงเรียนขนาดต่างกันมีสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนไม่แตกต่างกัน อีกทั้งปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างประสบการณ์การดำรงตำแหน่งที่ต่างกันกับขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีผลต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ขาดงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรอีกทั้งบุคคลในชุมชนมีฐานะยากจนไม่มีเวลาให้กับโรงเรียนเนื่องจากต้องประกอบอาชีพ และการจัดกิจกรรมต่างๆ ในเวลาที่ชุมชนว่างและไม่บ่อยเกินไป อีกทั้งให้บุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาชาวบ้าน ได้ดีเป็นผู้ประสานงานเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง โรงเรียนและชุมชน

สุภักดิ์ แก้วเพชร (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า

1. ความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ จังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าตนเองมีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้บริหารประเมินว่าตนเองมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้สอนประเมินว่าตนเองมีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มต่างก็มีความคิดเห็น เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่าโดยส่วนมากทั้งผู้บริหารและครูประสบปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา