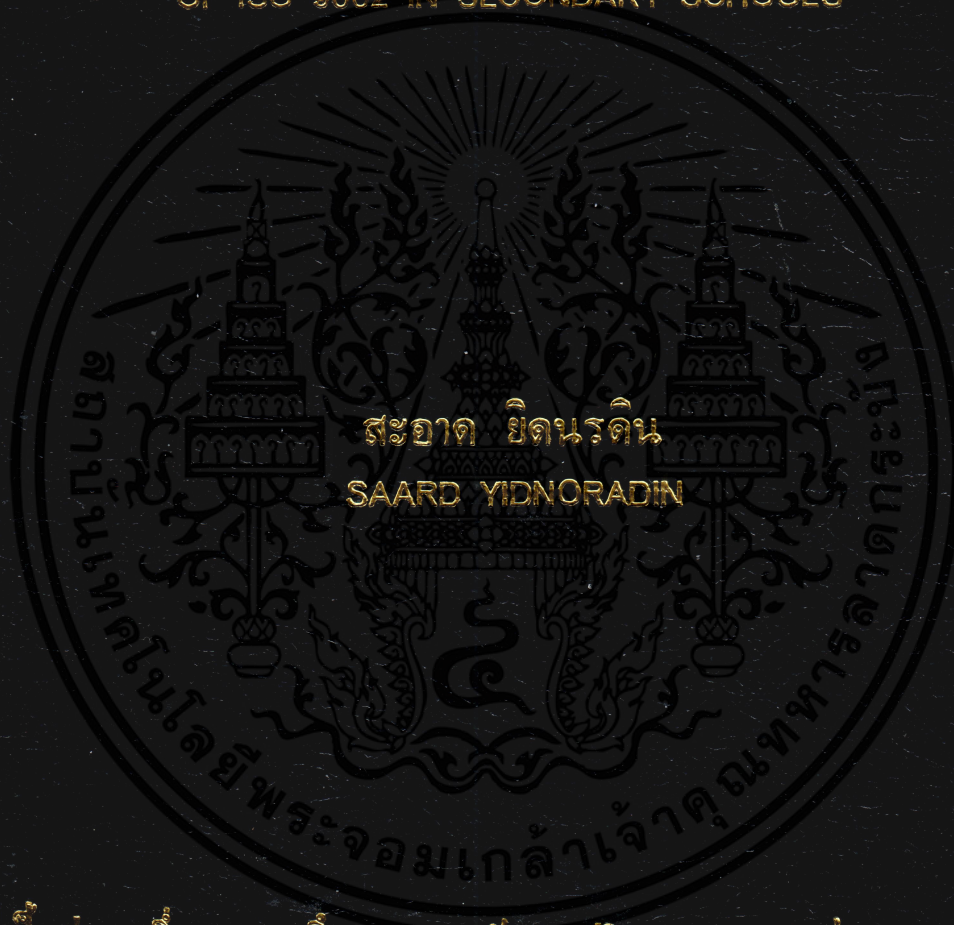


สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้
อนุกรมมาตรฐาน 9002 ในสถานศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา

THE IMPLEMENTATION AND PROBLEMS ON QUALITY ASSURANCE
OF ISO 9002 IN SECONDARY SCHOOLS



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาศึกษาระดับมัธยมศึกษา

สาขาวิชาการบริหารอำนวยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-648-669-1

สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้
อนุกรมมาตรฐาน 9002 ในสถานศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา

THE IMPLEMENTATION AND PROBLEMS ON QUALITY ASSURANCE
OF ISO 9002 IN SECONDARY SCHOOLS



เลขที่.....
เลขทะเบียน..... 43327
วัน, เดือน, ปี 29 ส.ค. 2545

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

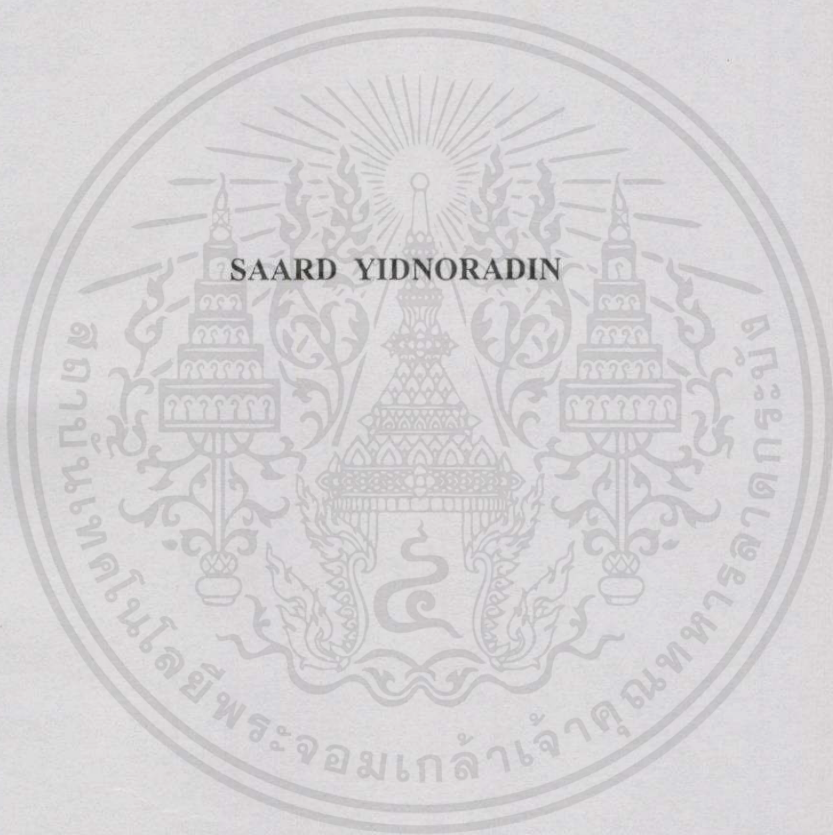
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีลิขสิทธิ์เป็นของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-648-669-1

64127/347

**THE IMPLEMENTATION AND PROBLEMS ON QUALITY ASSURANCE
OF ISO 9002 IN SECONDARY SCHOOLS**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTAIL FULFILLMENT
OF REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER OF
INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปแจ้งประโยชน์ด้านการค้า
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECNOLOGY LADKRABANG
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีพิเศษขออนุญาต และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งขมิกรณาใช้

2002

ISBN 974-648-669-1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
COPYRIGHT 2002
มีการพิมพ์และแจกจ่ายกัน ออกจำหน่ายมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน
9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา
THE IMPLEMENTATION AND PROBLEMS ON QUALITY ASSURANCE
OF ISO 9002 IN SECONDARY SCHOOLS

ชื่อนักศึกษา นายสะอาด ยิคนริน
รหัสประจำตัว 40064122
ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ดร.มาลัย	จีรวัดนเกษตร์	
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	
ผศ.อัจฉรา	สีบสินธุ์สกุลไชย	
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลขันธ์	
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 15 กุมภาพันธ์ 2545 เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัสสุ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
วันที่.....เดือน.....ปี..ศ...๒๕๔๕

หัวข้อวิทยานิพนธ์

สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพ
การศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน 9002
ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

นักศึกษา

นายสะอาด ยิคนรดิน

รหัสประจำตัว

40064122

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2545

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์

ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหาร โรงเรียน และครูผู้สอน จากสถานศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวม 18 โรงเรียนจำนวน 410 คน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับซึ่งครอบคลุมนโยบายกรมสามัญศึกษา 5 ด้าน คือ การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำ การกระจายอำนาจทางการศึกษา การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 364 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS/PC+ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้ค่า (t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา และด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ตามลำดับ ส่วนปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา

ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้โดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวม ราชดำเนินและราชข้อส่วนใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้โดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมราชดำเนินและราชข้อทุกข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	The Implementation and Problems on Quality Assurance of ISO 9002 in Secondary Schools
Student	Mr.Saard Yidnoradin
Student ID.	40064122
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2002
Thesis Advisor	Dr. Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-advisor	Dr. Prapatpong Senarith Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and compare the implementation and problems on quality assurance of ISO 9002 in secondary schools. Sample were 410 administrators and teachers from 18 schools. Questionnaires were rating scale in 5 levels. Which covered the policies of the Department of General Education in 5 aspects : Child Centered Development; School Based Management; Participation and Collaboration ; Educational Decentralization and Accountability. There were 364 respondents. The data were analyzed by the SPSS /PC⁺ with frequency , percentage , mean , standard deviation and t-test.

The research findings were:

1. The implementation and problems on quality assurance of ISO 9002 in secondary schools on 5 aspects were at moderate . They were in order from the highest to the lowest mean such as Participation and Collaboration, Accountability, School Based Management, Educational Decentralization and Child Centered Development respectively. Whereas the problems on quality assurance of ISO 9002 in secondary schools. They were at moderate in all 5 aspects . They were in order from the highest to the lowest mean such as Educational Decentralization , Accountability , Child centered Development , School Based Management and Participation and Collaboration respectively.
2. In comparison of the opinions of administrators and teachers as regards to the implementation on quality assurance of ISO 9002 in secondary schools. It was found that

the opinions administrators and teachers were statistical significant difference in all 5 aspects.

3. In comparison of the opinions of administrators and teachers as regards to the problems on quality assurance of ISO 9002 in secondary schools .It was found that the opinions of administrators and teachers were not statistical significant difference in all 5 aspects .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.มาลัย จีระวัฒนเกษตร ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และ ดร.ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์ อธิบดีกรมวิชาการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ร่วม ที่ให้การแนะนำแก้ไขพร้อมทั้งให้กำลังใจในการทำวิจัยฉบับนี้เสมอ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามรวมทั้งผู้บริหาร สถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค ตามโครงการนำร่องในการใช้โดยใช้อุทธรณมาตรฐาน ISO 9002

ขอขอบพระคุณ คุณนฤเทพ ใจสุทธิ คุณวิฑูรย์ ตะวันตรงค์ คุณกาญจนา บุญภักดิ์ คุณศินีนาฏ โกมลดิษฐ์ และคุณเสาวรัตน์ วิทยานนท์และครอบครัว ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

คุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อทดแทนพระคุณพ่อแม่ และครู-อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยด้วยความเคารพยิ่ง

ตะอาด ยินรดิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานในการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 ขอบเขตทางภูมิศาสตร์.....	6
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา.....	9
2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	9
2.1.2 พ.ร.บ การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
2.1.3 กรอบแนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาระบบสามัญศึกษา.....	12
2.1.4 รูปแบบการควบคุมคุณภาพ.....	17
2.1.5 ระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000.....	34
2.2 การประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา.....	43
2.2.1 สภาพและปัญหา.....	43
2.2.3 การประกันคุณภาพการบริการ.....	45
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	57
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ.....	57
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	95
5.2 สมมติฐานในการวิจัย.....	95
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	95
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	97
5.5 การอภิปรายผลการวิจัย.....	103
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	128
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	133
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย.....	154

ลิขสิทธิ์เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ
ประวัติผู้เขียน163

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	เปรียบเทียบการประกันคุณภาพแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่.....18
2.2	ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000.....19
2.3	เกณฑ์คุณภาพ AAA.....23
2.4	กรอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา กรมสามัญศึกษา.....27
2.5	ISO 9000 ในงานอุตสาหกรรม กับการใช้ในระบบการศึกษา.....46
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โรงเรียนมัธยมศึกษาใน โครงการ.....56
4.1	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม..... 62
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการยึดผู้เรียน เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา.....63
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการใช้โรงเรียน เป็นฐานในการบริหารจัดการ..... 65
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำ.....67
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการกระจายอำนาจ ทางการศึกษา.....69
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการแสดงความ รับผิดชอบที่ตรวจสอบได้.....71
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอน ในภาพรวม 5 ด้าน..... 73
4.8	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา 74
4.9	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ78
4.11	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา80
4.12	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้82
4.13	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ในภาพรวม 5 ด้าน.....84
4.14	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา.....85
4.15	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ.....86
4.16	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ.....88
4.17	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา89
4.18	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้.....91
4.19	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ในภาพรวม 5 ด้าน.....93
4.20	แสดงความถ้อยของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการ ปฏิบัติ.....94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2540 : 12) ได้ทรงปาฐกถาเรื่อง การศึกษากับการพัฒนาประเทศว่า การศึกษากลายเป็นเรื่องที่ทันสมัยมีคนกล่าวกันมาก เช่น การขยายโอกาส การศึกษากับสังคม สารสนเทศ และความเสมอภาคทางการศึกษา การศึกษาของไทยเพื่อให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยภาพรวมแล้วก็คือ ความเพียรพยายามที่จะช่วยกันแสวงหายุทธศาสตร์ การศึกษาที่เหมาะสมเอื้ออำนวยกับการพัฒนาประเทศในกระแสความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและหลากหลายในสังคมโลก

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้กำหนดให้ “คน” เป็นศูนย์กลาง หรือเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศ เพราะมีความเชื่อว่าคุณภาพของคนเป็นปัจจัย “ความสำเร็จ” ของการพัฒนาทุกเรื่อง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของการพัฒนาจึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของ “คน” เป็นสำคัญ ซึ่งเป็นการบ่งบอกให้ทราบถึงเจตนารมณ์พันธกิจและความเชื่อพื้นฐานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ สังคมโลกในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลง จากยุคทุนนิยมไปสู่ยุคสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) ที่ถือว่า “ความรู้” เป็นปัจจัยการผลิตที่มีคุณค่ายิ่ง และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ตามมา ชาติต่างๆ จึงแข่งขันกันโดยอาศัยฐานความเข้มแข็งของทรัพยากรทางปัญญาเพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำชาติอื่น ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้ “คน” จึงมีความสำคัญและเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างแท้จริง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติในหลายมาตรา มีข้อความที่ระบุถึงมาตรฐาน และการประกันคุณภาพทางการศึกษากล่าวถึงระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐาน การประเมินคุณภาพ และขั้นตอนของการดำเนินงาน (วิชัย ต้นศิริ. 2542 : 35)

การพัฒนาการศึกษาไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เป็นการเพียงพอสำหรับปัจจุบันและอนาคต ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย การศึกษาไทยจึงต้องเป็นกระบวนการที่เตรียมและนำคนไทย สังคมไทย ให้ก้าวสู่ออนาคตอย่างมั่นคงและรู้ทันโลก ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาการศึกษาสำหรับอนาคต จึงต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกัน จัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพทัดเทียมกันทั่วประเทศ การประกัน

คุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 แผนพัฒนาของทบวงมหาวิทยาลัย แผนพัฒนาของกระทรวงศึกษาธิการ ในระดับของหน่วยปฏิบัติ ในเรื่องการประกันคุณภาพได้ประกาศเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติของทั้งกระทรวง ทบวง กรม เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติ หรือ ดำเนินการของสถาบันการศึกษาว่าจะใช้รูปแบบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับบริบทของสถาบันของตนเอง แต่จากอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของไทยยังมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะระหว่างเขตเมืองกับเขตชนบท และภายในเขตเมืองเองก็มีโรงเรียนเพียงบางแห่งเท่านั้นที่ได้รับความนิยมและการยอมรับเป็นพิเศษ ในด้านคุณภาพของการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จากข้อมูลการประเมินของ IEA (International Association for the Evaluation of Educational Achievement) เกี่ยวกับผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ พบว่าแม้ผลการเรียนของนักเรียนไทยจะดีกว่าหลายประเทศในโลก แต่ก็ยังต่ำกว่าหลายประเทศในทวีปเอเชีย โดยภาพรวมแล้วคุณภาพในการจัดการศึกษาของประเทศไทยยังคงเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ว่า

1. ผู้จบการศึกษาในแต่ละระดับของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังไม่มีคุณภาพที่สังคมพอใจ จนแสดงถึงการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม (Accountability)
2. ยังไม่มีมาตรฐานกลางที่โรงเรียนต่าง ๆ พึงมี พึงประสงค์ และพึงผลิตให้ได้ผลเท่าเทียมกันในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน
3. มีความสับสนและขาดสภาพสมดุลของแนวคิดต่าง ๆ เช่น นโยบาย เช่น การรวมอำนาจการกระจายอำนาจ การควบคุมจากส่วนกลาง การให้โรงเรียนเป็นอิสระและอยู่ในความดูแลของท้องถิ่น สัดส่วนของการบังคับวิชาเรียน และการปล่อยให้เลือกเรียนเสรี ความเข้มงวดในมาตรฐานความรู้ความสามารถและคุณธรรม จริยธรรม กับการยินยอมให้มีความยืดหยุ่นหลากหลาย
4. ขาดมาตรฐานที่จะกำกับกำชับให้โรงเรียนดำเนินงานจริงจัง ในการพัฒนาคุณภาพของการจัดการสอนและการปฏิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางการใช้หลักสูตรให้ได้ผลสำเร็จจริงจัง
5. ขาดแรงจูงใจ หรือการเสริมแรงเพื่อการยกย่องให้เกียรติให้รางวัลในความก้าวหน้าตามระบบตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียน และคณะครู นักเรียน ที่ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน

สภาพดังกล่าวข้างต้น ทำให้สังคมมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพของการจัดการศึกษาและมีข้อเรียกร้องจากระบบโรงเรียนหลายประการ เช่น

1. ความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนต่าง ๆ จะผลิตผู้จบการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม คุณธรรม และคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามหลักสูตร และตามความคาดหวังของสังคม

2. ความน่าเชื่อถือในปัจจุบันและกระบวนการให้การศึกษารองเรียนต่างๆ ว่ามีความเป็นมาตรฐานเหมาะสมใกล้เคียงกันซึ่งเป็นเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ ผลการจัดการศึกษาที่ต้องการและมีความยั่งยืนในการคงสภาพการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมสามัญศึกษา. 2541 : 143)

ดังนั้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของคน ให้สอดคล้องกับลักษณะของสังคมในปัจจุบัน และอนาคต และเชื่อถือได้ กรมสามัญศึกษาจึงได้จัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดขึ้น โดยเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างแท้จริงได้ ที่ผ่านมารวมสามัญศึกษาได้นำรูปแบบเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพองค์กรสถานศึกษา ให้มีคุณภาพหลายรูปแบบเช่น วงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle : QCC) ระบบการควบคุมคุณภาพรวมว่า (Total Quality Control : TQC : TQM) ระบบ 5 ส โรงเรียนรางวัลพระราชทานขนาดต่างๆ และได้มีการทดลองใช้ระบบ ISO 9000 เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อกำหนดของระบบคุณภาพที่ต้องมีภายในองค์กร ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจและความพึงพอใจ

กรมสามัญศึกษา (2542 : 20-21) ได้กล่าวถึงการเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายนายป๋วย ฤทธิกุล อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ดังในนโยบายข้อที่ 8 เรื่องเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีแนวปฏิบัติโดยการจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้ผู้ปกครอง ชุมชนสังคมเกิดความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเน้นให้นักเรียนเป็นคนดีและคนเก่งมีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักหน้าที่ และ ความรับผิดชอบ โดยใช้ระบบกระบวนการเรียนการสอน และมีการฝึกปฏิบัติในสิ่งที่มีคุณค่าในการดำรงชีวิตและการเป็นพลเมืองดีของชาติ โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดมาตรฐานการศึกษาหรือตัวนำชี้ของกรมสามัญศึกษา
2. พัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา โดยการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และ ISO 14001 มาใช้ในโรงเรียน
3. ประเมินมาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์ GOS ของกรมสามัญศึกษา
4. รับการประเมินเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากองค์กรอิสระ

เหตุผลสำคัญที่ทั่วโลกยอมรับ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้ การยอมรับของประเทศชั้นนำมากกว่า 99 ประเทศ สามารถขึ้นทะเบียนรับรองได้ทั่วโลก ISO 9000 จึงเป็นอนุกรมมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพซึ่งเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำสุดของระบบคุณภาพที่ต้องมีภายในองค์กรซึ่งนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจและความพึงพอใจต่อลูกค้าว่าองค์กรนั้นๆ สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพบนพื้นฐาน ของการบริหารคุณภาพที่

ยอมรับกันทั่วโลกประโยชน์ที่จะได้รับ ในการประยุกต์ใช้องค์กรสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร สามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ในทางสร้างสรรค์ได้ เกิดการตรวจสอบและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง เกิดช่องทางที่ใช้ควบคุมดูแลประเมินจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength) ของแต่ละหน่วยงานได้ มีความยืดหยุ่นด้านการบริหารบุคลากร (Turnover, Job Rotation) มีความคงที่สม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มผลผลิตลดค่าใช้จ่ายและเตรียมทรัพยากรเพื่อการแข่งขันกันในอนาคต บุคลากรทำงานง่ายขึ้นเพราะงานเป็นระบบทุกคนรู้ถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น พัฒนาการทำงานเป็นทีม เรียนรู้ที่สนใจสนทนาคิดความถนัดและความรู้ใหม่ๆ เข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อน ยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน พัฒนาการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบและครบวงจร (วรภัทร์ ภูเจริญ . 2538 : 8)

คำว่าผลิตภัณฑ์ (Product) ในภาคการศึกษาคือ ตัวนักเรียนแต่นักเรียนในที่นี้มิใช่เป็นวัตถุหรือผลิตภัณฑ์สินค้า แต่หมายถึงประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดจากการเรียนการสอน ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจะส่งผลให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (เสาวนีย์ ชัยมุสิก. 2538 : 2)

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยใช้ระบบ ISO 9002 ในส่วนที่ปรับให้สอดคล้องกับสถานศึกษา มาใช้ในการประกันคุณภาพในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา
2. เปรียบเทียบสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการใช้ระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษา ตามนโยบายกรมสามัญศึกษาประกอบด้วย การดำเนินการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพเพื่อพิจารณาให้การรับรองโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 (International Organization for Standardization) โดยมีข้อกำหนดต่างๆภายใต้ นโยบายกรมสามัญศึกษาดังนี้

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child - Centered Development)

มีข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้อง คือ บันทึกการบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียน การสอนของนักเรียน (4.8) บันทึกรายงานการจัดกระบวนการเรียนการสอน (4.9) บันทึกการทบทวนการตรวจสอบ/การประเมินผลการเรียนการสอน (4.10) บันทึกเครื่องมือวัดและประเมินผล (4.11)

2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School - Based Management)

มีข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้อง คือ บันทึกระบบคุณภาพ(4.2) บันทึกการทบทวนข้อตกลง (4.3) นี้ สถานะการตรวจและการทดสอบ (4.12) บันทึกรายงานผลที่ไม่เป็นไปตามแผนข้อกำหนดต่าง ๆ (4.13) การควบคุมการบันทึกคุณภาพ (4.16) บันทึกการให้บริการต่าง ๆ (4.19)

3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration)

มีข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้อง คือ บันทึกการทวนสอบการกำหนดหลักสูตร/การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4.5) การขนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ (4.15) บันทึกผลทางสถิติ (4.20) การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน(4.14)

4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education)

มีข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องคือ บันทึกการฝึกอบรมของบุคลากร (4.18)

5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

มีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 คือ ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (4.1) บันทึกการจัดซื้อประวัติผู้ขาย การประเมินผู้ขาย (4.6) บันทึกพฤติกรรม / พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม/ ผิดระเบียบของนักเรียน (4.7) บันทึกผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (4.17)

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้าร่วมโครงการ โรงเรียนนำร่องในการใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002

(International Organization for Standardization) ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาครวม 18 โรงเรียน แบ่งเป็นผู้ดำเนินการโรงเรียน 1 คน ผู้ช่วยผู้ดำเนินการโรงเรียน 4 คนรวมโรงเรียนละ 5 คน รวม 90 คน และครูผู้สอนรวม 1,877 คน เป็นประชากรทั้งหมดรวม 1,967 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่อง ในการใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 (International Organization for Standardization) ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาครวม 18 โรงเรียน แบ่งเป็น ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้ดำเนินการโรงเรียนทั้งหมด และครูผู้สอนรวม 1,877 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 410 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งในการทำงานในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องในการใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค แบ่งออกได้ดังนี้

- 1) ผู้บริหาร
- 2) ครูผู้สอน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา แบ่งออกตามนโยบาย 5 ด้านคือ

- 1) การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา
- 2) การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ
- 3) การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ
- 4) การกระจายอำนาจทางการศึกษา
- 5) การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

1.6 ขอบเขตทางภูมิศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตทางภูมิศาสตร์เฉพาะ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ โครงการนำร่องในการใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค รวม 18 โรงเรียน การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะพิมพ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดความหมายของคำต่างๆที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. สภาพและปัญหาการดำเนินการ หมายถึง การปฏิบัติในปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติที่พบอยู่ในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ นโยบาย และจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน การประกันคุณภาพดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จได้ โดยโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ควบคุมและให้การประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง มีการยืนยันผลโดยหน่วยงานภายนอก จากรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานตามเกณฑ์ ใน 5 ด้าน

1.1 การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา หมายถึง ข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาคือ บันทึกการบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนการสอนของนักเรียน (4.8) บันทึกรายงานการจัดกระบวนการเรียนการสอน (4.9) บันทึกการทบทวนการตรวจสอบ/การประเมินผลการเรียนการสอน (4.10) บันทึกเครื่องมือวัดและประเมินผล (4.11)

1.2 การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการหมายถึง ข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาคือ บันทึกระบบคุณภาพ (4.2) บันทึกการทบทวนข้อตกลง (4.3) สถานะการตรวจและการทดสอบ (4.12) บันทึกรายงานผลที่ไม่เป็นไปตามแผนข้อกำหนดต่าง ๆ (4.13) การควบคุมการบันทึกคุณภาพ (4.16) บันทึกการให้บริการต่าง ๆ (4.19)

1.3 การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration) มีข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา คือ บันทึกการทวนสอบการกำหนดหลักสูตร/การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4.5) การขนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ (4.15) บันทึกผลทางสถิติ (4.20) การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน (4.14)

1.4 การกระจายอำนาจทางการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาคือ บันทึกการฝึกอบรมของบุคลากร (4.18)

1.5 การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ หมายถึง ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 คือ ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (4.1) บันทึกการจัดซื้อ ประวัติผู้ขาย การประเมินผู้ขาย (4.6) บันทึกพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม / ผิดระเบียบของนักเรียน (4.7) บันทึกผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (4.17)

2. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการและเป็นโรงเรียน ในโครงการนำร่องของกรมสามัญศึกษาที่ร่วมโครงการ จำนวน 18 โรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค โรงเรียนละ 5 คน คัดเลือกจากตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่และผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 ฝ่าย

3. ครูผู้สอน หมายถึง ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการที่โรงเรียนแต่งตั้งในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการและเป็นโรงเรียนในโครงการนำร่องของกรมสามัญศึกษาที่ร่วมโครงการจำนวน 18 โรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค

4. สถานศึกษาของกรมสามัญศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการและเป็นโรงเรียนในโครงการนำร่องของกรมสามัญศึกษาที่ร่วมโครงการจำนวน 18 โรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.2 พ.ร.บ การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.3 กรอบแนวคิดในการประกันคุณภาพศึกษาระดับมัธยมศึกษา

2.1.4 รูปแบบการควบคุมคุณภาพ

2.1.5 ระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000

2.2 การประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

2.2.1 สภาพและปัญหา

2.2.2 การประกันคุณภาพการบริการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า โรงเรียนเอกชนมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ นโยบาย และจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน การประกันคุณภาพดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จได้ โดยโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ควบคุมและให้การประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา หมายถึง การยืนยันผลโดยหน่วยงานภายนอก จากรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด (คณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541) การศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่มีการตี ตูพจน์ เอียงอุญชร (2539) ได้ให้ความหมายคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาว่า การประกันคุณภาพแตกต่างจากการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยโดยสิ้นเชิง เพราะการประกัน

คุณภาพนั้น หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงหมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ในการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้และจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และหลักการดังกล่าวได้แพร่หลายอย่างรวดเร็วในแวดวงการศึกษาสู่สถาบันราชภัฏ สถาบันราชมนฑล มัชฌมศึกษาและระดับประถมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาได้ระบุเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ หมวด 6 คุณภาพและการประกันคุณภาพทางการศึกษา ระบุถึงการประกันคุณภาพทางการศึกษาดังในมาตราที่ 4 ได้นิยามศัพท์คำว่า มาตรฐานการศึกษา ไว้ว่า คือข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้น ในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อให้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมกำกับดูแลตรวจสอบการประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยแยกเป็นระบบการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องภายในของสถานศึกษาจัดทำเองร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่การประกันคุณภาพภายนอกเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานภายนอกที่เป็นอิสระและมีความเป็นกลาง มีบทบาทหน้าที่ในการประเมินเปรียบเทียบมาตรฐานสถานศึกษาทั่วประเทศและดำเนินงานเปรียบเทียบทุก 5 ปี สารสำคัญของหน่วยงานประเมินและประกันภายนอก จะต้องดำเนินการต่อไปในอนาคตเมื่อได้มีการตั้งหน่วยงานนี้ในระดับกรมซึ่งจะยังไม่กล่าวถึง (วิชัย ต้นศิริ, 2542 : 35)

กรมสามัญศึกษาได้ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง ประชาชนและสังคม ว่า นักเรียนที่จบการศึกษาจะมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงได้จัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดขึ้น โดยเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างแท้จริงได้ในการจัดการศึกษาของกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในการปฏิรูปการศึกษา ไว้ในข้อที่ 4 มีความว่า ได้ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ การแทรกแซงคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (กรมสามัญศึกษา, 2541 : 143)

มติคณะรัฐมนตรี (2539 : 3) ได้กล่าวถึง หลักการการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานว่า เป็นเรื่องที่ถูกประเทศได้นำไปพัฒนาเพื่อทำการปฏิรูปการศึกษา ในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และอเมริกา ประเทศต่าง ๆ ได้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อการแข่งขัน ประเทศไทยเป็นประเทศในภูมิภาคเอเชีย ความสำคัญกับการ

ปฏิรูปการศึกษา ซึ่งจะเห็นได้จากมติคณะรัฐมนตรีปี 2539 ซึ่งรับหลักการและยุทธศาสตร์ของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของการปฏิรูปการศึกษา

ในปัจจุบันองค์กรที่จัดการศึกษาต่างตื่นตัวในการประกันคุณภาพ และการรับรองมาตรฐานการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นทบวงมหาวิทยาลัย หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานทางการศึกษาของเอกชน แต่ละหน่วยงานต่างมีรูปแบบของตนเองด้วยกันทั้งสิ้น รวมทั้งระบบการดำเนินการให้มีความชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางและรูปแบบที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยมีความสอดคล้องกับการจัดการศึกษาของไทย สังคมและวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งมียุทธศาสตร์ต่างๆ ในการดำเนินการอย่างมีระบบมีมาตรการเครื่องมือในการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

2.1.2 พ.ร.บ. การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

รัฐบาลปัจจุบันบริหารประเทศภายใต้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ โดยเฉพาะร่างพระราชบัญญัติการศึกษาของชาติเพื่อการพิจารณาในการใช้อย่างเหมาะสม กับประชากรของประเทศ ดังนั้นที่หลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปัจจุบันว่า “โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้รัฐ ต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปวิทยาการต่างๆ เร่งรัดการศึกษาวិทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปและวัฒนธรรมของชาติ รวมทั้งให้การจัดการศึกษาของรัฐให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองท้องถิ่น และเอกชนตามที่กฎหมายบัญญัติและให้ความคุ้มครองการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพ และเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนั้นจึงสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติเพื่อเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารและจัดการการศึกษาอบรมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (คณะรัฐมนตรี. 2541 : 1)

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้แบ่งหมวดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต่าง ๆ 9 หมวดและบทเฉพาะกาล มีหมวดที่ระบุถึงคุณภาพในการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน ได้แก่ หมวด 6 คุณภาพและการประกันคุณภาพทางการศึกษา ระบุถึงการประกันคุณภาพทางการศึกษาดังในมาตราที่ 4 ได้นิยามศัพท์คำว่า มาตรฐานการศึกษา คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อให้เป็นหลักในการ

เทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมกำกับดูแลตรวจสอบการประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา (วิชัย ตันศิริ. 2542 : 35)

จากพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่ามีความจำเป็น ที่สถานศึกษาจะต้องเอาใจใส่ในกฎเกณฑ์ที่รัฐวางระบบมาตรฐานต่างๆ อย่างเป็นทางการมากขึ้น ในการจัดการศึกษาตามรัฐธรรมนูญ เป็นการจัดการศึกษาแบบให้เปล่า 12 ปี ซึ่งหมายความว่ารัฐอาจให้เอกชนช่วยจัดกระบวนการเรียนร่วมกับสถานศึกษาของรัฐ โดยรัฐจะตั้งค่าหัวผู้เรียนต่อคน เมื่อถึงเวลาดังกล่าวจะเป็นการแข่งขันในการจัดการศึกษา ซึ่งไม่ต่างกับกับสภาพการแข่งขันในทางการค้า สถานศึกษาที่มีคุณภาพคือเป้าหมายของผู้เรียนหรืออาจกล่าวได้ว่าการจัดการศึกษาในระบบการเรียนยุคใหม่จะต้องมีการประกันคุณภาพทางการศึกษา สถานศึกษาของรัฐก็จะต้องตระหนักในความจำเป็นที่จะต้องใส่ใจในการดูแลลูกค้าของตนเอง อันจะสวนทางกับระบบเดิมที่สถานศึกษาของรัฐจะจัดการเรียนการสอนอย่างไร ผู้เรียนก็มีความจำเป็นต้องเรียนตามที่รัฐจัดให้เพราะไม่มีทางเลือกที่หลากหลาย

ในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8 ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาของทบวงมหาวิทยาลัย แผนพัฒนาของกระทรวงศึกษาธิการ ในระดับของหน่วยปฏิบัติ ในเรื่องการประกันคุณภาพได้ประกาศเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติของทั้งกระทรวง ทบวง กรม เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติ หรือ ดำเนินการของสถาบันการศึกษาว่าจะใช้รูปแบบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับบริบทของสถาบันของตนเอง

2.1.3 กรอบแนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาระดมสามัญศึกษา

หลักการและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา ในการใช้การศึกษาเพื่อพัฒนา “คน” นั้น นอกจากจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพโดยตรงแล้ว ยังจำเป็นต้องคำนึงถึงระบบกลไกและสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่ เพื่อเตรียมคนให้มีคุณลักษณะ “มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี” ให้เขาสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ นั่นคือ จะต้องให้เขาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพนั่นเอง ดังนั้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา เป็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของคน ให้สอดคล้องกับลักษณะของสังคมในปัจจุบัน และอนาคต และเชื่อถือได้ กรมสามัญศึกษาจึงได้จัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดขึ้น โดยเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างแท้จริงได้ในการจัดการศึกษาของกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในการปฏิรูปการศึกษาไว้ในข้อที่ 4 มีความว่า ได้ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบประกอบด้วย การควบคุม

คุณภาพ การตรวจสอบ การแทรกแซงคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (กรมสามัญศึกษา. 2541 : 143) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากองค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อให้ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม เกิดความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนจัดการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนักเรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา เป็นที่ยอมรับของสังคม
3. เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนและองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

เป้าหมายในการจัดการศึกษาของกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ในปี 2541 โรงเรียนทุกโรงมีการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในปี 2542 โรงเรียนที่ดำเนินการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ผ่านการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ภายในปี 2544 โรงเรียนที่ดำเนินการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วผ่านการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ภายในปี 2550 โรงเรียนที่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกโรง ผ่านการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

นโยบายและมาตรการในการประกันคุณภาพการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ได้มีการเร่งรัดพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกัน โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ส่งเสริมให้โรงเรียนมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และรักษามาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนไว้ โดยมีกลไกการควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพภายในที่เหมาะสม สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้สังคมได้ทราบ ส่งเสริมให้มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม ช่วยเหลือ สนับสนุน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เข้าสู่มาตรฐานการศึกษา และสนับสนุนให้โรงเรียนได้รับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

มาตรการในการประกันคุณภาพการศึกษาของกรมสามัญศึกษาได้มีการ จัดตั้งองค์กรเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับกรม เขตการศึกษา จังหวัด และโรงเรียน จัดให้มีมาตรฐานการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ทั้งด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิต พัฒนาครู ผู้บริหารโรงเรียน ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารการศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ จัดหาและพัฒนาสื่อ เอกสาร คู่มือการจัดการเรียนการสอน การนิเทศการบริหารจัดการ และแนวดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้โรงเรียน จังหวัด เขตการศึกษา และกรมฯ มีข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่

มีประสิทธิภาพ ประชาสัมพันธ์สร้างความร่วมมือให้ชุมชนได้เข้าใจ และมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียน พัฒนาระบบการนิเทศ กำกับ ติดตาม ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือและสร้างขวัญกำลังใจ ให้โรงเรียนได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประสานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการประเมินโรงเรียนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแล้ว เพื่อการรับรองผลการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจากภายนอก จัดทำรายงานความก้าวหน้า การประกันคุณภาพการศึกษา เสนอต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีกลไกในการรักษามาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแล้ว จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

กรอบแนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง ประชาชนและสังคมว่า นักเรียนที่จบการศึกษาจะมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมีแนวความคิดหลัก ดังนี้

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child - Centered Development) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวงและยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาจนเต็มศักยภาพและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุขและร่วมมือพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School - Based Management) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้โรงเรียนมีอำนาจให้การตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความเชื่อว่า โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการผลิต (Profit Center) ที่สามารถสร้างผลผลิต คือ ผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ จึงเป็นการช่วยเพิ่มความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้และเป็นการเสริมสร้างพลัง (Empowerment) ให้โรงเรียน ประชาชนและชุมชนร่วมมือกันจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน

3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration) เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษาเป็นแหล่งของสาธารณชนที่ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรวม การศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคน (All for Education) โดยแนวความคิดนี้เชื่อว่าการให้ทุกคนทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิดและร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษา ตลอดจนมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมได้

4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education) เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษา ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholders) ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของเขา และมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนในที่สุด

5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นแนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษา (Authorities) ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาหรือผลลัพธ์อันเกิดจากการตัดสินใจของโรงเรียนเอง ซึ่งสามารถให้ผู้ปกครอง ประชาชน และสังคมตรวจสอบได้ เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ปกครอง ประชาชน และสังคมได้อย่างแท้จริง

โครงสร้างของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาคความหมายของระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กลไกของกระบวนการพัฒนาการศึกษา (Mechanical Process) หรือแนวดำเนินการจัดการศึกษาที่จะสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ประชาชนและสังคมว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม องค์ประกอบหลักของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย กลไกของกระบวนการพัฒนาที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันคือ ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา ระบบการตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพการศึกษา และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งแต่ละระบบย่อย มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) หมายถึง กลไกของกระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินงานเพื่อการเข้าสู่คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 คือการกำหนดมาตรฐานการศึกษา (Educational Standards) เป็นการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต (Output) ปัจจัย (Input) และกระบวนการ (Process) ซึ่งจะใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนที่ 2 คือการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การดำเนินงานในเรื่องต่อไปนี้ การพัฒนาครูเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนาศึกษานิเทศก์เข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนาผู้บริหารการศึกษาเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ

การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและการสนับสนุนปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน

2. ระบบการตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) หมายถึง กลไกของกระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนที่ 1 คือ การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียน (Internal Quality Audit : IQA) เป็นการดำเนินงานเพื่อประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา โดยให้โรงเรียนประเมินตนเอง (School Self Evaluation) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาแล้วจัดทำรายงานผลการจัดการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ขั้นตอนที่ 2 คือการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายนอก (External Quality Audit : EAQ) เป็นการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายนอกโรงเรียนในระดับจังหวัดร่วมกับเขตการศึกษา เพื่อติดตามและตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาและคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด แล้วจัดทำรายงานผลการจัดการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน และขั้นตอนที่ 3 คือการกำหนดมาตรการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา (Quality Improvement and intervention) เป็นการดำเนินงานหน่วยงานระดับกรม เขตการศึกษาและจังหวัด เพื่อใช้มาตรการต่าง ๆ ในการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

3. ระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) หมายถึง กลไกของกระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินงานในการประเมินคุณภาพศึกษา โดยมุ่งการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 คือการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนของหน่วยงานภายนอก (External School Review : ESR) เป็นการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายนอกโรงเรียนในระดับจังหวัด ร่วมกับเขตการศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในแง่จุดเด่น จุดด้อยและความพร้อมก่อนที่จะดำเนินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

4. การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (Accreditation) เป็นการดำเนินงานเพื่อให้กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สคม.) หรือสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในระดับกระทรวง ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ตามลำดับ

สำหรับโรงเรียนที่ผ่านการประเมินจะได้รับใบรับรองมาตรฐานการศึกษาหรือคุณภาพจากกระทรวงศึกษาธิการ สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สคม.) และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และให้โรงเรียนเฝ้าระวังรักษาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาดลระยะเวลาที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

2.1.4 รูปแบบการควบคุมคุณภาพ

สายสุวดี ไพรัตน์ (2539 :3) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ ในทางการค้ามีความหมายที่สำคัญคุณภาพไม่ใช่เป็นทางเลือก แต่เป็นทางอยู่รอดในการประกอบธุรกิจ ประการอันเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี การควบคุมต้นทุนสินค้าและบริการให้ต่ำสุด การส่งมอบและบริการส่งสินค้าให้ทันใจลูกค้า การคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน การมุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ในอดีตหากมีใครถามว่าใครคือผู้กำหนดคุณภาพสินค้าหรือบริการ ทุกคนจะตอบว่าผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการเป็นคนกำหนดสินค้า ในช่วงที่ไม่มีการแข่งขันผลิตอะไรมาจะขายได้หมด ผู้ผลิตสามารถผลิตแล้วจำหน่ายอะไรให้ลูกค้าก็ได้ ซึ่งเรียกสภาวะเช่นนี้ว่า “Production Push” การที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้ออะไรก็ได้ด้วยความพึงพอใจ ซึ่งสภาวะตลาดเช่นนี้เรียกว่า “Marketing Pull” ก็ตลาดเรียกร็อง เมื่อเกิดภาวะเช่นนี้จึงทำให้ธุรกิจการค้าต้องหันมาคำนึงถึงคุณภาพสินค้าของตนเอง ในอดีตการทำให้สินค้าได้มาตรฐานจะเกิดขึ้นโดยการมีฝ่ายตรวจสอบสินค้า ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องผลิตสินค้าให้สำเร็จก่อน วิธีการเช่นนี้ไม่สามารถทำให้สินค้ามีคุณภาพตามที่ลูกค้าพึงพอใจได้เพราะสินค้าเสร็จแล้ว การควบคุมคุณภาพโดยเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ชั้นสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่างรูปแบบการควบคุมคุณภาพที่ใช้กันอย่างแพร่หลายนั้นมีหลายวิธี ส่วนใหญ่จะใช้กันในทางการค้าและอุตสาหกรรม ในส่วนของคุณภาพทางการศึกษาก็ได้มีการปรับเอาวิธีทางการค้ามาประยุกต์ใช้กันด้วย

แนวคิดเปรียบเทียบแบบดั้งเดิมสมัยใหม่ของ วรสิงห์ ถนอมสิงห์ (2541 : 1) ได้เปรียบเทียบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มีกิจกรรมที่มีการวางแผน และดำเนินการอย่างเป็นระบบ (Quality System) ที่ประกันได้ว่าผลิตภัณฑ์/บริการ เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพโดยมีแนวคิดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่งานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่สามารถตีพิมพ์สิ่งอื่น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบการประกันคุณภาพแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่

แบบดั้งเดิม	สมัยใหม่
1. เป็นเรื่องของฝ่ายผลิต/โรงงาน (แก้ปัญหาเอง)	เป็นภารกิจของทุกฝ่าย
2. มีสายงานช่วยฝ่ายผลิต(ฝ่ายคุณภาพ/วิเคราะห์/ตรวจสอบ)	ทุกสายงานตรวจสอบคุณภาพ/วิเคราะห์/ปรับปรุง
3. ตรวจสอบหาของเสียทำตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้	ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้คุณภาพดีขึ้น
4. ควบคุมคุณภาพคือด้านตรวจสินค้าคือด้านตรวจสินค้า	สร้างคุณภาพในจิตสำนึกไม่ใช่ควบคุมไม่ใช่ควบคุม
5. เข้มงวดคุณภาพทำให้ต้นทุนสูง	ปรับปรุงคุณภาพทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง
6. ควบคุมคุณภาพทำให้การผลิตล่าช้า	คุณภาพ/การผลิตเป็นเรื่องเดียวกัน(ไม่ล่าช้า)
7. เป้าหมายคุณภาพคือระดับของเสียที่ยอมรับได้	เป้าหมายของเสียเป็นศูนย์
8. เน้นลดต้นทุนมากกว่าปรับปรุงคุณภาพ	ปรับปรุงคุณภาพเพื่อลดต้นทุน
9. ข้อขัดข้องระหว่างฝ่ายผลิตและฝ่ายคุณภาพ	สามัคคีกันในกิจกรรมกลุ่ม
10. ผู้รับผิดชอบคุณภาพมีจำนวนน้อย	ผู้รับผิดชอบทั้งองค์กร

จากแนวคิดเรื่องของคุณภาพ General View of Quality (วรสิงห์ ถนอมสิงห์. 2541 : 8-10) เป็นแนวคิดที่ทำในสิ่งที่ถูกคำพอใจ ตามข้อกำหนดที่บ่งบอก บรรลุความต้องการ (ใช้งาน) ใช้ได้ปลอดภัยตรงตามข้อมูลจำเพาะ (Spec.) และราคาผู้ได้และมีกำไรดั้งกิจกรรมที่ทำเพื่อบรรลุข้อกำหนด การควบคุมกระบวนการ ลดสาเหตุของการเกิดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจองค์ประกอบที่แสดงดังนี้

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นตัวย่อที่มาจากชื่อเต็มว่า (International Organization for Standardization) ISO 9000 คือ อนุกรมมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการเลือกใช้มาตรฐานให้ตรงกับธุรกิจที่จะนำไปประยุกต์ใช้งาน

ISO 9001 ข้อกำหนดมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพในการออกแบบพัฒนา ผลิต ติดตั้งและบริการ

ISO 9002 ข้อกำหนดมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพในการผลิต ติดตั้ง และบริการ

ISO 9003 ข้อกำหนดมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพในการตรวจสอบและทดสอบขั้นสุดท้าย

ISO 9004 แนวทางของระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000

ISO 9000 จึงเป็นอนุกรมมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อกำหนดขั้นต่ำสุดของ ระบบคุณภาพที่ต้องมีภายในองค์กร ซึ่งนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจ และความพึงพอใจต่อลูกค้า ว่าองค์กรนั้น ๆ สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพบนพื้นฐาน ของการบริหารคุณภาพที่ยอมรับกันทั่วโลกประโยชน์ที่จะได้รับในการประยุกต์ใช้องค์กร สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ในทางสร้างสรรค์ได้ สามารถควบคุมและประสานงานกับผู้ส่งมอบได้ดีขึ้น เกิดการตรวจสอบและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเกิดช่องทางที่ใช้ควบคุมดูแลประเมินจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength) ของแต่ละหน่วยงาน ได้มีความยืดหยุ่นด้านการบริหารบุคลากร (Turnover, Job Rotation) มีความคงที่สม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มผลผลิตลดค่าใช้จ่ายและเตรียมทรัพยากรเพื่อการแข่งขันของตลาดในอนาคตบุคลากรทำงานง่ายขึ้นเพราะงานเป็นระบบทุกคนรู้ถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่นพัฒนาการทำงานเป็นทีมเรียนรู้ทัศนคติความคิดแนวทางและความรู้ใหม่ๆ เข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา ยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกคน พัฒนาการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบ และครบวงจร ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 มี 20 ข้อตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000

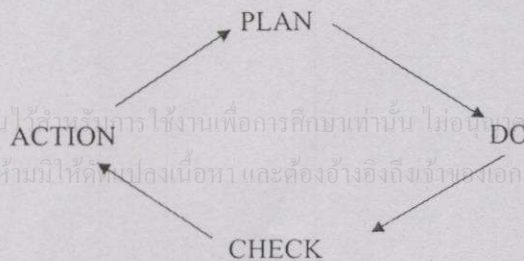
ISO 9000 Requirement	ISO 9000		
	9001	9002	9003
4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	✓	✓	✓
4.2 ระบบคุณภาพ	✓	✓	✓
4.3 การทบทวนข้อตกลง	✓	✓	✓✿
4.4 การควบคุมการออกแบบ	✓	○	○
4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	✓	✓	✓
4.6 การจัดซื้อ	✓	✓	○
4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓✿
4.8 การชี้แจงและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓
4.9 การควบคุมกระบวนการ	✓	✓	○
4.10 การตรวจวัดและทดสอบ	✓	✓	✓
4.11 การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ	✓	✓	✓
4.12 สถานะการตรวจและทดสอบ	✓	✓	✓
4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	✓

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ISO 9000 Requirement	ISO 9000		
	9001	9002	9003
4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	✓	✓	✓✿
4.15 การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุ คู่มือรักษาและส่งมอบ	✓	✓	✓
4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	✓	✓	✓
4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓✿
4.18 การฝึกอบรม	✓	✓	✓
4.19 การบริการ	✓	✓✿	○
4.20 กลวิธีทางสถิติ	✓	✓	✓
รวม	20	19	16

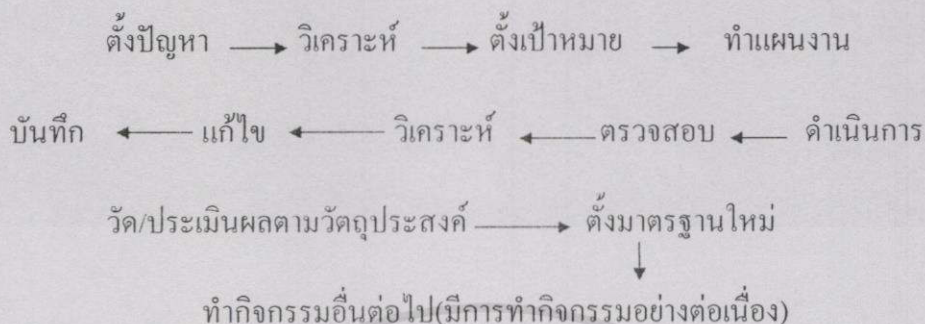
✓ ครอบคลุมข้อกำหนด ○ ไม่ครอบคลุม ✿ ข้อกำหนดเพิ่มเติมจากฉบับปี 1987 การบริหารคุณภาพภาพรูปแบบต่างๆ

วงจรถควบคุมคุณภาพ QCC (Quality Control Circle) จุดประสงค์ สื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ยกระดับความเป็นหัวหน้าหรือผู้นำที่ดี เป็นผู้แก้ไขปัญหายังมีประสิทธิภาพ ยกระดับงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ วิธีการตั้งกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรม จัดหาสมาชิกโดยทั่วไป 5-7 คน เลือกหัวหน้ากลุ่ม ตั้งชื่อกลุ่ม ประชุมเลือกปัญหาในหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหา ให้ลงมติเลือกหัวข้อปัญหาที่จะทำการแก้ไข โดยสมาชิกจะต้องเห็นด้วยทั้งหมด ตั้งเป้าหมาย โดยอาศัยหลักการวางแผนการทำกิจกรรม สํารวจสภาพปัจจุบันทำ Pareto's Curve Graph วิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ผังก้างปลาและวิธีแก้ไขวงจรถควบคุมคุณภาพเป็นกิจกรรม ที่กลุ่มผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ จัดทำขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพิ่มประสิทธิภาพของมาตรฐานคุณภาพ โดยดำเนินการตามขั้นตอน PDCA ตามองค์ประกอบที่แสดงดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุยให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วงจรควบคุมคุณภาพ จะต้องดำเนินการตั้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่าง ๆ โดยมีลำดับกระบวนการดำเนินการคือ



การควบคุมคุณภาพรวม Total Quality Control (TQC) เป็นการควบคุมคุณภาพที่ทำทั้งองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ด้านคุณภาพ ต้นทุน ตารางแผนงาน กำลังคน และผลิตภัณฑ์ เพิ่มความพอใจของลูกค้ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป 5 ส QCC KAISEN Idea Suggestion TQC (Total Quality Control) เป็นการการทำกิจกรรมร่วมกันของพนักงานทุกคนในองค์กร (บางแห่งเรียกว่า CWQC - Company Wide Quality Control) การปรับปรุงด้านคุณภาพ วิธีการเสนอสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และดึงดูดใจให้แก่ลูกค้า โดยมีวัฏจักร การออกแบบ การผลิต - การขาย - การวิจัย และการบริการที่มีประสิทธิภาพหลักการเบื้องต้น ของ TQC เป็นแนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่จุดหมายร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยวัฏจักร PDCA รวมถึงการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่ง "ความพอใจสูงสุดของลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำเป็นการควบคุมคุณภาพทั้งหมด ทำทุกจุดในองค์กรโดยอาศัยหลักการ ควบคุมคุณภาพสินค้าเป็นเบื้องต้น มีการปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ โครงสร้างของ TQC จะประกอบด้วย งานที่ทำประจำอยู่เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐาน Daily Operation (Maintenance)หรือจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จุดนี้เป็นจุดเริ่มต้นในการทำ KAIZEN การวางแผน และแนวทางสำหรับกิจกรรม Policy Management และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริม และปรับปรุงคุณภาพ KAIZEN Activities กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวจะสำเร็จได้โดยต้องมี การใช้เทคนิคในการแก้ไข ปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ชำนาญพิเศษ (Strong Process Orientation) ความกระตือรือร้นทั้งกายและจิตใจที่จะทำ KAIZEN เพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างไม่หยุดยั้ง (Quality Improvement Dynamism) ด้วยความร่วมมืออย่างเต็มที่ของทุกคนในองค์กร (Full Participation)

ในการบริหารคุณภาพโดยรวมจะต้องอาศัยเวลา ความพยายาม และความตั้งใจจริง การจะบริหารคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องรู้ว่าเรากำลังจะทำอะไร และด้วยวิธีการอย่างไร ดังนั้น หลัก 8 ประการนี้ จะเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ได้ตั้งเป็นบัญญัติ 8 ประการของ (8 Key Principles of TQM)

1. ความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

2. ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำ (Management Led)
3. ทุกคนต้องมีส่วนร่วม (Focus Involvement)
4. เน้นที่ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process Emphasis)
5. ใช้ข้อมูลที่เป็นจริง (Act on Facts)
6. ทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (Right First Time)
7. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
8. ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ในช่วงปี 2540 ได้ดำเนินการกำหนดขอบข่ายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ได้กำหนดความเป็นมาในเรื่องการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาว่า การศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การศึกษาจึงมีความจำเป็นของทุกสังคม การศึกษาที่มีคุณภาพหรือคุณภาพการศึกษามีความหมายถึงการบรรลุผลในการสร้างและพัฒนาพฤติกรรมความเป็นคนที่สมบูรณ์ทุกด้านให้แก่บุคคล หรือหากมองในขอบเขตของคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจะหมายถึง การที่ผู้เรียนมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติตามที่หลักสูตรของการศึกษานั้น ๆ กำหนดไว้ รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือผู้ใช้ผลผลิตนั้น ในการตั้งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน บุคลากร ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน การจัดการ การบริหาร กิจกรรมนักเรียน / นักศึกษา และสัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน หลักในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนจะประกอบด้วย 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา และการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance and Accreditation) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษาว่า “คือการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า โรงเรียนเอกชนมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ นโยบาย และจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน การประกันคุณภาพดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จได้โดยโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ควบคุมและให้การประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา หมายถึงการยืนยันผลโดยหน่วยงานภายนอก จากรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด” (คณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2541)

การประกันคุณภาพ AAA (Accrediting Association of Sevendayth-day Adventist Schools, Colleges, and Universities) เป็นระบบการประกันคุณภาพของสถาบันคริสตจักร เพื่อให้การรับรองคุณภาพทางวิชาการ โดยการตรวจรับรองโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในเครือข่ายของ Sevendayth-day Adventist ซึ่งมีกว่า 100 แห่งทั่วโลก สาขาที่ 13 เขตภูมิภาคสำหรับประเทศ

ไทย (วิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น) สำนักงานใหญ่อยู่ที่ Southern Asia-Pacific : Manila Philippines.
เกณฑ์แห่งคุณภาพของ AAA ประกอบด้วยเกณฑ์ 12 ข้อดังนี้

1. ประวัติ ปรัชญา พันธกิจและวัตถุประสงค์
2. การพัฒนาจิตวิญญาณ/การบริการ
3. การปกครององค์กรและการบริหาร
4. เงิน โครงสร้างการเงินและอุตสาหกรรม
5. หลักสูตรที่เปิดสอน
6. คณาจารย์และบุคลากร
7. ห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ
8. นโยบายทางวิชาการและการบันทึก
9. การบริการนักศึกษา
10. อาคารสถานที่
11. สิ่งพิมพ์และการผลิตสื่อ
12. นักศึกษาใหม่และการติดตาม

เกณฑ์ในการรับรองวิทยฐานะพอสรุปได้ข้างต้นเป็นเกณฑ์มาตรฐานกลาง ที่ฝ่ายการศึกษาของสมาคม Seventh-day Adventist ได้พิจารณาแล้วว่ามีความสอดคล้องกับทุกภูมิภาคทั่วโลก และเกณฑ์ต่างๆเหล่านี้ยังอยู่ในมาตรฐานที่ AAA กำหนดด้วย

ตารางที่ 2.3 เกณฑ์คุณภาพ AAA

มาตรฐานที่กำหนด	เกณฑ์แห่งคุณภาพ
มาตรฐานเชิงโครงสร้าง	ประวัติ ปรัชญา พันธกิจและวัตถุประสงค์ ธรรมเนียม องค์กร สายการบังคับบัญชาแบบบรรยายงาน ระเบียบปฏิบัติงาน อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด อาคารสถานที่ การบริการนักศึกษา สิ่งแวดล้อม บุคลากร งบประมาณ สัดส่วนครูและนักเรียนและครูและการบริหารการจัดการ
มาตรฐานเชิงกระบวนการ	หลักสูตรที่เปิดสอน กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมนอกหลักสูตร การวัดประเมิน การตรวจสอบ มาตรฐาน
มาตรฐานเชิงผลลัพธ์	ทัศนคติ พฤติกรรม วุฒิภาวะ ค่านิยม นักศึกษาใหม่ และการติดตามนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

สมาน รังสีโยกฤษณ์ (2522 : 33) ว่าการบริหารงานบุคคลากรเกี่ยวกับนโยบายการวางแผน การวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติในองค์กาเพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และปริมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์

วันทนีย์ ภูมิภัทราคม (2536 : 49-54) องค์ประกอบในการวางแผนเพื่อตัดสินใจจะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

- การวิเคราะห์สถานการณ์ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ให้เห็นชัดเจนว่าสิ่งต่าง ๆ เป็นอยู่อย่างไร และคิดไปในอนาคตว่าควรต้องให้เป็นอะไร อย่งไรถึงจะดีที่สุด

- การกำหนดมาตรฐานผลงาน คือ มุ่งพยายามกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จต่าง ๆ ที่ต้องทำให้เสร็จ ซึ่งก็คือ เป้าหมาย โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ สมเหตุสมผล อยู่บนพื้นฐานพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลได้ และนับเห็นจำนวนหรือวัดได้

- การค้นหาหรือพัฒนาทางเลือก ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างต่างก็จะมีทางเลือกปฏิบัติได้อย่างน้อยก็สองทางเลือกขึ้นไป ผู้บริหารจะต้องถูกบังคับโดยปริยายให้ต้องคิดค้นหาหนทางอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นทางเลือกปฏิบัติที่ดีกว่า ที่จะช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งอาจจะเป็นการปรึกษาหารือกัน ช่วยกันระดมความคิดจากกลุ่ม เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาแล้วการหาข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุได้แก่รายงานทางบัญชี แผนระยะสั้น ระยะยาว การวิเคราะห์สภาวะคู่แข่งและการทบทวนรายรับ กำไร ข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารเห็นแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา

- การประเมินผลทางเลือก ทางเลือกแต่ละทางที่พัฒนามาหากได้มีการปฏิบัติจะให้ผลออกมาแตกต่างกันในการเลือกหนทางปฏิบัติที่จะนำมาใช้นั้น จะกระทำโดยดูถึงผลสำเร็จที่จะได้ออกมามากที่สุดหรือดีที่สุด และองค์กรจะสามารถมีทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติตามทางเลือกนั้น ๆ ได้หรือไม่ การประเมินความสำคัญของแต่ละทางเลือกโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของทางเลือก

- การทดลองปฏิบัติและการนำทางเลือกไปใช้ปฏิบัติ ภายหลังจากการได้ตัดสินใจเลือกทางที่จะใช้ปฏิบัติ ผู้บริหารอาจจัดให้มีการทดลองปฏิบัติในบางจุด เพื่อให้มั่นใจว่าทางเลือกนั้นได้ผลดี

สุพล ทองคลองไทร (2525 : 22) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนควรมีพฤติกรรมที่ดีได้แก่

1. ไม่ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งของตนเองและลูกน้อง
2. ให้ความสนใจและมีความเข้าใจถูกต้อง
3. มีการหาความรู้เสมอและรู้จักปรับปรุงตนเอง
4. เป็นตัวอย่างที่ดี
5. ยอมรับความคิดเห็นความสำคัญของบุคลากรอย่างมีคุณค่า
6. รู้จักป้องกันปัญหาไม่มองข้ามทั้งเรื่องงานและเรื่องคน
7. มีการจงใจสร้างขวัญกำลังใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ขอสงวนสิทธิ์ในเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สร้างความร่วมมือสามารถจูงใจลูกน้อง สอนงานและสั่งงานชัดเจน
9. มีความคิดเห็นริเริ่มที่ดี
10. รู้จักรับฟังและมีการยกย่องชมเชยให้กำลังใจอยู่เสมอ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมที่จะทำในอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยการได้ศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าและเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 93-97) ได้กล่าวเรื่องการวางแผนว่ามีขั้นตอนคือ กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานที่จะปฏิบัติโดยอาศัยความต้องการทางการศึกษาเป็นหลัก การสำรวจสถานภาพปัจจุบันของการศึกษาในชุมชน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติขั้นปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้และขั้นติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อแก้ไขและเปลี่ยนแปลง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวไว้ว่า สถานศึกษามีงบประมาณและทรัพยากรจำกัด การวางแผนจะทำให้ใช้งบประมาณและทรัพยากรจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกทั้งการวางแผนยังทำให้สามารถพัฒนาไปตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วย

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 93-97) กล่าวว่า การจัดครูเข้าสอนจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานศึกษาและความพร้อมของบุคลากรการจัดครูเข้าสอนจะต้องสำรวจบุคลากรก่อนเปิดหลักสูตรใหม่ กำหนดคุณสมบัติสำหรับครูผู้สอนรายวิชาจัดตามความถนัดหรือวิชาเอกวิชาโทที่เรียนมา จัดตามรายวิชาที่ครูสนใจและมีประสบการณ์นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ดี มีคุณธรรมและมีความสามารถในการปฏิบัติได้ดี ความรู้ทางด้านวิชาการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้จริงทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยที่ครูจะต้องศึกษาค้นคว้าและทำความเข้าใจในวิชาการให้ถ่องแท้ก่อนลงมือสอนหรือลงมือปฏิบัติ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 123) ในการจัดการศึกษา เป็นงานในฝ่ายวิชาการ สถานศึกษาทุกแห่งจะให้ความสนใจด้านงานวิชาการเป็นอันดับแรก มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานวิชาการ

แมสซีและดักลาส (อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 93-97) ได้กล่าวว่าขั้นตอนกระบวนการวางแผนประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย การค้นหาปัญหาที่จะเกิดขึ้น การแปลโอกาสให้เป็นแนวทางปฏิบัติ การหาแนวทางที่ดีที่สุด กำหนดจุดมุ่งหมายและการตรวจสอบแบบการทบทวนซึ่งสามารถทำได้ 2 ลักษณะได้แก่การประเมินระหว่างปฏิบัติงานและการประเมินผลรวบยอด จากแนวทางดังกล่าวเป็นวิธีการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยอาศัยข้อผิดพลาดที่เกิดจากแนวทางเป็นกระบวนการ

พินัส หันนาครินทร์ (2524 : 63) กล่าวว่า งานอาคารสถานที่ ได้แก่ การจัดแผนผังบริเวณโรงเรียน การพัฒนาโรงเรียนให้มีบรรยากาศร่มรื่นและการจัดเวรรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน

ของ De Kieffer ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการใช้วัสดุทนวัสดุของครู-อาจารย์ พบว่าขาดแคลน วัสดุทนวัสดุประเภทเครื่องมือ ขาดเงินในการจัดซื้อวัสดุทนวัสดุ ดังนั้นการจะแก้ปัญหาในข้อนี้ จึงควรจัดวัสดุทนวัสดุให้พอเพียง

ปรียา นิพนธ์พิทยา (2525 : 23-38) ซึ่งได้สรุปการนิเทศการศึกษาว่า เพื่อส่งเสริมการ ปฏิบัติงานของครูเป็นคณะไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ส่งเสริมให้ครูรู้จักรงงานวิชาการ เคารพหลักในการ มีเหตุผล ทดลองค้นคว้า ตลอดจนหาวิธีการสอนใหม่ ๆ และช่วยเหลือการปฏิบัติงานของครูให้เป็น ไปโดยสะดวกมีประสิทธิภาพเพื่อความรู้อะไรและโอกาสที่จะปฏิบัติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) ได้กล่าวว่าการวางแผนการใช้หลักสูตรเป็นการ เตรียมการล่วงหน้าก่อนเปิดหลักสูตร การวางแผนการใช้อย่างเป็นระบบและนำนวัตกรรมทางการ ศึกษามาช่วย เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีการเตรียมการเกี่ยวกับ หลักสูตร ได้แก่ การวางแผนการใช้หลักสูตร การตรวจสอบหลักสูตรแม่บทก่อนนำไปใช้ การ ประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อมด้านต่างๆเช่นบุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ การจัด หารวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

การประกันคุณภาพของกรมสามัญศึกษา การปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2539 - 2555) โดย มุ่งหวังการปฏิรูปการศึกษาเป็น 4 ด้าน เช่น ด้านการปฏิรูปโรงเรียนและสถานศึกษา ด้านการปฏิรูป ครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านการปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนและด้านการ ปฏิรูประบบบริหารการศึกษา หลักการสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา คือ (กองการเจ้าหน้าที่กรม สามัญศึกษา. 2541 : 143)

1. การพัฒนาการจัดการศึกษาต้องเปลี่ยนแปลงจากการกำหนดนโยบายจากเบื้องบน ลงสู่เบื้องล่างมาเป็นจากสถานศึกษา ครู ผู้ปกครอง และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น การจัดทำจาก เบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนจึงจะสอดคล้อง กับความต้องการในการพัฒนาอย่างแท้จริงของสถานศึกษา เพราะผู้ทำเป็นผู้วางแผนเอง

2. ต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ผล ประโยชน์ร่วมกันมาร่วมใจพัฒนา เพื่อผนึกกำลังในการดำเนินงานอย่างเข้มแข็ง โดยมีต้องพึ่ง งบประมาณจากราชการแต่เพียงอย่างเดียว

3. การเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาจะต้องดำเนินงานระยะยาวอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบหลัก การสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องให้อิสระแก่ สถานศึกษา พัฒนาเต็มศักยภาพ มีความ ยืดหยุ่นในการบริหารแต่ต้องสามารถให้หน่วยงานอื่นเข้ามาตรวจสอบคุณภาพได้ การกำหนดยุทธ ศาสตร์การดำเนินงานในกรปฏิรูปการศึกษา ไว้ในข้อที่ 4 มีความว่า ได้ให้มีการประกันคุณภาพการ ศึกษา ในรูปแบบประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ การแทรกแซงคุณภาพ และการ ประเมินคุณภาพ (กองการเจ้าหน้าที่กรมสามัญศึกษา. 2541 : 143) ดังมีหลักการดำเนินงานที่เป็นจริง ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 กรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กรมสามัญศึกษา

การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	แนวดำเนินงาน			
			กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
1. การควบคุมคุณภาพ การศึกษา	การกำหนดมาตรฐานการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา	1. จัดทำมาตรฐานการศึกษา ด้านปัจจัยกระบวนการ และผลผลิต 2. จัดทำเครื่องมือ/คู่มือการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษา (Baseline data) ด้านปัจจัย 3. จัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษาด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิต 4. รายงานข้อมูลพื้นฐาน การศึกษาด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิต	1. จัดทำมาตรฐานการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา 2. ประกาศใช้มาตรฐานฯ 3. จัดทำเครื่องมือ/คู่มือการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษา 4. เผยแพร่มาตรฐานและคู่มือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบ และนำสู่การปฏิบัติ	1. จัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษาระดับเขต 2. นิเทศกำกับติดตามให้โรงเรียน สามารถจัดทำมาตรฐานและจัดทำข้อมูลพื้นฐานระดับโรงเรียนได้	1. ปรับ/เพิ่มมาตรฐานให้สอดคล้องกับสภาพโรงเรียน 2. จัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษาระดับจังหวัด 3. รายงานผลการดำเนินงานให้ สศจ.ทราบ	1. ปรับ/เพิ่มมาตรฐานให้สอดคล้องกับสภาพโรงเรียน 2. จัดทำข้อมูลพื้นฐาน การศึกษาระดับโรงเรียน 3. รายงานผลการดำเนินงานให้ สศจ.ทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า มิอนุญาติให้นำไปเผยแพร่หรือขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ ที่อื่น อีกห้าปีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		แนวดำเนินงาน				
การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
การดำเนินงาน	การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน	1. พัฒนาครู ผู้บริหาร โรงเรียนศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารการศึกษาเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ	1. จัดทำแผนพัฒนาครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2. กำหนดรูปแบบหลักสูตรพัฒนาครูและบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม 3. จัดทำแนวทางการพัฒนาครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 4. ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	1. จัดทำแผนพัฒนาครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระดับเขต 2. พัฒนาครูและบุคลากรตามแผนตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนกำกับติดตามให้เป็นไปตามแผนโดยร่วมมือกับจังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น 3. รายงานผลการดำเนินงานการให้กรมฯทราบ	1. ร่วมพัฒนาครู และบุคลากรกับ เขตและโรงเรียน ตามแผนที่ กำหนด 2. ส่งเสริม สนับสนุนให้โรงเรียนได้พัฒนาบุคลากรเป็น ระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง	1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของโรงเรียน ที่สอดคล้องกับแผนของหน่วยงานต้นสังกัดดำเนินงานตาม แผนพัฒนาบุคลากร ของโรงเรียน 2. ผู้บริหาร โรงเรียน ส่งเสริมสนับสนุนให้ ครูทุกคนมีความรู้เข้าใจและยินยอมพร้อมใจที่จะดำเนินงานให้เกิดการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	แนวดำเนินงาน			
			กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
3.การตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพ(Quality Audit intervention)	1.การติดตามและตรวจสอบคุณภาพภายในของสถานศึกษา 2.ประเมินความก้าวหน้า	3.สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียน 1.จัดทำเครื่องมือคู่มือตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา 2.ประเมินความก้าวหน้า 3.จัดทำรายงานความก้าวหน้า	สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียน 1.จัดทำเครื่องมือคู่มือตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา 2.กำหนดรูปแบบการรายงานความก้าวหน้าและคู่มือการรายงานให้เขตจังหวัด/โรงเรียน 3.ฝึกอบรมวิทยากรแกนนำตรวจสอบคุณภาพภายในของเขตและจังหวัด	สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียน 1.นิเทศ กำกับ ติดตาม 2.ประเมินความก้าวหน้าในโรงเรียน 3.สามารถประเมินคุณภาพการดำเนินงาน 4.จัดทำรายงานความก้าวหน้าในสถานศึกษา 5.จัดทำรายงานภาพรวมของเขตฯ	สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียน 1.นิเทศ กำกับ ติดตาม 2.ประเมินความก้าวหน้าในโรงเรียน 3.สามารถประเมินคุณภาพการดำเนินงาน 4.จัดทำรายงานความก้าวหน้าในสถานศึกษา 5.จัดทำรายงานภาพรวมของจังหวัด	ระดมความร่วมมือจากชุมชนและท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการศึกษาของโรงเรียน 1.ประเมินความก้าวหน้าในเรื่องคุณภาพของสถานศึกษาและคุณภาพการจัดการศึกษา 2.จัดทำรายงานความก้าวหน้าเสนอต่อผู้ปกครอง ชุมชนและจังหวัดทุก 6 เดือนและสิ้นปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าในทางใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	แนวดำเนินงาน			
			กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
2.การติดตามและตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานนอก	1.กำหนดระบบและแนวทางการกำกับติดตามตรวจสอบ 2.กำหนดคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ	1.จัดทำระบบการกำกับติดตามและตรวจสอบคุณภาพ 2.จัดทำเครื่องมือการกำกับติดตาม 3.อบรมวิทยากรแกนนำ 4.ตรวจสอบคุณภาพของโรงเรียนในระดับเขต/จังหวัด 5.กำกับติดตามและตรวจสอบ โดยผู้ตรวจราชการกรมสามัญศึกษา 6.ประสานงานกับเขตการศึกษาเพื่อให้เกิดระบบกำกับติดตามและ	1.ร่วมกำกับติดตามตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมาธิการการตรวจสอบระดับจังหวัด 2.จัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของเขตฯ	1.ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบการกำกับติดตามตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษา 2.ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ (ภายนอก)ในระดับจังหวัด โดยมี ศน. เข้าร่วมอยู่ในคณะกรรมการนี้ด้วย 3.จัดทำรายงานผลคุณภาพเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ	1.เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ 2.นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพไปพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาเพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน 3.ประชาสัมพันธ์ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	แนวดำเนินงาน			
			กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
	พัฒนาเพื่อเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพการศึกษา 6.จัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของกรม เสนอกระทรวงและสภา รัฐมนตรีมหาดไทย					
	3.มาตรการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพโรงเรียนที่ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา	1.กำหนดมาตรการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพโรงเรียนที่ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา	1.กำหนดมาตรการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพโรงเรียนที่ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา 2.ดำเนินการปรับปรุงและแทรกแซงคุณภาพการศึกษา	1.ร่วมดำเนินการกับจังหวัดเพื่อปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา	1.กำหนดมาตรการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา 2.ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	1.นำมาตรการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาไปดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่าในรูปแบบใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

		แนวดำเนินงาน				
การดำเนินงาน	กิจกรรมหลัก	งาน/โครงการ	กรมสามัญศึกษา	เขตการศึกษา	จังหวัด	โรงเรียน
3.การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment)	1.การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (Exter School Review) 2.การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน	1.การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 1.การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน	1.จัดทำกรอบคู่มือและเครื่องมือการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 2.ประสานงานกับจังหวัดในการทบทวนคุณภาพการศึกษาโรงเรียน 3.ออกใบรับรองให้โรงเรียนที่ผ่านระบบการทบทวนคุณภาพการศึกษา	1.จัดฝึกอบรมคณะกรรมการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 2.ร่วมกับจังหวัดในการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 1.นิเทศ สนับสนุนช่วยเหลือการรักษามาตรฐานมาตรฐานคุณภาพ	1.ตั้งคณะกรรมการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 2.ดำเนินการทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 3.รายงานผลการทบทวนคุณภาพการศึกษาต่อหน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชน 4.นำข้อมูลการทบทวนคุณภาพไปพัฒนา ร.ร. 1.นิเทศ สนับสนุนช่วยเหลือการรักษามาตรฐานคุณภาพการศึกษา	1.เตรียมความพร้อมเพื่อรับการทบทวนคุณภาพ 2.นำข้อมูลต่าง ๆ จากการทบทวนคุณภาพการพัฒนาไปพัฒนาโรงเรียน 1.รักษาและพัฒนามาตรฐานคุณภาพ

2.1.5 ระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่มีสมาชิกจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น สมาคมเศรษฐกิจยุโรป (EC) ญี่ปุ่น อเมริกา สมาคมการค้าเสรียุโรป (EFTA) จีน สิงคโปร์ เป็นต้น รวมกว่า 80 ประเทศ โดยมีสำนักงานอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ISO ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่การค้าระหว่างประเทศ โดยมีการรวบรวมและมีการเผยแพร่การใช้งานของมาตรฐานต่าง ๆ ให้เป็นสากล และเท่าเทียมกันทั่วโลก

รายละเอียดข้อกำหนดของ ISO 9000 20 ข้อ

ข้อกำหนด 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Responsibility) นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ต้องเขียนนโยบายคุณภาพ รวมวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและแสดงความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง นโยบายคุณภาพต้องสัมพันธ์กับเป้าหมายองค์กรและความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าต้องมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพที่เขียนขึ้นมา พนักงานทุกระดับต้องเข้าใจ ปฏิบัติตามและดำรงไว้หรือยังมีอยู่เสมอ องค์กร (Organization) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility And Authority) ต้องระบุเป็นเอกสาร (ในคู่มือคุณภาพก็ได้) ถึงอำนาจความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ของตำแหน่งที่เกี่ยวกับงานต่อไปนี้ บริหารงานที่มีผลเกี่ยวกับคุณภาพ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีผลกับคุณภาพ ทวนสอบ (Verify) การปฏิบัติงานในข้อ 4.2 โดยเฉพาะตำแหน่งที่ต้องเป็นอิสระสำหรับริเริ่มการป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(ทั้งผลิตภัณฑ์, กระบวนการ และระบบคุณภาพ) เกิดซ้ำอีก ซึ่งงและบันทึกปัญหาคุณภาพที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบคุณภาพ ริเริ่ม แนะนำ หาแนวทางในการแก้ไขผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนสอบผลการแก้ไขในข้อก่อนหน้า ควบคุมการผลิต การขนส่ง การติดตั้งของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจนกว่าข้อบกพร่อง หรือข้อไม่พึงพอใจได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ทรัพยากร (Resources) องค์กรต้องระบุข้อกำหนด (Requirements) ของทรัพยากรที่ต้องการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ โดยรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบหมายว่าต้องถูกอบรมเช่น พิเศษ, ผู้ทำหน้าที่บริหาร, ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทวนสอบรวมถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative) ผู้บริหารระดับสูงจะต้อง แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงคนใดคนหนึ่ง ในฝ่ายบริหารของตนเองให้ทำหน้าที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากความรับผิดชอบอื่น ๆ ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับความมั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกสร้างถูกนำไปปฏิบัติและดำรงอยู่ โดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (ระบบคุณภาพ) ที่ใช้รายงานสมรรถนะ (ประสิทธิภาพและประสิทธิผล) ของระบบคุณภาพให้แก่ผู้บริหารทราบเพื่อทบทวนและใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงระบบคุณภาพการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้นมาให้เหมาะสมเพียงพอกับมาตรฐาน ISO 9000 (1) มาตรฐาน ISO 9000 (2) นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ต้องมีการเก็บบันทึกการทบทวนไว้

ข้อกำหนด 4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System) องค์กรจะต้องสร้างและดำรงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ (เขียนเป็นเอกสาร) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการที่กำหนดองค์กรต้องมีคู่มือคุณภาพที่ระบุครอบคลุมหัวข้อ (Elements) ทั้งหมดของระบบ ISO 9000 (เฉพาะหัวข้อที่ต้องทำ ซึ่งแล้วแต่ประเภทธุรกิจ) ในคู่มือคุณภาพจะต้องมีหรืออ้างอิงถึง Procedures ในระบบคุณภาพ และอธิบายโครงสร้างเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ วิธีการปฏิบัติงาน (Quality System Procedure) องค์กรต้องเตรียมเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่ตรงกับข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000 และตรงกับนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ แสดงให้เห็นถึงว่ามีการใช้ระบบคุณภาพและวิธีการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดและจำนวนวิธีการซึ่งประกอบกันเป็นระบบคุณภาพนั้นจะมากหรือน้อย ต้องขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานวิธีการที่ใช้ ความชำนาญและการฝึกอบรมที่จำเป็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) องค์กรต้อง แสดงให้เห็นเป็นเอกสารว่าข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านคุณภาพได้รับการตอบสนองแผนคุณภาพ ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดทั้งหมดของระบบคุณภาพขององค์กรเอง แผนคุณภาพ ต้องเป็นเอกสารในรูปแบบ (Format) ชัดเจน เหมาะสมกับการทำงานขององค์กรองค์กร ต้องพิจารณากิจกรรมต่อไปนี (ตามความเหมาะสม) เพื่อให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ โครงการหรือสัญญาการจัดทำแผนคุณภาพ ซึ่งการควบคุมต่าง ๆ กระบวนการ อุปกรณ์ต่าง ๆ อุปกรณ์ตรวจวัดและทดสอบอุปกรณ์ช่วยจับยึดหรือช่วยให้ทำงานสะดวก (Jig or Fixture) ความชำนาญ และทรัพยากรที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้คุณภาพตามข้อกำหนด มั่นใจว่าแผนคุณภาพสอดคล้องกับการออกแบบการผลิต การติดตั้ง การบริการ วิธีการตรวจวัดและทดสอบ และเอกสารที่ใช้พิจารณาถึงการทำให้ทันสมัย (Update) ตามความจำเป็นของเทคนิคการตรวจสอบคุณภาพ การตรวจสอบ การทดสอบ ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงอุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อใช้สำหรับควบคุมกระบวนการให้ได้ ตามลูกค้าต้องการพิจารณาขีดความสามารถในการวัดต่าง ๆ ตลอดจนขีดความสามารถที่ยังทำไม่ได้ เพราะเกินเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อว่าจะได้หาทางแข่งและต่อตรงกับลูกค้าให้ทันท่วงทีหรืออาจจะต้องแก้ไขใหม่ เพื่อหลีกเลี่ยงการวัดที่ทำไม่ได้นั้น ๆ ซึ่งการทวนสอบที่เหมาะสมตามระยะขั้นตอน (Stage) ต่าง ๆ ของการทำงานของการผลิตสินค้าเพื่อให้ได้สินค้านั้นผลิตได้ถูกต้องจริง ๆ และรู้ความเป็นมาเป็นไปในแต่ละขณะนั้นด้วย บ่งบอกมาตรฐานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการยอมรับของข้อกำหนดและลักษณะรายการ (Feature) ตลอดจนข้อกำหนดที่เป็นนามธรรม (Subjective) โดยนามธรรมนี้หมายถึง ข้อกำหนดที่ไม่สามารถพรรณนาเป็นตัวเลขชัดเจนได้ เช่น สวย อร่อย เพลง เพราะ บรรยากาศอบอุ่นเป็นมิตร ฯลฯ จัดเตรียมและชี้บังคับที่คุณภาพ

ข้อกำหนด 4.3 วิธีการในการทบทวนข้อตกลงและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การทบทวน (Review) ก่อนที่จะส่งมอบไปยังประมูลให้ลูกค้าหรือยอมรับตกลงขายของให้ลูกค้า ในลักษณะสัญญา/ใบสั่งซื้อ (หรือเอกสารที่แสดงความต้องการของลูกค้า) ผู้ส่งมอบต้องทบทวนใบขึ้นประมูล/สัญญา/ใบสั่งซื้อต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อกำหนดต่าง ๆ ได้ถูกอธิบายไว้อย่างเพียงพอ

และถูกทำเป็นเอกสาร (ถ้าลูกค้าใช้ส่งด้วยวาจา) ซึ่งองค์กร ต้อง มั่นใจว่าข้อกำหนดที่ลูกค้าสั่งได้รับการเข้าใจตรงกัน ก่อนรับปากลูกค้า ถ้ามีข้อกำหนดใดที่บริษัททำไม่ได้(ตามที่ระบุในใบประมูล) บริษัทจะ ต้องชี้แจงให้ลูกค้าทราบองค์กร ต้องมั่นใจว่ามีขีดความสามารถเพียงพอก่อนที่จะรับปากตกลงกับลูกค้า การแก้ไขข้อตกลง (Amendment to a Contract) องค์กรต้องชี้บ่งวิธีการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสัญญาและชี้แจงไปยังผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ การบันทึกต้อง มีบันทึกคุณภาพสำหรับบันทึกการทบทวนข้อตกลง [เป็น Procedure ของฝ่ายขาย กล่าวคือ ก่อนรับปากลูกค้าท่านต้องมั่นใจว่าท่านทำได้ (วาจา+สัญญา)]

ข้อกำหนด 4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control) บททั่วไป (General) องค์กรต้องมีและดำรงไว้ซึ่งวิธีการควบคุมและทบทวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะได้มั่นใจว่าได้ผลิตภัณฑ์ออกมาตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้จริง ๆ การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development planning) องค์กรต้องเตรียมแผนสำหรับกิจกรรมในการออกแบบและพัฒนา แผนการออกแบบต้องอธิบายหรืออ้างถึงกิจกรรม ตลอดจนกำหนดความรับผิดชอบสำหรับการประยุกต์ใช้แผนกิจกรรมการออกแบบและพัฒนา ต้องปฏิบัติโดย (1) บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และ (2) อุปกรณ์ที่เหมาะสมเพียงพอ แผนที่จะต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอการประสานร่วมเชิงองค์กร และเชิงวิชาการองค์กรต้อง กำหนดวิธีการประสานงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ตลาดขาย วิจัย ผลิต QC จัดซื้อ วางแผน วิศวกรรม ฯลฯ ข้อมูลการออกแบบ (Design Input) จะต้องมี ระบุและทำเป็นเอกสารเกี่ยวกับข้อกำหนดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ และข้อกำหนดอื่น ๆ (เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ) ซึ่งใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบ (Input) การเลือกข้อกำหนดต่าง ๆ จะต้องถูกทบทวนโดยองค์กรเพื่อให้เหมาะสมข้อกำหนดที่กำหนด กลุ่มเกลือ ขนาดตกบกพร่อง สืบสน จะต้องได้รับการแก้ไขโดยผู้เกี่ยวข้องข้อมูลในการออกแบบ (Input) จะต้องรวมไปถึงผลลัพธ์ของกิจกรรมการทบทวนข้อตกลงด้วย การออกแบบ (Design output) สิ่งที่ได้จากการออกแบบ (Output) จะ ต้อง จัดทำเป็นเอกสาร และเขียนในลักษณะที่สามารถถูกทบทวนสอบได้ ตลอดจนตรงกับข้อกำหนดในข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ (Input) ผลการออกแบบจะต้องตรงตามข้อกำหนด Design Input ระบุและอ้างอิงถึงเกณฑ์ในการยอมรับ (เช่น ระยะ 30 เซนติเมตร บวกลบ 1 มิลลิเมตร น้ำหนักไม่เกิน 30 กิโลกรัม เป็นต้น) ระบุคุณลักษณะของการออกแบบ ซึ่งสำคัญมากเกี่ยวกับความปลอดภัย และการใช้งานอย่างถูกต้องของผลิตภัณฑ์ เช่น ข้อกำหนดการใช้งาน, การเก็บ, การเคลื่อนย้าย, การจับต้อง, การบำรุงรักษา และการกำจัดหลังการใช้ ฯลฯ เอกสาร Design Input จะ ต้อง ถูกทบทวนก่อนนำออกไปใช้จริง การทบทวนการออกแบบ ผลลัพธ์ของการออกแบบ (Design Result) จะต้องถูกทบทวนในขั้นตอน หรือช่วง(Stage) ที่เหมาะสมตามแผนที่วางไว้ ผู้ร่วมออกแบบในการทบทวนการออกแบบ (Design Review) ต้องเป็นตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญพิเศษต่าง ๆ ตามต้องการบันทึกของผลการทบทวนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้ เช่น รายงานต่าง ๆ ฯลฯ การทบทวนการออกแบบ (Design Verificatio) จะต้องมีทบทวนสอบ การ

ออกแบบตามขั้นตอน (Stage) ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าได้ผลตรงตามข้อกำหนด (Input) ผลการทวนสอบต้องได้รับการบันทึก การยืนยันความถูกต้องของการออกแบบ (Design Validation) จะต้องมีการยืนยัน (หรือรับรอง) ความถูกต้อง (Validation) ของการออกแบบเพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และ/หรือ ข้อกำหนดของผู้ใช้ที่กำหนดไว้การเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (Design Change) การแก้ไขและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการออกแบบจะต้องถูก (1) ชี้นำ (2) เป็นเอกสาร (3) ทบทวน (4) อนุมัติ โดยผู้ได้รับมอบอำนาจก่อนนำไปใช้จริง

ข้อกำหนด 4.5 การควบคุมเอกสารและการควบคุม (Document and Data Control) บททั่วไป (General) ต้องมีและคงไว้ซึ่งวิธีการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด ของมาตรฐาน ISO นี้ รวมทั้งเอกสารจากแหล่งภายนอก เช่น มาตรฐานต่างๆ และแบบวิศวกรรมของลูกค้านิติและแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control) เอกสารและข้อมูลต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติอย่างเหมาะสมโดยผู้มีอำนาจก่อนที่จะนำเอกสารและข้อมูลเหล่านี้ไปใช้จะต้อง มีรายการแม่บท (Master List) หรือวิธีการควบคุมเอกสารที่ใช้ชี้บ่งว่าสถานะการแก้ไขของเอกสารต่าง ๆ เป็นอย่างไร และป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยมาใช้งาน การควบคุมนี้จะต้องมีเพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารที่ถูกต้องเหมาะสมมีอยู่พร้อมเสมอ ณ จุดที่มีการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพเอกสารที่ล้าสมัยจะต้องถูกนำเอาออกไปจากที่ใช้งานหรือป้องกันไม่ให้ปะปนเข้ามาใช้งานเอกสารที่ล้าสมัยจะต้องถูกรักษาไว้ตามกฎหมายหรือตามความประสงค์ การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูลการแก้ไขเอกสารและข้อมูล ต้อง ได้รับการทบทวนและอนุมัติโดยหน่วยงานเดิมที่ทบทวน และอนุมัติ ยกเว้นจะมีการกำหนดไว้เป็นพิเศษหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น ต้องสามารถตรวจสอบไปถึงข้อมูลเบื้องหลังที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขทบทวนและอนุมัติได้ถ้าสามารถปฏิบัติได้ ลักษณะการเปลี่ยนแปลงเอกสารจะต้องชี้บ่งลงในเอกสารหรือ เอกสารแนบตามความเหมาะสม

ข้อกำหนด 4.6 การจัดซื้อ (Purchasing) บททั่วไป (General) บริษัทจะต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งวิธีการ เพื่อให้มั่นใจว่า การจัดซื้อสินค้าตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้การประเมินผู้รับจ้างช่วง (Evaluation of Subcontractors) บริษัทจะต้องประเมินและเลือกผู้ขายตามขีดความสามารถในการทำตามข้อกำหนดได้ ตลอดจนข้อกำหนดด้านระบบคุณภาพและประกันคุณภาพบริษัท ต้องนิยามประเภทและขอบเขตในการควบคุมผู้ขาย ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า ผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ของบริษัทว่ามากน้อยแค่ไหน และถ้าทำได้ รายงานผลการตรวจติดตาม (Audit) และ/หรือบันทึกคุณภาพของประสิทธิภาพของผู้ขายจัดทำและดำรงไว้ซึ่งบันทึกคุณภาพของผู้ขายที่ยอมรับได้ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Data) เอกสารการจัดซื้อ จะ ต้อง ประกอบไปด้วยข้อมูลที่ชัดเจนอธิบายถึงสินค้าที่สั่งซื้อและการส่งต่อไปนี้ ถ้าทำได้ คือ ชนิด ประเภท เกรด ชั้น หรือการชี้บ่งอื่น ๆ ชื่อ หรือการชี้บ่งอื่น ๆ, สเปก, แบบวิศวกรรม, ข้อกำหนดการผลิต, วิธีการตรวจสอบหรือข้อมูลทางเทคนิคอื่น ๆ, ข้อกำหนดในการอนุมัติ หรือรับรองสินค้าที่ซื้อ, วิธีการ, อุปกรณ์ผลิต, บุคลากรชื่อ

หมายเลข และมาตรฐานคุณภาพที่ต้องมี เช่น ISO 9001 หรือ 9002 หรือ 9003 หรือ QS 9000 บริษัท ต้องทบทวน และอนุมัติเอกสารการจัดซื้อเพื่อความถูกต้องเหมาะสมของข้อกำหนดก่อนการดำเนินการจัดซื้อการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product) การทวนสอบ ณ สถานประกอบการของผู้รับจ้างช่วง (Supplier Verification at Subcontractor's Premises) ในกรณีที่องค์กรของเราต้องการที่จะทวนสอบผลิตภัณฑ์ ณ แหล่งผลิตที่จะซื้อโดยวิธีการที่ตกลงไว้กับผู้ขาย เราต้องระบุเรื่องวิธีการทวนสอบเหล่านี้ ตลอดจนวิธีการที่จะใช้เป็นการปลดปล่อยผลิตภัณฑ์ที่ผ่านเกณฑ์ลงในสัญญาซื้อขายนี้ด้วยการทวนสอบผลิตภัณฑ์ของผู้รับจ้างช่วง (Customer Verification of Subcontracted Product) ในกรณีที่มิระบุไว้ในสัญญา ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าจะต้องมีสิทธิที่จะทวนสอบ (ตามสัญญา) ผลิตภัณฑ์ของผู้ส่งมอบ (ผู้ขายให้เรา) ว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุไว้หรือไม่ ผลการทวนสอบข้างต้นนั้นเราต้อง ไม่นำมาใช้เป็นหลักฐานถึงประสิทธิภาพด้านคุณภาพของผู้ขาย (Subcontractor) ว่าได้ผลการทวนสอบโดยลูกค้า ต้องไม่ทำให้เราหมดความรับผิดชอบในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้ให้ลูกค้า หรือไม่ทำให้เรานำมาเป็นข้ออ้างการ ไม่ยอมรับของคืนกรณีที่ลูกค้าคืนของนั้นกลับมา

ข้อกำหนด 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า (Control of Customer - Supplied Product) บริษัทต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการควบคุม การทวนสอบ การจัดเก็บการบำรุงรักษาเกี่ยวกับสินค้าที่ลูกค้ามอบมาให้ผลิตหรือประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต สินค้าเหล่านี้ถ้าหาย ชำรุดหรือไม่เหมาะสมในการใช้งานจะต้องลงบันทึกและรายงานให้ลูกค้า ผลการตรวจสอบ/ทวนสอบโดยบริษัทเราไม่ได้ทำให้ลูกค้าหมดความรับผิดชอบที่จะส่งสินค้าที่ผ่านเกณฑ์มาให้

ข้อกำหนด 4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability) บริษัทต้องจัดทำและคงเอกสารวิธีการในการชี้บ่งผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสมตั้งแต่ได้รับจนกระทั่งเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และส่งมอบให้ลูกค้า ตลอดจนติดตั้งให้ลูกค้า ถ้ามีกำหนดไว้เป็นข้อตกลงกับลูกค้าว่า “ต้อง” มีการสอบกลับได้ (Traceability) บริษัทต้องจัดทำ และคงไว้ซึ่งวิธีการชี้บ่งให้แน่ชัดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ หรือรุ่น (Batch) และ “ต้อง” บันทึกการชี้บ่งนี้ไว้ด้วย

ข้อกำหนด 4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control) และวางแผนการผลิต คิดตั้งและบริการสำหรับทุกกระบวนการที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริษัท ต้องมั่นใจว่ากระบวนการผลิต/บริการ/ติดตั้ง อยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ (Controlled Conditions) สภาวะที่ต้องควบคุมได้แก่วิธีการที่ระบุลักษณะการผลิต/บริการ/ติดตั้ง ซึ่งถ้าไม่มีวิธีการนี้แล้วจะส่งผลร้ายต่อคุณภาพ ใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการผลิต/บริการ/ติดตั้ง อย่างเหมาะสม และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานข้อบังคับ แผนคุณภาพ และ/หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเงื่อนไขในการผลิต (Process Parameter) หมายถึงตัวแปรที่ต้องควบคุม เช่น ความเร็วรอบ, ความชื้น, อุณหภูมิ, ความดัน ฯลฯ) และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product Characteristic เช่น ขนาด กว้าง, ยาว, สูง, น้ำหนัก, สี, ความหนาแน่น, ความต้านทานไฟฟ้า, เวลามาตรฐานในการบริการ, ความเรียบร้อยของ

งานซ่อมรถยนต์ ฯลฯ) จะต้องถูกเฝ้าติดตามและควบคุมมีการอนุมัติรับรองกระบวนการ/เครื่องจักรตามความเหมาะสมแก่คุณภาพงาน หรือตัวอย่างเทียบงาน จะ “ต้อง” มีในลักษณะที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด เช่น เขียนไว้เป็นมาตรฐาน ตัวอย่างชิ้นงาน ฯลฯ เครื่องจักร อุปกรณ์ ต้องได้รับการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการผลิตได้ต่อเนื่องและอยู่ในขีดความสามารถการผลิต กรณีที่ไม่สามารถทวนสอบกิจกรรมบางอย่างได้โดยการตรวจสอบด้วยกิจกรรมที่ตามมา เช่น ผลิตเสร็จแล้วกว่าจะรู้ว่าผิดก็ต่อเมื่อใช้งานไปแล้ว ดังนั้น การผลิตดังกล่าวจึง ต้องใช้บุคลากรที่เหมาะสม และ/หรือต้องมีการเฝ้าติดตาม/ควบคุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าได้สินค้า/บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าจะต้องกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับพนักงาน, วิธีปฏิบัติงาน, ตลอดจนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับกระบวนการข้างต้น (Note 16 กระบวนการที่ตรวจสอบได้ ยากหรือแพงมากดังกล่าวพวกนี้ เรียกว่า กระบวนการพิเศษ) จะต้องมีการเก็บบันทึก (4.16) สำหรับแสดงว่ากระบวนการ, อุปกรณ์และบุคลากรมีคุณสมบัติเหมาะสม Breakdown Maintenance คือ พังแล้วซ่อม แต่ Preventive maintenance คือตรวจแล้วไม่ต้องซ่อม

ข้อกำหนด 4.10 การตรวจวัดและทดสอบ (Inspection and Testing) บททั่วไป (General) บริษัท ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการตรวจวัดและทดสอบ ที่ใช้ทวนสอบว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนข้อกำหนดของการตรวจวัดและทดสอบ ตลอดจนบันทึกต่าง ๆ จะต้องถูกจัดทำเป็นเอกสารแสดงรายละเอียดในแผนคุณภาพหรือวิธีการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ การตรวจวัดและการทดสอบการรับวัตถุดิบ (Receiving inspection and testing) บริษัทต้องมั่นใจว่าสินค้าที่รับเข้ามาจะไม่ถูกนำไปใช้หรือผลิต(ยกเว้นกรณีเร่งด่วน)ในหัวข้อ 4.10.2.3) จนกว่าจะถูกตรวจสอบ หรือทวนสอบโดยวิธีอย่างหนึ่งอย่างใดว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุไว้ การทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดจะต้อง เป็นไปตามแผนคุณภาพ และ/หรือวิธีการที่ระบุไว้เป็นเอกสาร ในการกำหนด วิธีการ/ลักษณะ/ปริมาณ/ความเข้มงวดตรวจจับ จะต้องขึ้นอยู่กับ สภาพการควบคุมของผู้ขายด้วยและมีบันทึกหลักฐานที่บ่งบอกการเป็นไปตามเกณฑ์ (ข้อกำหนด) ด้วย กรณีเร่งผลิต (Urgent Release) คือกรณีที่บางครั้ง เรขอมรับสินค้าบางอย่าง (เรียกว่า Waiver หรือ conession) โดยไม่ต้องตรวจรับ ซึ่งเราจะ ต้อง ชี้บ่งให้ชัดเจนและสามารถเรียกคืน (Recall) ได้หรือทดแทนได้ทันที ถ้าพบในภายหลังว่าไม่ตรงตามข้อกำหนดการตรวจและการทดสอบในกระบวนการ (In-process Inspection and Testing) บริษัทต้องตรวจวัดและทดสอบผลิตภัณฑ์ตามแผนคุณภาพและ/หรือเอกสารวิธีการที่เป็นเอกสารระงับ (Hold) ผลิตภัณฑ์ไว้จนกว่าจะถูกตรวจและทดสอบครบถ้วนหรือมีรายงานที่จำเป็นและทวนสอบแล้ว ยกเว้นเป็นกรณีเร่งด่วน ทั้งนี้ การทำกรณีเร่งด่วนต้องไม่เป็นอุปสรรคการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย (Final inspection and testing) บริษัทต้องทำการตรวจสอบขั้นสุดท้ายตามแผนคุณภาพ และ/หรือ เอกสารวิธีการ เพื่อให้ครบและตรงตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (สำเร็จรูป) ที่ตกลงไว้กับลูกค้าแผนคุณภาพและ/หรือ วิธีการที่เป็นเอกสารสำหรับการตรวจวัดและทดสอบ ต้องประกอบด้วย การตรวจวัด และทดสอบให้ครบทั้ง

หมดตามระบุไว้ ตั้งแต่แรกรับระหว่างผลิต จนถึงขั้นสุดท้าย ช่วยให้ทราบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด ต้องไม่ส่งมอบสินค้าจนกว่าจะได้ปฏิบัติตามแผนคุณภาพครบถ้วนแล้วอย่างน่าพอใจโดยจะต้องมี เอกสาร ข้อมูล หลักฐานสนับสนุนพร้อมเสมอและอนุมัติแล้วบันทึกการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Records) เราจะต้องเก็บรักษา บันทึก เพื่อเป็นหลักฐานว่าผลิตภัณฑ์ผ่านการ ตรวจสอบ/ ตรวจแล้วเอกสารบันทึกจะ ต้องชัดเจนว่า ผลิตภัณฑ์ ผ่าน/ไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ถ้า ผลิตภัณฑ์ไม่ผ่านเกณฑ์จะต้องมีวิธีการมาควบคุม บันทึกจะต้องชี้บ่งว่า ใครรับผิดชอบ/หรือมี หน้าที่ในการปลดปล่อย(Release) ผลิตภัณฑ์นั้น

ข้อกำหนด 4.11 การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ (Control of Inspection, Measuring and Test Equipment) บททั่วไป (General) เราต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการ ที่จะ “ควบคุม,สอบเทียบ,บำรุงรักษา” อุปกรณ์ตรวจวัดและทดสอบ (รวมทั้ง Test Software หรือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ทดสอบ)เพื่อให้มีขีดความสามารถตรวจ,วัด,ทดสอบตามข้อกำหนดของลูกค้าได้ อุปกรณ์ตรวจ, วัด, ทดสอบจะต้องถูกใช้ในลักษณะที่มั่นใจได้ว่า ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ต่าง ๆ รุ้หมดและเหมาะสมกับขีดความสามารถในการวัดที่กำหนดต้องมีการตรวจสอบทั้ง Test Software หรืออุปกรณ์อ้างอิงอื่น ๆ เพื่อให้ตรวจสอบให้มั่นใจว่ามั่นใจมีขีดความสามารถในการ ทวนสอบ (ตรวจสอบ) สินค้า, วัสดุคืบก่อนนำไป ใช้,ติดตั้ง,บริการ อุปกรณ์ฯ ในข้อ 3 จะต้อง ถูกตรวจสอบเป็นระยะตามที่กำหนดเรา ต้องกำหนดระยะเวลาและความถี่ในการตรวจสอบดังกล่าว เราต้องมีบันทึกเป็นหลักฐานสำหรับกิจกรรมข้างต้น ถ้าข้อมูลด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ ตรวจ/วัด/ทดสอบถูกกำหนดไว้ว่า ข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีพร้อมเสมอ ถ้าลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า (เช่นผู้ออกใบรับรอง) ต้องการตรวจสอบเพื่อดูว่าอุปกรณ์ฯ ทำงานถูกต้องตามหน้าที่อย่างเหมาะสม (อุปกรณ์ฯ อาจจะรวมไปถึงอุปกรณ์ที่ติดมากับอุปกรณ์ด้วย ถ้าสิ่งที่ติดมานั้น ต้องการความแม่นยำ ถูกต้องก็จะต้องถูกสอบเทียบด้วย) ก็จะต้องมีข้อมูลเหล่านี้พร้อมให้ดูได้วิธีการควบคุม (Control Procedure) เราจะต้องปฏิบัติตามลำดับโดยขอแบ่งอธิบายดังนี้ กำหนดวิธีการวัด/สิ่งที่จะวัด/ความ แม่นยำที่ต้องการ และเลือกอุปกรณ์ฯ ให้เหมาะสมและมีขีดความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้ความ แม่นยำ/เที่ยงตรงที่ต้องการซึ่งอุปกรณ์ฯที่มีผลต่อคุณภาพ ตลอดจนสอบเทียบและปรับแต่งตาม กำหนดเวลาที่ระบุไว้ก่อนการใช้และกับอุปกรณ์ที่สามารถสอบย้อนได้ถึงระดับชาติหรือนานาชาติ กำหนดกระบวนการที่ใช้ในการสอบเทียบ ตลอดจนรายละเอียดของอุปกรณ์,ประเภทรหัสเฉพาะ (I.D), ทำเลที่ใช้, ความถี่ในการตรวจ, วิธีการตรวจ, เกณฑ์การยอมรับและวิธีปฏิบัติ เมื่อพบว่า ผลที่ ตรวจไม่เป็นที่พึงพอใจซึ่งอุปกรณ์ฯ ด้วยตัวชี้บ่งที่เหมาะสม (ป้าย, สติกเกอร์, ฉลาก, ฯลฯ) หรือมี บันทึกชี้บ่งที่อนุมัติแล้ว เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ นั้น มีบันทึกการสอบเทียบกรณีพบว่า อุปกรณ์ฯ ใดไม่ได้มีการสอบเทียบ จะต้องค้นหา/และบันทึกขึ้นอันผลของการตรวจอันเนื่องมาจาก อุปกรณ์นั้น มั่นใจว่าสภาวะแวดล้อมในการสอบเทียบและตรวจ/วัด/ทดสอบเหมาะสมมั่นใจว่าการ ขนย้าย, การเก็บรักษา, ดูแล, อุปกรณ์ฯถูกต้องเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการ

ตรวจวัดทดสอบต้องอยู่ในสภาพที่ปกป้องไม่ให้อุปกรณ์เหล่านี้วัดผิดพลาด, เสียหายชำรุด, เสื่อมประสิทธิภาพในการใช้งาน

ข้อกำหนด 4.12 สถานะการตรวจและทดสอบ (Inspection and Test Status) สถานะการตรวจและทดสอบของสินค้าจะต้องชี้บ่งอย่างเหมาะสม โดยบอกว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ เป็นไปตามข้อกำหนด การชี้บ่งดังกล่าวข้างต้น ต้องเป็นไปตามแผนคุณภาพหรือเอกสารวิธีการ

ข้อกำหนด 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product) บริษัทจะต้องจัดทำและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่า สินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (นิยมเรียก NC) จะไม่ถูกนำไปใช้ติดตั้ง (โดยไม่ตั้งใจ) การควบคุม NC นี้ ได้แก่ การชี้บ่ง การบันทึกเป็นเอกสาร การประเมิน การแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน การตัดสินใจว่าจะทำอะไรกับ NC ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบการทบทวนและจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Review and Disposition of Non-Conforming Product) ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัดสินใจจัดการทบทวน และให้อำนาจในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด NC จะต้องถูกทบทวนตามเอกสารวิธีการ ผลของการทบทวนอาจจะออกมาในรูปแบบดังนี้ทำให้ได้ตามข้อกำหนดยอมรับโดยการขอลดเกรด หรือนำไปใช้อย่างอื่นทิ้งหรือทำลายในกรณีที่มีกำหนดในข้อตกลง การขอใช้หรือทำการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตกลงข้อกำหนด ต้องรายงานเพื่อขอการยอมรับกรณีพิเศษต่อลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผ่านการยอมรับ และการซ่อมแซมต้อง บันทึกสภาพที่เป็นจริงต้อง ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมแซมหรือทำใหม่อีกครั้งตามแผนคุณภาพ และ/หรือเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

ข้อกำหนด 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) บททั่วไป (General) บริษัทจะต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับกิจกรรมการแก้ไขและป้องกันวิธีการแก้ไขและป้องกันที่ใช้ในการกำจัดสาเหตุต้นตอของ NC ที่เกิดขึ้น หรือ NC ที่กำลังจะเกิดหรืออาจจะเกิดขึ้นได้ จะต้องปฏิบัติมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและความเสี่ยงในการที่จะเกิดปัญหานั้นบริษัทจะต้องปฏิบัติและบันทึกการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดกับวิธีการอันเป็นผลมาจากการแก้ไขและป้องกันต่าง ๆ การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) การในการแก้ไข ต้องกล่าวถึงการจัดการกับคำร้องเรียนของลูกค้าและรายงาน NC อย่างมีประสิทธิภาพ สืบสวนหาสาเหตุของ NC ที่เกี่ยวข้อง และบันทึกผลการสืบสวนไว้กำหนดวิธีแก้ไขที่จำเป็น เพื่อกำหนดต้นเหตุของ NC ควบคุมให้ได้ว่า วิธีแก้ไขที่ใช้มีประสิทธิภาพและทำขึ้นมาจริง ๆ การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action) วิธีการในการป้องกัน ต้องรวมถึงใช้แหล่งข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้ค้นหา วิเคราะห์ และกำจัดสาเหตุหลักของ NC กำหนดขั้นตอนที่จำเป็นในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการการป้องกันริเริ่มการป้องกันและเฝ้าติดตามควบคุมดูแลการป้องกันนั้นว่า ได้ทำขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพมั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ได้ถูกส่งให้ผู้บริหารทบทวน

ข้อกำหนด 4.15 การเคลื่อนย้ายจัดเก็บบรรจุดูแลรักษาและส่งมอบ (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery) บททั่วไป (General) ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา การส่งมอบผลิตภัณฑ์ การเคลื่อนย้าย (Handling) บริษัทจะต้องมีวิธีการขนย้ายผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันไม่ให้เสียหายหรือเสื่อมสภาพการเก็บ (Storage) บริษัทจะต้อง กำหนดบริเวณเก็บรักษา หรือห้องเก็บสินค้า เพื่อป้องกันการเสียหายหรือเสื่อมสภาพของผลิตภัณฑ์ และเก็บผลิตภัณฑ์ที่ถูกระงับการใช้หรือถูกระงับขนส่งต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการรับและจ่ายผลิตภัณฑ์โดยบุคลากรที่ได้รับมอบหมายนำผลิตภัณฑ์ออกหรือเข้าจากบริเวณข้างต้น จะต้องมีการตรวจสอบสภาพของสินค้าตามระยะที่เหมาะสมว่าเก็บไว้เสื่อมคุณภาพหรือไม่ การบรรจุ (Packaging) บริษัทจะต้องควบคุมการบรรจุหีบห่อ การบรรจุภัณฑ์ และการใช้สัญลักษณ์ ตลอดจนวัสดุที่ใช้ทำบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ตามความจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด การถนอมรักษา (Preservation) บริษัท ต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการดูแลรักษาและแยกแยะผลิตภัณฑ์ตลอดเวลาที่ผลิตภัณฑ์อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของบริษัท การส่งมอบ (Delivery) บริษัทต้องจัดการให้มีการป้องกันคุณภาพของสินค้าหลังจากผ่านการตรวจสอบขั้นสุดท้ายแล้วถ้ามีการกำหนดไว้ในสัญญาว่าจะป้องกันคุณภาพสินค้าถึงไหน ต้องทำตามนั้น

ข้อกำหนด 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records) บริษัทต้องกำหนดและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับขึ้น, รวบรวม, ตรวจจับ, ค้นหา, เข้าแฟ้ม, เก็บรักษา, และกำจัด บันทึกคุณภาพบันทึกคุณภาพจะต้องดำรงไว้เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ บันทึกคุณภาพของผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงที่เรา ต้องใช้อ้างอิงถึงจะถือว่าเป็นข้อมูลสำหรับ 4.16 นี้ด้วยบันทึกคุณภาพ ต้องอ่านง่ายบันทึกคุณภาพต้องเก็บรักษาในสภาพที่น่าออกมาใช้ดูได้ง่ายต้องกำหนดและบันทึกระยะเวลาในการเก็บรักษาบันทึกคุณภาพถ้ากำหนดไว้เป็นข้อตกลง บันทึกคุณภาพจะมีพร้อมไว้ให้ลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้าตรวจสอบได้ตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

ข้อกำหนด 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) บริษัทจะต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการวางแผนและปฏิบัติการตรวจตามภาพภายในบริษัท การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการจัดทำเป็นกำหนดการตามลักษณะสภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่ถูก Audit การตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้จะต้องทำโดยบุคลากรที่เป็นอิสระ จากงานที่เขาได้ตรวจผลของการตรวจจะต้องถูกบันทึกและนำเสนอแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ที่ถูกตรวจผู้บริหารของพื้นที่ถูกตรวจจะต้องลงมือแก้ไข ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามลักษณะของความบกพร่องที่พบ กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขจะต้องได้รับการทวนสอบและบันทึกถึงการปฏิบัติการแก้ไขและประสิทธิภาพในการแก้ไขนั้น ๆ

ข้อกำหนด 4.18 การฝึกอบรม (Training) บริษัทจะ ต้อง กำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการเพื่อระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมและจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง

กับคุณภาพบุคลากรที่ทำหน้าที่งานเฉพาะ ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม โดยพิจารณาตามพื้นฐานทางด้านการศึกษา การฝึกอบรมและ/หรือประสบการณ์ ตามที่กำหนดเอาไว้ว่าบันทึกการฝึกอบรมต้องได้รับการเก็บรักษาไว้

ข้อกำหนด 4.19 การบริการ (Servicing) ถ้ามีการระบุเรื่องการบริการไว้ในข้อตกลงกับลูกค้า บริษัทจะต้องกำหนดและลงไว้ ซึ่งวิธีการสำหรับการบริการ การทวนสอบและรายงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่า การบริการ เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

ข้อกำหนด 4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistic Techniques) กำหนดความจำเป็น (Identification of Need) บริษัทจะต้องระบุเทคนิคทางสถิติที่จำเป็นเพื่อกำหนด/ควบคุม/ทวนสอบขีดความสามารถกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน (Procedures) บริษัทจะต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับการประยุกต์ใช้และควบคุมการใช้เทคนิคทางสถิติต่าง ๆ ที่ระบุเอาไว้ข้างต้น

2.2 การประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

2.2.1 สภาพและปัญหา

ประเทศไทยให้ความสำคัญในเรื่องของการศึกษา โดยมีการพัฒนาระบบการศึกษาตลอดมา นับตั้งแต่การมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรก เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาการศึกษาให้สัมฤทธิ์ผลและมีทิศทางอย่างมีประสิทธิภาพ จนมาถึงปัจจุบันในแต่ละแผนก็ได้มีการวิเคราะห์ วิจัย ประเมินผล เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนากำลังคนและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยภารกิจในการพัฒนาประเทศนั้นเป็นภารกิจของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและด้านอื่น ๆ จะต้องพัฒนาควบคู่กันไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งตรงกับคำกล่าวของนักการศึกษาท่านหนึ่งว่า “การจัดการศึกษาของชาติเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐ ที่จะต้องจัดการศึกษา” และบริหารการศึกษาให้ดีมีประสิทธิภาพเพราะการศึกษา มีส่วนสัมพันธ์ต่อการพัฒนาประเทศ ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติและจิตใจที่สมบูรณ์ให้เกิดแก่ตนเองและเพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม การศึกษาจึงเป็นกุญแจดอกสำคัญในการเปิดประตูไปสู่การพัฒนาคนและสังคม (สิทธิชัย ชาดานิติ, 2524 : 100)

มุมมองประธานรัฐสภา นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา (2540 : 20) ได้กล่าวเรื่องอดีต-อนาคตการศึกษาไทยว่า การให้บทบาทความสำคัญกับภาคเอกชนที่จะเข้ามาร่วมรับภาระจัดการศึกษาไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระดับใด ย่อมมองว่าถ้าเอกชนจัดการศึกษาแล้วรัฐจะเข้าไปช่วยเหลือน้อยกว่าส่วน อกทั้งยังมีเหตุผลเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงกฎของเอกสารที่รัฐที่มี การนำไปใช้ช่วยเหลือน้อยไม่ได้ เพราะถ้าเอกชนไม่ทำรัฐก็ต้องดำเนินการเองทั้งหมด ในการนี้คือจะต้องช่วยเหลือ

ให้เอกชนจัดการศึกษาโดยมีคุณภาพและมาตรฐาน อันจะส่งผลสะท้อนไปไปถึงคุณภาพการเรียนการสอนของผู้เรียนที่แต่ละสถานศึกษาได้ผลิตออกมา ซึ่งเป็นกำลังคนที่มีคุณภาพที่ดีในอนาคต

การศึกษาของไทยมีความจำเป็นที่จะต้องทำการประกันคุณภาพทางการศึกษาทุกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาแยกออกจากการรับรองมาตรฐานการศึกษา สามารถดำเนินการหลายรูปแบบแต่มีทิศทางที่ใกล้เคียงกัน ระบบการบริหารคุณภาพที่ดีที่สุดไม่จำเป็นต้องมีระบบเดียว การบริหารงานคุณภาพของคอนั้นเป็นผลมาจากการพัฒนาระบบการทำงานที่เหมาะสมขึ้นมาเอง

สังคมโลกในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงจากยุคทุนนิยมไปสู่ยุคสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) ที่ถือว่า “ความรู้” เป็นปัจจัยการผลิตที่มีคุณค่ายิ่ง และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามมา ชาติต่าง ๆ จึงแข่งขันกันโดยอาศัยฐานความเข้มแข็งของทรัพยากรทางปัญญา เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำชาติอื่น ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้ “คน” จึงมีความสำคัญและเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างแท้จริง เนื่องจากเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตที่สำคัญดังกล่าวแล้ว เมื่อคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเด็นที่จะต้องหาคำตอบก็คือ “คน” จะต้องมีบทบาทหน้าที่ มีความรับผิดชอบ มีคุณสมบัติ คุณลักษณะ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และเจตคติ อย่างไร ควรพัฒนาในด้านใดบ้าง ตลอดจนควรได้รับการพัฒนาโดยวิธีใด ซึ่งไม่ว่าคำตอบจะเป็นอย่างไร ก็จะเป็นต้องอาศัยระบบการศึกษาทั้งสิ้น บทบาทของการศึกษาจึงไม่เพียงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเท่านั้น หากแต่ยังเป็นตัวการสำคัญในการพัฒนาโดยตรงอีกด้วย เพราะนอกจากจะต้องใช้การศึกษาพัฒนาคน (ผู้เรียน) ให้มีชีวิตที่ดีงาม มีความสมบูรณ์พร้อมในตัวเอง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ยังต้องพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอีกด้วย การพัฒนาการศึกษาไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เป็นการเพียงพอสำหรับปัจจุบันและอนาคต ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย การศึกษาไทยจึงต้องเป็นกระบวนการที่เตรียมและนำคนไทย สังคมไทย ให้ก้าวสู่อุณหภูมิต่างอย่างมั่นคงและรู้ทันโลก ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาการศึกษาสำหรับอนาคต จึงต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัยกระบวนการ และผลผลิต ซึ่งสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกัน จัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพทัดเทียมกันทั่วประเทศ

กรมสามัญศึกษา (2542 : 20-21) ได้กล่าวถึงการเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายนายปึ้งจะ เกสรทอง อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ดังนโยบายข้อที่ 8 เรื่อง เร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีแนวปฏิบัติโดยการจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้ผู้ปกครอง ชุมชนสังคมเกิดความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพเน้นให้นักเรียนเป็นคนดีและคนเก่งมีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักหน้าที่ และความรับผิดชอบ โดยใช้ระบบกระบวนการเรียนการสอน และมีการฝึกปฏิบัติในสิ่งที่มีคุณค่าในการดำรง

ชีวิตและการเป็นพลเมืองดีของชาติ โดยดำเนินการ ได้แก่ กำหนดมาตรฐานการศึกษาหรือตัวนำชี้ของกรมสามัญศึกษา พัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา โดยการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และ ISO 14001 มาใช้ในโรงเรียน ประเมินมาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์ GOS ของกรมสามัญศึกษา รับการประเมินเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากองค์กรอิสระ

2.2.2 การประกันคุณภาพการบริการ

การประกันคุณภาพการบริการคือการให้หลักประกันในเชิงคุณภาพทางการให้บริการด้านต่างๆในที่นี่จะใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (International Organization for Standardization) และ ISO 9002 ISO เป็นตัวย่อที่มาจากชื่อเต็มว่า “International Organization for Standardization” ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่มีสมาชิกจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น สมาคมเศรษฐกิจยุโรป (EC) ญี่ปุ่น อเมริกา สมาคมการค้าเสรียุโรป (EFTA) จีน สิงคโปร์ เป็นต้น รวมกว่า 80 ประเทศ โดยมีสำนักงานอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ISO ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่การค้าระหว่างประเทศ โดยมีการรวบรวมและมีการเผยแพร่การใช้งานของมาตรฐานต่าง ๆ ให้เป็นสากล และเท่าเทียมกันทั่วโลก เหตุผลสำคัญที่ทั่วโลกยอมรับ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วโลก คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้ การยอมรับของประเทศชั้นนำมากกว่า 99 ประเทศ สามารถขึ้นทะเบียนใบรับรองได้ทั่วโลก หลักการและข้อกำหนดที่รองรับการประกันคุณภาพการบริการคือ ISO 9002 ซึ่งเป็นข้อกำหนดมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพในการผลิตติดตั้ง และบริการ การทำเอกสารเอกสารในระบบคุณภาพ ISO จะประกอบด้วย Quality Manual คือ สิ่งที่บริษัทเขียนให้ลูกค้าดูเกี่ยวกับทางด้านการค้า Procedure คือวิธีการทำงานต่าง ๆ แบบ Cross Function และ Work Instruction คือ ระเบียบพนักงานเข้าใจ (อธิบายในแผนกตัวเองไม่ยุ่งกับแผนกอื่น)

รายละเอียดข้อกำหนดของ ISO 9000 20 ข้อที่ปรับมาใช้ในสถานศึกษา

การนำ ISO 9002 ที่ปรับให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพทางการศึกษามาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาและรับรองมาตรฐานการศึกษา กรมสามัญศึกษานับเป็นย่างก้าวที่สำคัญในการดำเนินการซึ่งผู้วิจัยจะเปรียบเทียบระบบที่ใช้ในอุตสาหกรรมและในสถานศึกษาดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.5 ISO 9000 ในงานอุตสาหกรรม กับการใช้ในระบบการศึกษา

เปรียบเทียบ ISO 9000 ในงานอุตสาหกรรม กับการใช้ในระบบการศึกษา

โรงงาน	โรงเรียน
↓	↓
ผลิตภัณฑ์	นักเรียน
↓	↓
สินค้าที่ผู้บริโภคต้องการ	นักเรียนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามเป้าหมายหลักสูตร
↓	↓
ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ	เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของตนเองและร่วมทำประโยชน์ให้สังคม

การนำข้อกำหนด ISO 9002 ไปใช้ในโรงเรียน

ข้อกำหนดที่ 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องกำหนด กำหนดนโยบายซึ่งโดยทั่วไปฝ่ายผู้บริหารและทีมงานจะเป็นผู้กำหนด / เขียนนโยบายจัดโครงสร้างการบริหารของโรงเรียนให้มีการทบทวนระบบการบริหารของโรงเรียน ให้ฝ่ายผู้บริหารกำหนดนโยบายและเขียนนโยบายไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยนโยบายจะต้องบอกรวัตถุประสงค์รวมวัตถุประสงค์ แสดงความมุ่งมั่น ทิศทางการดำเนินการที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายเป็นไปตามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวกับการบริหาร และกำกับดูแลด้านคุณภาพ กำหนดทรัพยากรและระบุความต้องการด้านบุคลากร อุปกรณ์และอื่น ๆ พร้อมทั้งจัดหาให้เพียงพอโดยคำนึงถึงปริมาณงาน วิธีการทำงาน ระเบียบของทางราชการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม ตามความรู้ความสามารถ และกำหนดความรับผิดชอบในการนำปัญหาต่าง ๆ ด้านคุณภาพมาแก้ไขและป้องกันแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 คน ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative : QMR) ให้มีหน้าที่จัดนำระบบคุณภาพและนำระบบไปปฏิบัติทั่วทั้งโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการใช้และประสิทธิภาพของระบบโดยยึดถือการดำเนินงานบนพื้นฐานของการพัฒนาปรับปรุงระบบ ดูแลระบบ ISO 9000 และรายงานเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารระดับสูง กำหนดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพตามกำหนดเวลาที่กำหนด โดยคำนึงความเหมาะสมและมีประสิทธิผลของระบบที่สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สำหรับการทบทวนระบบคุณภาพ และการดำเนินการต่าง ๆ ประเมินผลการแก้ไขด้วย

ข้อกำหนดที่ 4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องจัดทำระบบการดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และการจัดทำโครงสร้างของระบบเอกสารจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร 4 ระดับ ได้แก่ คู่มือคุณภาพ เอกสาร ขั้นตอนการทำงาน เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนและจะต้องทำเอกสารดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจัดทำแผนคุณภาพ ซึ่งต้องการมีการวางแผนกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพ การเรียนการสอน การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยจัดลำดับการทำงานอย่างเป็นระบบ

ข้อกำหนดที่ 4.3 การทบทวนข้อตกลง (Contract Review) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา ความต้องการของสังคม จัดทำคู่มือนักเรียนหรือเอกสารปฐมนิเทศ ฯลฯ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงเรียนกับกระทรวง-กรมวิชาการ-กรมในสังกัด-ผู้ปกครอง-นักเรียน/ชุมชนบันทึกข้อตกลงและการแก้ไขข้อตกลงกำหนดวิธีการ/กระบวนการ ทบทวนข้อตกลงความต้องการของสังคมและความสามารถในการให้บริการของโรงเรียน โดยทุกคนในองค์กรจะต้องเข้าใจความต้องการของสังคมอย่างถูกต้อง และต้องให้บริการได้ สิ่งที่โรงเรียนจะต้องทำความเข้าใจความต้องการของผู้ปกครองคือการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดสวัสดิการ และการบริการต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน เช่น การจัดแผนการเรียน การบริการห้องสมุด ห้องโสตฯ หอพัก ฯลฯ จัดทำบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ (คู่มือนักเรียนจัดให้มีการทบทวนข้อตกลงว่ามีการกำหนดภาระงานทุกอย่างครบถ้วนและสามารถทำงานตามที่ตกลงกันได้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ข้อตกลง ไม่สามารถตกลงโรงเรียนจะต้องแจ้งให้ทุกหน่วย/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง

ข้อกำหนดที่ 4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องทำแผนออกแบบต่าง ๆ นับตั้งแต่การจัดหลักสูตร การกำหนดเนื้อหาวิชา การจัดแผนการเรียน การทำแผนการสอน การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมการสนับสนุนการเรียนการสอน วิธีประเมิน ฯลฯ พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ การออกแบบ ทบทวนแบบการทดสอบ แบบการอนุมัติ ต้องระบุหรือมีข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบครบถ้วนถูกต้องและชัดเจนมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคนิค ด้านจัดซื้อ เป็นต้น มีการบันทึกผลการออกแบบ และจัดทำเป็นเอกสาร ต้องพิสูจน์ให้ได้ว่าแบบที่ออกแบบไว้สามารถนำไปใช้งานได้จริงและเหมาะสมกับสภาพการใช้งานที่กำหนดไว้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงจะต้องได้รับการทบทวนและรับรองโดยผู้มีอำนาจ (ผู้อำนวยการโรงเรียน)

ข้อกำหนดที่ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล(Document and Data Control) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องจัดให้มีระบบในการควบคุมเอกสารที่จัดทำตามข้อกำหนด 4.2 และข้อมูลทั้งภายในภายนอกทั้งหมดที่มีอยู่ในระบบคุณภาพทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเอกสารที่ใช้ทำงานอยู่เป็นฉบับที่ทันสมัย มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงานทุกจุดและเอกสารที่ใช้ทำงานอยู่เป็นฉบับที่ทันสมัย มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงานทุกจุดและเอกสารฉบับที่ล้าสมัยจะต้องนำออกไปจัดสถานที่ปฏิบัติงาน มีขั้นตอนและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทบทวน อนุมัติ เปลี่ยนแปลง ยกเลิกและแจกจ่ายเอกสาร

จัดให้มีบัญชีควบคุมจัดทำทะเบียนเอกสารระบุผู้ครอบครอง เอกสารแสดงสถานะเอกสารที่เป็นอยู่ปัจจุบัน มีการจำแนกแจกจ่ายสำเนาฉบับควบคุมไปยังหน่วยงาน/ฝ่าย/บุคคลตามที่ระบุไว้ในทะเบียนผู้ครอบครองเอกสาร วิธีการดังกล่าวจะต้องดำเนินการทบทวนและรับรอง/อนุมัติ เอกสาร ทำตารางควบคุมเอกสาร จัดเอกสารที่ต้องอยู่ในจัดจุดปฏิบัติงาน กำจัดเอกสารที่ไม่ใช่แล้วโดยจะนำเอกสารออกจากจุดปฏิบัติงานทันทีแต่ต้องเก็บเอกสารแยกแยะให้ชัดเจน ในการที่ต้องมีการแก้ไขเอกสารก็จะต้องให้หน่วยงานที่ออกแบบเอกสารรับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเอกสารทบทวนและรับรองการแก้ไข

ข้อกำหนดที่ 4.6 การจัดซื้อ (Purchasing) สิ่งที่ต้องทำ / ต้องทำโรงเรียนจะต้องทำมีเป้าหมายในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน วัสดุอุปกรณ์การสอน เพื่อให้ได้วัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามที่กำหนด (Right Quality) ตามจำนวนที่ต้องการ (Right Quantity) จากแหล่งผลิตที่เป็นที่ยอมรับโดยวิธีตกลงราคาหรือสอบราคา หรือประกวดราคา ดังนั้นการจัดซื้อ จัดการจัดจ้างทั้งหลายรวมทั้งการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมและกระบวนการเรียนการสอน รวมทั้งการคัดเลือก บรรจุแต่งตั้งครูอัตราจ้างและครูพิเศษ

ข้อกำหนดที่ 4.7 การควบคุมนักเรียน (Control for Customer Supplied Product / Service Information) สิ่งที่ต้องทำ / ต้องทำโรงเรียนจะต้องตรวจสอบการรับนักเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ จัดทำข้อมูลทั่วไปของนักเรียน แผนการเรียน ผลการเรียน ความประพฤติ ข้อมูลด้าน สุขภาพ อนามัย รวมทั้งอุปกรณ์ / สื่อการเรียนการสอน เป็นต้น เพื่อความสามารถชี้บ่งและการ ควบคุม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จัดทำวิธีการควบคุม การทวนสอบ ดูแลการจัดเก็บและการบำรุงรักษาข้อมูลนักเรียน / ทะเบียนนักเรียน สถานที่ อาคารเรียน สื่อการเรียน หนังสือ ตำรา เอกสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอน หากชำรุด เสียหายไม่เหมาะสมสำหรับการใช้ งาน ก็ต้องทำบันทึกรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทราบ จัดทำ / จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน

ข้อกำหนดที่ 4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน บุคลากรของโรงเรียน และการให้บริการต่างๆของโรงเรียน (Product / Service Identification and Traceability) สิ่งที่ต้องทำ / ต้องทำโรงเรียนจะต้องกำหนดวิธีการในการชี้บ่งและการทวนสอบที่มาการจัดเก็บข้อมูล การดูแลรักษาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบในทุกชั้นตอน จัดทำทะเบียนข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลนักเรียน ประวัตินักเรียน ประวัติความประพฤติของนักเรียน ผลการเรียน ระเบียบ สະสมนักเรียน ระเบียบสุขภาพนักเรียน ข้อมูลบุคลากร ประวัติการศึกษาการรับราชการ ประสบ การณ์การทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบัน ฯลฯ ข้อมูลวัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์การสอน (วัน/เดือน/ปี ที่รับ-จำหน่าย การใช้งาน สถานที่ใช้งาน การเบิก-จ่าย)

ข้อกำหนดที่ 4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control) สิ่งที่ต้องทำ / ต้องทำ

โรงเรียนจะต้อง กำหนดให้มีกระบวนการบริหาร และการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ภาวะควบคุมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้าย ซึ่งปัจจัยลักษณะที่มีผลต่อคุณภาพและจัดทำแผนการควบคุม กำหนดวิธีการในการควบคุมและติดตามกระบวนการ ซึ่งการควบคุมนั้นจะต้องให้มีขั้นตอนการดำเนินงาน การบริการที่จำเป็นการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมภายใต้สภาพการใช้งานที่ถูกต้องเหมาะสม และหมั่นบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Procedures) และปฏิบัติตามมาตรฐาน แผนคุณภาพและเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จัดทำบันทึกของการควบคุมกระบวนการซึ่งโรงเรียนจะต้องบ่งชี้และวางแผนกิจกรรมทุกอย่าง ควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเรียนการสอนในขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ นับตั้งแต่การรับนักเรียน การลงทะเบียน การจัดแผนการเรียนรู้อ การวางแผนพัฒนาหลักสูตร การปฐมนิเทศนักเรียน การจัดการเรียนการสอน การกำกับดูแลหลักสูตร การจัดหลักสูตรภายนอก (ณ สถานประกอบการ) การประเมินหลักสูตร การจัดทำเอกสาร / สื่อประกอบการเรียนการสอน การจัดโสตทัศนูปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน การให้บริการต่าง ๆ เช่น ที่พัก อาหาร กลางวัน (ถ้ามี) การใช้ห้องทดลอง / ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ฯลฯ และจัดทำบันทึกการควบคุมกระบวนการ

ข้อกำหนดที่ 4.10 การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Testing) สิ่งที่ต้องทำ / ควรทำโรงเรียนจะต้องกำหนดให้มีการดำเนินการตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ นับตั้งแต่กิจกรรมแรกจนถึงกิจกรรมสุดท้าย ตรวจสอบคุณสมบัติและทดสอบความรู้ที่รับมาก่อนรับเข้าเรียน ตรวจสอบและทดสอบนักเรียน / ผลการเรียนของนักเรียนระหว่างกระบวนการ ตรวจสอบและทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร / ก่อนการศึกษาและบันทึกผลการตรวจและทดสอบไว้เสมอ จัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีการตรวจสอบและการทดสอบ การบริการต่าง ๆ ตามข้อตกลงเพื่อความเป็นมาตรฐาน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบตรวจสอบคุณสมบัติของนักเรียน (จัดทำทะเบียนประวัติของนักเรียน) การประเมินผลการเรียน ตรวจสอบแผนการสอน กำหนดให้มีการนิเทศภายใน และจัดทำบันทึกผลการตรวจและทดสอบไว้เป็นหลักฐาน

ข้อกำหนดที่ 4.11 การควบคุมเครื่องมือวัดและประเมินผล (Control of Inspection, Measuring and Test Equipment) สิ่งที่ต้องทำ / ต้องทำโรงเรียนจะต้อง กำหนดวิธีการ / ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร ประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอนเพื่อสร้างความมั่นใจว่า หนังสือตำรา หนังสือแบบเรียน อุปกรณ์ต่าง ๆ ห้องปฏิบัติการมีความถูกต้องเหมาะสมพร้อมสำหรับการใช้งานในการเรียนการสอนทุกหลักสูตรให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ กำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) กำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการเรียนการสอน (วัดผลรายจุดประสงค์ วัดผลระหว่างภาคและปลายภาค) กำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน / ดำเนินการ และทำเอกสาร เครื่องมือวัดผลประเมินผล กำหนดวิธีการควบคุม วิธีวัดและประเมินผล และ

กำหนดความแม่นยำของวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจวัดและการตรวจวัด การประเมินผลการเรียนการสอนให้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) เช่น การจัดทำคลังข้อสอบ ข้อสอบมาตรฐาน บันทึกผลการวัดและการประเมินผลไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบคุณภาพซึ่งหมายถึงการจัดทำรายงานผลการเรียนของนักเรียน ผลการตรวจสุขภาพ (รบ.2, รบ.3 รบ.4 และ รบ.5) บันทึกรายงานการตรวจสภาพอุปกรณ์

ข้อกำหนดที่ 4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status) สิ่งที่ต้องทำ / ควรทำ โรงเรียนจะต้องมีการแสดงผล / รายงานผล ภายหลังจากการตรวจและการทดสอบ ในข้อ 4.10 โดยโรงเรียนจะต้องแสดงผลการตรวจสอบ / ทดสอบ และระบุสิ่งที่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (ผ่านเกณฑ์การประเมิน) หรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ไม่ผ่านการประเมิน) ซึ่งในการจัดกระบวนการเรียนการสอน จะเกี่ยวข้องกับการสอน ไม่ทันตามที่หลักสูตรกำหนด / ตามที่กำหนดไว้ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่าง ๆ ครูขาดสอน ครูมาสาย นักเรียนป่วย นักเรียนสอบไม่ผ่าน นักเรียนที่มีความประพฤติไม่เรียบร้อย อุปกรณ์ / สื่อการสอนที่ไม่มีคุณภาพ / ชำรุด น้ำท่วม โรงเรียน ฯลฯ บันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการตรวจและการทดสอบ เพื่อดำเนินการกำหนดวิธีป้องกันและแก้ไขต่อไป

ข้อกำหนดที่ 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (Control of Nonconforming Product/Service) สิ่งที่ต้องทำ / ควรทำ โรงเรียนจะต้องกำหนดขั้นตอน การควบคุมสิ่งที่มีข้อบกพร่องจากผลการตรวจ/ทดสอบ ในข้อกำหนด 4.12 โดยระบุสิ่งที่บกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ระบุปริมาณและแหล่งข้อบกพร่องและพิจารณาวิธีดำเนินการ/จัดการ/ควบคุม สิ่งที่มีข้อบกพร่อง โดยระบุวิธีการแก้ไข และการดำเนินการต่าง ๆ ในเรื่องต่อไปนี้ เช่น การพัฒนา/ปรับปรุง/ยกเลิกการใช้หลักสูตรการจัดให้มีการสอนซ่อมเสริม การมอบหมายงานให้ทำเพิ่มเติม การย้ายแผนการเรียน การให้นักเรียนลาออก การหยุดพักการเรียน ในกรณีของอุปกรณ์ สื่อการเรียน การสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หากไม่สามารถใช้งานได้ต้องระบุให้ชัดเจน และคัดแยกออกไปให้พ้นจากห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการเพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยไม่รู้ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวน ตัดสินใจบันทึกผลการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขและป้องกันต่อไป

ข้อกำหนดที่ 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) สิ่งที่ต้องทำ / ควรทำ โรงเรียนจะต้อง นำการร้องเรียนของนักเรียน ผู้ปกครองและผลจากการตรวจสอบและติดตามการวัดและประเมินผล แก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ๆ ของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น โดยกำหนดไว้ในขั้นตอน (Procedures) การทำงานในการแก้ไขและป้องกัน โดยการหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นของนักเรียนของนักเรียน หรือกระบวนการเรียนการสอน หรือระบบคุณภาพซึ่งข้อบกพร่องต่าง ๆ อาจมีสาเหตุมาจาก “การรับนักเรียนที่ไม่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ หรือการจัดการเรียนการสอนและอุปกรณ์/สื่อ ชำรุด หรือใช้งานไม่ได้ การไม่มีเอกสารขั้นตอนการ

ทำงาน หรือมีแต่ไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ การไม่มีการควบคุมกระบวนการอย่างเพียงพอ แผนการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ขาดการฝึกอบรม สภาพการทำงานไม่เหมาะสม ทรัพยากรไม่เพียงพอ กระบวนการเปลี่ยนเป็นต้น วิเคราะห์สาเหตุโดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บันทึกข้อบกพร่อง ผลของการติดตามการประเมินกระบวนการ ผลของการทบทวนต่าง ๆ ซึ่งควรใช้กลวิธีการทางสถิติในการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลของข้อบกพร่องต่าง ๆ นอกจากนี้แล้ว โรงเรียนต้องจัดทำบันทึกการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันเนต่อผู้บริหารเพื่อการทบทวน

ข้อกำหนดที่ 4.15 การเคลื่อนย้ายจัดเก็บบรรจุดูแลรักษาและส่งมอบ (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องจัดการกิจของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการที่ให้กับนักเรียน ความปลอดภัยและการจัดบรรยากาศ มีภาพการจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนโรงเรียนจะต้องระมัดระวังมิให้วัสดุอุปกรณ์ เอกสารการเรียนการสอน เอกสารตำราข้อสอบ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนได้รับความเสียหาย โดยเฉพาะข้อสอบจะต้องเก็บในสถานที่ปลอดภัยวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุข้อสอบจะต้องมีวิธีการเพื่อป้องกันไม่ให้เสียหายหรือเสื่อมสภาพการเก็บ (Storage) โรงเรียนจะต้องกำหนดบริเวณเก็บรักษา หรือห้องเก็บและเก็บที่เหมาะสมสำหรับการเก็บ การกิจของโรงเรียนจะครอบคลุมถึงการดูแลนักเรียน ตั้งแต่การรับนักเรียนเข้าเรียน การจัดการเรียนการสอน การดูแลสุขภาพ การแนะแนวทางอาชีพ ความปลอดภัยของนักเรียน การจัดบริการอาหาร ที่พัก และการจัดการรับส่ง การพัฒนาการของนักเรียน ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอน

ข้อกำหนดที่ 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำ โรงเรียนจะต้องจัดให้มีการจัดเก็บบันทึกคุณภาพกำหนดและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับ ชีบ่ง, รวบรวม, ตรวจจับ, ค้นหา, เข้าเพิ่ม, เก็บรักษา, และกำจัด บันทึกคุณภาพบันทึกคุณภาพจะต้องดำรงไว้เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในระบบคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆบันทึกคุณภาพของผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงที่เรา ต้องใช้อย่างจริงจังถือว่าเป็นข้อมูลสำหรับ 4.16 นี้ด้วยบันทึกคุณภาพ ต้อง อ่านง่ายบันทึกคุณภาพ ต้อง เก็บรักษาในสภาพที่น่าออกมาใช้ดูได้ง่ายต้องกำหนดและบันทึกระยะเวลาในการเก็บรักษาบันทึกคุณภาพถ้ากำหนดไว้เป็นข้อตกลง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กฎระเบียบและกฎหมายด้วย จัดให้มีการบันทึกการดำเนินงานคุณภาพเป็นหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติงานและผลของการปฏิบัติงานซึ่งจะครอบคลุมถึงบันทึกการทบทวนของฝ่ายบริหาร (4.1) บันทึกการทบทวนข้อตกลง (4.3) บันทึกการทบทวนการจัดแผนการเรียน/การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4.4) บันทึกการทบทวนสอบการกำหนดหลักสูตร/การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4.5) บันทึกการจัดซื้อ ประวัติผู้ขาย การประเมินผู้ขาย (4.6) บันทึกพฤติกรรม/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม/ ผิดระเบียบของนักเรียน (4.7) บันทึกการบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนการสอนของนักเรียน (4.8) บันทึกรายงานการจัดกระบวนการเรียนการสอน (4.9) บันทึกการทบทวนการตรวจสอบ/การประเมินผลการเรียนการสอน (4.10) การบันทึกการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด

และประเมินผลการเรียนของนักเรียน บันทึกรายงานผลที่ไม่เป็นไปตามแผนข้อกำหนดต่าง ๆ (4.13) บันทึกผลการตรวจติดตามภายใน (4.17) บันทึกการฝึกอบรมของบุคลากร (4.18) บันทึกการให้บริการต่าง ๆ (4.19) บันทึกผลทางสถิติ (4.20)

ข้อกำหนดที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องกำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการวางแผนและปฏิบัติการตรวจตามภายในบริษัท การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการจัดทำเป็นกำหนดการตลัษณะสภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่ถูก Audit การตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้จะต้องทำโดยบุคลากรที่เป็นอิสระจากงานที่เข้าได้ตรวจผลของการตรวจจะต้องถูกบันทึก และนำเสนอแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่ถูกตรวจผู้บริหารของพื้นที่ถูกตรวจจะต้องลงมือแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสมตามลักษณะของ ความบกพร่องที่พบ กิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขจะต้องได้รับการทวนสอบและบันทึกถึงการปฏิบัติการแก้ไขและประสิทธิภาพในการแก้ไขนั้น ๆ

ข้อกำหนดที่ 4.18 การฝึกอบรม (Training) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องจัดให้มีการอบรมครู – อาจารย์ และบุคลากรทุกระดับ กำหนดและดำรงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการเพื่อระบุมความจำเป็นจากการสำรวจในการฝึกอบรมโดยพิจารณาตามพื้นฐานทางด้านการศึกษา การฝึกอบรมและ/หรือประสบการณ์ ตามที่กำหนดเอาไว้ การประเมินผลการฝึกอบรมและผลการฝึกอบรม ซึ่งการประเมินผลมีทั้งการประเมินหลักสูตร ประเมินผู้สอน และประเมินความรู้ความเข้าใจ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี บันทึกการฝึกอบรมต้อง ได้รับการเก็บรักษาไว้หรืออาจทำเป็นประวัติการอบรม

ข้อกำหนดที่ 4.19 การบริการ (Servicing) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำ โรงเรียนจะต้องจัดบริการต่าง ๆ แก่นักเรียนตามที่ได้ตกลงกันไว้หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา กำหนดแผนการให้บริการ เตรียมการให้บริการ การจัดบริการต่าง ๆ ตามที่ได้ชี้แจงในการประชุมนิเทศนักเรียน การทวนสอบและรายงาน แผนการให้บริการซึ่งโรงเรียนต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการให้การบริการให้ชัดเจนและนำมาจัดทำเป็นแผนการให้บริการโดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ นับตั้งแต่การเตรียมการให้บริการ ซึ่งจะต้องทบทวนความถูกต้องของแบบการบริการด้านต่าง ๆ จัดทำเอกสารในการให้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมทั้งการเตรียมบุคลากรที่จะทำหน้าที่ให้บริการการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านบริการซึ่งวิธีการสำหรับการบริการการทวนสอบและรายงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่า การบริการ เป็นไปตามข้อตกลงและรายงานการบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อกำหนดที่ 4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistic Techniques) สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องกำหนดความจำเป็น (Identification of Need) ในการดำเนินการระบบคุณภาพของโรงเรียนทุก ๆ ด้าน โรงเรียนจะต้องใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบขีดความสามารถกระบวนการและคุณลักษณะของนักเรียน โดยเริ่มจากการกำหนดงานที่จำเป็นที่ต้องใช้เทคนิคทาง

สถิติ เลือกวิธีที่เหมาะสม ควบคุมใช้กลวิธีทางสถิติ และรายงานผลการใช้กลวิธีทางสถิติของงาน/ภารกิจต่าง ๆ ของโรงเรียน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของ พวงพรรณ ชันดิธรรมการ (2539 : 161) เรื่องบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาประเภทพาณิชยกรรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาประเภทพาณิชยกรรมทุกด้าน ได้มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

จากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานอุดมศึกษาไทยพบว่า ความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ทุกสถาบันได้ให้ความสำคัญของการประกันคุณภาพและได้ดำเนินการไปบ้างแล้ว บางหน่วยงานมีความก้าวหน้ามาก บางหน่วยงานอยู่ระหว่างการดำเนินการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้ตระหนักถึงหน้าที่ในฐานะหน่วยงานกลางจึงมีความพยายามที่จะประสานงานส่งเสริมและสนับสนุนทุกวิถีทางที่จะให้การจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีระบบ การประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานการศึกษาขึ้น

จากการศึกษาของ จักรกฤษณ์ เทพพิทักษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมโดยศึกษากรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาวิเคราะห์ระบบเอกสารพบปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานไม่เป็นไปตามระบบควบคุมเอกสารตามระบบ ISO 9000 เนื่องจากขาดมาตรฐานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานที่ตนเองใช้อยู่ จากปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขโดยจัดมาตรฐานในการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสารปรับปรุงระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่ และจัดมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน หลังการแก้ไขดังกล่าวพบว่าไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องการควบคุมเอกสารอีกเลยในการตรวจสอบโรงงานอีก 3 ครั้งในเวลาต่อมา

จากการศึกษาของ วิจิตรา ประเสริฐธรรม (2532 : 250) กล่าวว่าในกระบวนการผลิตที่มีมนุษย์มาเกี่ยวข้องเป็นสัดส่วนที่มาก มีความจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบและทดสอบ เพราะการทำงานของเครื่องจักรจะมีความเชื่อถือสูงกว่าการทำงานของมนุษย์ นอกจากนี้การทำงานของ

Clements (2537 : 312) ชี้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและทดสอบว่า เพื่อเป็นหลักประกันว่าผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่จัดส่งให้แก่ลูกค้านั้นสอดคล้องกับข้อกำหนดรายการข้อกำหนดพิเศษของลูกค้าและมาตรฐานที่เขียนไว้

จากการศึกษาของ เปรื่อง กิจรัตน์ (2536 : 190) กล่าวถึงการควบคุมกระบวนการว่า สิ่งสำคัญสำหรับการควบคุมกระบวนการว่า สิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ตนได้สั่งการไปแล้ว ถ้าไม่มีการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ จะไม่สามารถทราบได้เลยว่าแผนงานต่างๆ ที่ได้มอบหมายสั่งการไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จะสำเร็จได้อย่างไร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกำหนด หรือจัดระเบียบวิธีต่างๆ เพื่อตรวจสอบกระบวนการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมงานให้ เป็นไปตามแบบแผนมากที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ใช้ขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องในการใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 (International Organization for Standardization) ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาคทั้งหมด 18 โรงเรียน แบ่งเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน 4 คน รวม 90 คน และครูผู้สอน ทั้งหมด 18 โรงเรียน รวม 1,877 คน เป็นประชากรทั้งหมดรวม 1,967 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้ประชากรที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องในการใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 (International Organization for Standardization) ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาคทั้งหมด 18 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษารวม 90 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และครูผู้สอนรวม 1,877 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 410 คน ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกสงวนเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการ

โรงเรียน	ผู้บริหาร		ครูผู้สอน		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
มัธยมวัดเบญจมบพิตร	5	5	102	17	107	22
มัธยมวัดมกุฎกษัตริย์	5	5	110	19	115	24
มัธยมวัดสังเวช	5	5	91	15	96	30
มัธยมวัดบวรนิเวศ	5	5	95	16	100	21
มัธยมวัดราชาธิวาส	5	5	103	17	108	22
มัธยมวัดน้อยนพคุณ	5	5	84	14	89	19
มัธยมวัดบวรมงคล	5	5	89	15	94	20
มัธยมวัดนายโรง	5	5	59	10	64	15
มัธยมวัดสระเกศ	5	5	57	10	62	15
หาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณกุลกัณยา	5	5	166	18	171	23
สุราษฎร์ธานี	5	5	177	30	182	35
เมืองเชียงราย	5	5	74	13	79	18
อุคมครุณี	5	5	104	17	109	22
นิคมศิลป์อนุสรณ์	5	5	71	12	76	17
สิงห์บุรี	5	5	167	18	172	23
มุกดาหาร	5	5	111	19	116	24
สงวนหญิง	5	5	126	21	131	26
ระยองวิทยาคม	5	5	111	19	116	24
รวม	90	90	1,877	320	1,967	410

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครู ใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษา สภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

- | | | | |
|---|-------|----|-----|
| 1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา | จำนวน | 10 | ข้อ |
| 2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ | จำนวน | 10 | ข้อ |
| 3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ | จำนวน | 9 | ข้อ |
| 4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา | จำนวน | 10 | ข้อ |
| 5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ | จำนวน | 10 | ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา โดยใช้อุกรมมาตรฐาน ISO 9002 จากเอกสาร วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แบบสอบถามนี้เรียกว่าแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา มีอยู่ 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ

เนื่องจากมีเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่นานพอให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ

เพราะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 5 หมายถึง มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและนำไปปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) การหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาเมื่อสร้างข้อคำถามเสร็จแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและสำนวนภาษาแล้วนำมาแก้ไข จากนั้นนำเสนอผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ตอบตามทัศนะและความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ การตรวจสอบเครื่องมือ ได้ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- 1.1 รองศาสตราจารย์นายแพทย์อัครชัย วิริยะเวชกุล ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญและราชบัณฑิต
- 1.2 นายวิพากษ์ โรจนแพทย์ ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญกรมสามัญศึกษา
- 1.3 นายนิพนธ์ นุตพงษ์ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้า
- 1.4 นายประยูร อองกุลนะ ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา
- 1.5 นายมังกร กุลวานิช ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพศิรินทร์

2. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือการเอาแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่ไม่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาคทั้งหมด 5 โรงเรียน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนรวม 50 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยวิธี ; - Coefficient ตามวิธีของ

Cronbach โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.75 ขึ้นไป ปรากฏว่าเกี่ยวกับสภาพได้ความเชื่อมั่นในภาพรวม 0.95 และปัญหาได้ความเชื่อมั่นในภาพรวม 0.97 จำแนกตามรายด้านดังนี้

1. ด้านชีวิตผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา สภาพและปัญหาได้ความเชื่อมั่น 0.98
2. ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ สภาพได้ความเชื่อมั่น 0.93 และปัญหาได้ความเชื่อมั่น 0.97
3. ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ สภาพและปัญหาได้ ความเชื่อมั่น 0.94
4. ด้าน การกระจายอำนาจทางการศึกษา สภาพและปัญหาได้ได้ความเชื่อมั่น 0.98
5. ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ สภาพได้ความเชื่อมั่น 0.92 และปัญหาได้ความเชื่อมั่น 0.98

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. บันทึกเสนอขออนุญาตให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 2. นำหนังสือเสนอต่อกรมสามัญศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วนำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาเสนอต่อกองการมัธยมศึกษา เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมซองติดแสตมป์ให้ส่งกลับคืน
 3. การส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างข้างต้นทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
 4. ติดตามทวงถามข้อมูลที่ยังไม่ส่งกลับมา หลังจากที่ส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษา
- 2 สัปดาห์ทางโทรศัพท์
5. ได้แบบสอบถามกลับมารวม 364 ฉบับและมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากจำนวนที่ส่งไป 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.78

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแต่ละตอน มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา
2. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS /PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus)

3. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

4. แบบสอบถามสภาพปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา วิเคราะห์ผลค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้านแล้วนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ

เกณฑ์ในการวิเคราะห์

4.50-5.00 ขึ้นไป หมายความว่า มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติมากที่สุด

3.50-4.49 หมายความว่า มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติระดับมาก

2.50-3.49 หมายความว่า มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายความว่า มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติน้อย

1.00-1.49 หมายความว่า มีสภาพปฏิบัติ / ปัญหาการปฏิบัติน้อยที่สุด

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นสภาพและปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา โดยใช้ค่า t-test Independent และทดสอบสมมติฐานที่ระดับ 0.05

6. ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดวิเคราะห์โดยใช้ความถี่

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. โดยใช้ t-test Independent ในการเปรียบเทียบข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้
อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์
ข้อมูลในรูปแบบของตารางพร้อมบรรยายประกอบซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน
ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา
และครูผู้สอนสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ทั้งที่เป็นสภาพปฏิบัติและปัญหาการ
ปฏิบัติ โดยมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา
2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ
3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ
4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา
5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้
กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t หมายถึง ค่าทดสอบความแตกต่างของข้อมูล โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน

* หมายถึง ค่า t มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งของสถานศึกษา แบ่งเป็น	18	100.00
- กรุงเทพมหานคร	9	50.00
- ภูมิภาค	9	50.00
ตำแหน่งในการทำงาน	364	100.00
- ผู้อำนวยการ โรงเรียน	18	4.95
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียน	65	17.85
- ครูผู้สอน	281	77.20

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจากจำนวนสถานศึกษา 18 โรงเรียน เป็นสถานศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 9 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสถานศึกษาส่วนภูมิภาค 9 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อำนวยการ โรงเรียน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.85 และครูผู้สอน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child-Centered Development)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	ลำดับ
1. กำหนดวิธีการ / ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร	2.99	.80	ปานกลาง	9	2.70	.83	ปานกลาง	3
2. มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียน การสอน	2.92	.80	ปานกลาง	10	2.63	.81	ปานกลาง	5
3. มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม	3.09	.89	ปานกลาง	7	2.77	.87	ปานกลาง	1
4. มีการตรวจสอบแผนการสอน	3.17	.75	ปานกลาง	6	2.58	1.11	ปานกลาง	7
5. กำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	3.04	.77	ปานกลาง	8	2.75	.92	ปานกลาง	2
6. กำหนดวิธีการวัดผลประเมินผลการเรียนการสอน	3.27	.82	ปานกลาง	1	2.50	.96	ปานกลาง	8
7. มีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ	3.18	.78	ปานกลาง	5	2.45	.93	น้อย	9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	ลำดับ
8. ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงการทดสอบความรู้นักเรียนก่อนรับเข้าเรียน	3.12	.81	ปานกลาง	3	2.60	.95	ปานกลาง	6
9. ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร	3.25	.87	ปานกลาง	2	2.38	.93	น้อย	10
10. กำหนดให้มีการนิเทศภายในเพื่อจัดทำบันทึกผลการตรวจไว้เป็นหลักฐานงาน	3.20	.95	ปานกลาง	4	2.64	.84	ปานกลาง	4
รวม	3.13	.49	ปานกลาง		2.61	.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการชี้ตผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือข้อ 6. การกำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการเรียนการสอน ข้อ 9. ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร และข้อ 8. ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงการทดสอบความรู้นักเรียนก่อนรับเข้าเรียน ($\bar{X} = 3.27, 3.25$ และ 3.12) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติท้ายสุดคือข้อ 2. มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียน การสอน ($\bar{X} = 2.92$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและเป็นลำดับแรกๆ คือข้อ 3. มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม ข้อ 5. กำหนดวิธีการสอน การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และข้อ 1. กำหนดวิธีการ / ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร ($\bar{X} = 2.77, 2.75$ และ 2.69) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยคือ ข้อ 7. มีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ และข้อ 9. ด้านตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร ($\bar{X} = 2.45$ และ 2.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็น
 ของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการใช้
 โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School – Based Management)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
1. จัดทำระบบดำเนินงาน คุณภาพเป็นลายลักษณ์ อักษรเพื่อทำโครงสร้าง ของระบบเอกสาร	3.31	.87	ปานกลาง	4	2.90	.64	ปานกลาง	1
2. จัดทำเอกสารคุณภาพ เอกสาร ในด้านคู่มือ คุณภาพ, ขั้นตอนการ ทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน	3.04	.80	ปานกลาง	10	2.73	.90	ปานกลาง	3
3. จัดทำแผนคุณภาพการใช้ ทรัพยากรต่างๆ โดยจัด ลำดับการทำงานอย่าง เป็นระบบ	3.30	.92	ปานกลาง	5	2.68	.79	ปานกลาง	5
4. ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย	3.35	.81	ปานกลาง	1	2.29	.66	น้อย	10
5. มีการแสดงผลการ ตรวจสอบนักเรียนป่วย	3.32	.89	ปานกลาง	2	2.43	.87	น้อย	8
6. แสดงผลการตรวจสอบ นักเรียนสอบ ไม่ผ่าน	3.29	.83	ปานกลาง	6	2.55	.83	ปานกลาง	6
7. บันทึกผลการตรวจสอบ ความประพฤติของ นักเรียน	3.23	.85	ปานกลาง	7	2.45	.82	น้อย	7
8. นำผลการตรวจสอบความ ประพฤติของ นักเรียนมา กำหนดวิธีการป้องกัน แก้ไข	3.31	.84	ปานกลาง	3	2.76	.89	ปานกลาง	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่สามารถเผยแพร่ทางอื่น ออกหากันมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
 แก้ไข

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
9. บันทึกเป็นเอกสาร เกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนด	3.08	.83	ปานกลาง	9	2.71	.94	ปานกลาง	4
10. รายงานการจัดบริการ ต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน	3.23	.86	ปานกลาง	8	2.38	.78	น้อย	9
รวม	3.25	.50	ปานกลาง		2.59	.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือข้อ 4. แผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่าง ๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครุมาสาย ข้อ 5. มีการแสดงผลการตรวจสอบ นักเรียนป่วย ข้อ 8. นำผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข ($\bar{X} = 3.35, 3.32$ และ 3.31) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายสุดคือข้อ 2. จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ($\bar{X} = 3.04$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกๆ คือ ข้อ 1. จัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็นสายลักษณะอักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสาร ข้อ 8. นำผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข ข้อ 2. จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ($\bar{X} = 2.90, 2.76$ และ 2.73) ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 4. ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่าง ๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครุมาสาย ข้อ 5. มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย ข้อ 7. บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนและข้อ 10. รายงานการจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน ($\bar{X} = 2.29, 2.43, 2.45$ และ 2.38) ตามลำดับ

ป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
1. จัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียน	3.37	.90	ปานกลาง	3	2.50	.88	ปานกลาง	7
2. มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียนรู้	3.46	.81	ปานกลาง	1	2.52	.86	ปานกลาง	6
3. กำหนดให้ใช้วิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวน สอบ ชี้แจง ความสามารถในการบริการ	3.12	.83	ปานกลาง	9	2.75	.87	ปานกลาง	1
4. ให้มีกระบวนการดำเนินการภายใต้ภาวะโดยควบคุมตั้งแต่เริ่มต้นถึงสุดท้าย	3.13	.83	ปานกลาง	7	2.55	.87	ปานกลาง	4
5. กำหนดคุณลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ในการควบคุมติดตามกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	3.23	.80	ปานกลาง	6	2.53	.85	ปานกลาง	5
6. จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	3.30	.78	ปานกลาง	5	2.42	.90	น้อย	9
7. มีให้บริการเช่น ที่พักอาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด	3.34	.77	ปานกลาง	4	2.48	.65	น้อย	8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
8. ภายหลังได้รับการตรวจผู้ บริหารจะต้องลงมือแก้ไข ข้อบกพร่องภายในเวลาที่ เหมาะสม	3.38	.96	ปานกลาง	2	2.65	1.09	ปานกลาง	2
9. กิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับการทวน สอบสม่ำเสมอ	3.13	.77	ปานกลาง	8	2.64	.93	ปานกลาง	3
รวม	3.27	.48	ปานกลาง		2.57	.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือข้อ 2. มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียน ข้อ 8. ภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม และข้อ 1. จัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียน ($\bar{X} = 3.46, 3.38$ และ 3.37) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือข้อ 3. กำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบชี้วัดความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกๆ คือข้อ 3. การกำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบชี้วัดความสามารถในการให้บริการ ข้อ 8. ภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสมและข้อ 9. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.75, 2.65$ และ 2.64) ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการปฏิบัติระดับน้อย คือข้อ 6. จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ข้อ 7. มีให้บริการ เช่น ที่พัก อาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด การจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 2.42$ และ 2.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
1. การตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บุคลากรจากภายนอก	3.03	.86	ปานกลาง	9	2.85	.89	ปานกลาง	3
2. มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอแก่นุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.12	.81	ปานกลาง	8	2.98	.89	ปานกลาง	1
3. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ	3.02	.81	ปานกลาง	10	2.74	.87	ปานกลาง	5
4. มีการจัดบริการต่าง ๆ แก่นักเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามที่ได้ตกลงกันไว้	3.15	.81	ปานกลาง	7	2.67	.75	ปานกลาง	8
5. กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาตามความต้องการของสังคม	3.21	.84	ปานกลาง	4	2.71	.91	ปานกลาง	6
6. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับกระทรวง-กรมวิชาการตลอดจนกรมในสังกัด	3.18	.82	ปานกลาง	5	2.62	1.0	ปานกลาง	9
7. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง-นักเรียนรวมถึงชุมชน	3.34	.89	ปานกลาง	1	2.69	.79	ปานกลาง	7
8. มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน)	3.27	.90	ปานกลาง	2	2.35	.75	น้อย	10
9. ข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ	3.22	.80	ปานกลาง	3	2.82	.78	ปานกลาง	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ปรากฏในเอกสารฉบับอื่น หากมีให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงที่มาของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
10. มีบันทึกรวมถึงการแก้ไข ข้อตกลงของโรงเรียนและ ชุมชน โดยแจ้งให้หน่วย งานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทราบทุกครั้ง	.316	.91	ปานกลาง	6	2.88	.91	ปานกลาง	2
รวม	3.17	.45	ปานกลาง		2.73	.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษามีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือข้อ 7. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง-นักเรียน รวมถึงชุมชน) ข้อ 8. มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) และข้อ 9. ข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.34, 3.27$ และ 3.22) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือข้อ 8. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไข ได้รับการทวนสอบ ($\bar{X} = 3.02$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกๆ คือข้อ 2. มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้อ 10. มีบันทึก รวมถึงการแก้ไขข้อตกลงของโรงเรียนและชุมชน โดยแจ้งให้หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งและข้อ 1. การตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บุคลากรจากภายนอก ($\bar{X} = 2.98, 2.88$ และ 2.85) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติลำดับสุดท้ายคือ ข้อ 8. มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) พบว่าอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
1. ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน	3.32	.85	ปานกลาง	3	2.84	.89	ปานกลาง	2
2. กำหนดความรับผิดชอบหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ	3.35	.73	ปานกลาง	2	2.85	.78	ปานกลาง	1
3. มีการมอบหมายงานให้บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	3.45	.92	ปานกลาง	1	2.72	1.00	ปานกลาง	5
4. มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน	3.16	.72	ปานกลาง	8	2.84	1.03	ปานกลาง	3
5. การแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ	3.16	.89	ปานกลาง	9	2.74	1.06	ปานกลาง	4
6. กำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน	3.27	.83	ปานกลาง	6	2.33	.89	น้อย	10
7. มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ ที่มีลักษณะเฉพาะ	3.15	.80	ปานกลาง	10	2.45	.89	น้อย	9
8. มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ที่มีลักษณะเฉพาะ	3.27	.82	ปานกลาง	4	2.48	.83	น้อย	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่มีการตีค่าทางส่วน อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
9. จัดจ้างให้ถูกต้องและ ชัดเจน	3.27	.88	ปานกลาง	5	2.46	.93	น้อย	7
10. มีการเก็บรักษาข้อมูล นักเรียน/ทะเบียน นักเรียนตลอดจนข้อมูล อาคารเรียนอย่าง สม่ำเสมอ	3.24	.85	ปานกลาง	7	2.46	.92	น้อย	8
รวม	3.26	.44	ปานกลาง		2.61	.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อการประกันคุณภาพ โดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือข้อ 3. การมอบหมายงานให้บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ข้อ 2. กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ และข้อ 1. ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน ($\bar{X} = 3.45, 3.35$ และ 3.32) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้ายคือข้อ 6. มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ ($\bar{X} = 3.15$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกๆและเป็นปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 2. กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ ข้อ 1. ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกันและข้อ 4. มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน ($\bar{X} = 2.85, 2.84$ และ 2.84) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 8. มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ, ข้อ 9. จัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน, ข้อ 10. มีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน / ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่าง สม่ำเสมอ ข้อ 7. มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ และข้อ 6. กำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน ($\bar{X} = 2.48, 2.46, 2.46, 2.45$ และ 2.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพและลำดับที่ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในภาพรวม 5 ด้าน

สภาพและปัญหา รายการ	สภาพการปฏิบัติ n = 364				ปัญหาการปฏิบัติ n = 364			
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับ สภาพ	ลำดับ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับ ปัญหา	ลำดับ
1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา	3.13	.49	ปานกลาง	5	2.60	.59	ปานกลาง	3
2. โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ	3.25	.50	ปานกลาง	3	2.59	.55	ปานกลาง	4
3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ	3.27	.48	ปานกลาง	1	2.56	.59	ปานกลาง	5
4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา	3.17	.45	ปานกลาง	4	2.73	.58	ปานกลาง	1
5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้	3.26	.44	ปานกลาง	2	2.61	.61	ปานกลาง	2
รวม	3.22	.34	ปานกลาง		2.62	.49	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา รวม 5 ด้าน มีสภาพการปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ ข้อ 3. ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ ข้อ 5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ข้อ 2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ และข้อ 4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.27, 3.26, 3.25$ และ 3.17) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้ายคือข้อ 1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ($\bar{X} = 3.13$)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกๆ คือข้อ 4 ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา ข้อ 5. การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ข้อ 1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และข้อ 2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการ มีสภาพปัญหาการปฏิบัติลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 2.73, 2.61, 2.60$ และ 2.59) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับสุดท้าย คือข้อ 3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ ($\bar{X} = 2.56$) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติ และปัญหาการปฏิบัติในการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ในตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา(Child-Centered Development)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
1. กำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร	3.06	.69	ปานกลาง	2.97	.83	ปานกลาง	.89
2. มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอน	3.04	.86	ปานกลาง	2.88	.77	ปานกลาง	1.55
3. มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/ อุปกรณ์ได้เหมาะสม	3.10	.91	ปานกลาง	3.08	.89	ปานกลาง	.13
4. มีการตรวจสอบแผนการสอน	2.95	.81	ปานกลาง	3.23	.72	ปานกลาง	-3.01*
5. กำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้	2.84	.65	ปานกลาง	3.10	.79	ปานกลาง	-2.71*
6. กำหนดวิธีการวัดผลประเมินผลการเรียนการสอน	2.95	.92	ปานกลาง	3.37	.77	ปานกลาง	-4.12*
7. มีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ	2.89	.87	ปานกลาง	3.27	.74	ปานกลาง	-3.95*
8. ตรวจสอบคุณสมบัติ	2.93	.79	ปานกลาง	3.29	.80	ปานกลาง	-3.61*

รวมถึงการทดสอบความรู้อาหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดำเนิน ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
นักเรียนก่อนรับเข้าเรียน ไม่ผลิตแบบเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
9. ตรวจสอบคุณสมบัติ รวมถึงทดสอบนักเรียน ก่อนจบหลักสูตร	3.08	.83	ปานกลาง	3.30	.87	ปานกลาง	-1.96*
10. กำหนดให้มีกรณีพิเศษ ภายในเพื่อจัดทำบันทึก ผลการตรวจไว้เป็น หลักฐานงาน	2.90	.89	ปานกลาง	3.29	.95	ปานกลาง	-3.29*
รวม	2.97	.44	ปานกลาง	3.18	.49	ปานกลาง	-3.39*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาพบว่า มีสภาพปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 1. กำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร ข้อที่ 2. มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอน และข้อที่ 3. มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสมไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School – Based Management)

รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D. ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D. ₂	ระดับสภาพ	
1. จัดทำระบบดำเนินงาน คุณภาพเป็นลายลักษณ์ อักษรเพื่อทำโครงสร้าง ของระบบเอกสาร	3.08	.90	ปานกลาง	3.37	.85	ปานกลาง	-2.70*
2. จัดทำเอกสารคุณภาพ เอกสาร ในด้านคู่มือ คุณภาพ, ขั้นตอนการ ทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และ เอกสารสนับสนุน	2.98	.84	ปานกลาง	3.06	.79	ปานกลาง	-.88
3. จัดทำแผนคุณภาพการใช้ ทรัพยากรโดยจัดลำดับการ ทำงานอย่างเป็นระบบ	3.05	.85	ปานกลาง	3.37	.92	ปานกลาง	-2.87*
4. ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่าง ๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย	3.13	.85	ปานกลาง	3.42	.78	ปานกลาง	-2.84*
5. มีการแสดงผลการ ตรวจสอบนักเรียนป่วย	2.88	.88	ปานกลาง	3.46	.85	ปานกลาง	-5.37*
6. แสดงผลการตรวจสอบ นักเรียนสอบไม่ผ่าน	3.24	.88	ปานกลาง	3.31	.82	ปานกลาง	-.66
7. บันทึกผลการตรวจสอบ ความประพฤตินักเรียน	3.13	.96	ปานกลาง	3.26	.81	ปานกลาง	-1.20
8. นำผลการตรวจสอบความ ประพฤติของนักเรียนมา กำหนดวิธีการป้องกัน แก้ไข	3.01	.80	ปานกลาง	3.40	.83	ปานกลาง	-3.73*
9. บันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อ กำหนด	2.88	.94	ปานกลาง	3.14	.79	ปานกลาง	-2.05*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่โรงเรียนใช้สำหรับปฏิบัติงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าวิธีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีหัตถ์แปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
10. รายงานการจัดบริการ ต่างๆไว้เป็นหลักฐาน	2.94	.85	ปานกลาง	3.31	.85	ปานกลาง	-3.49*
รวม	3.03	.50	ปานกลาง	3.31	.48	ปานกลาง	-4.56*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการพบว่า มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้นข้อที่ 2. จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ข้อที่ 6. แสดงผลการตรวจสอบนักเรียนสอบไม่ผ่านและข้อที่ 7. บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ด้านมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
1. มีสวัสดิการด้าน ความปลอดภัยให้นักเรียน	3.29	.79	ปานกลาง	3.39	.92	ปานกลาง	-0.92
2. มีการจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศในโรงเรียน เอื้อต่อการเรียนรู้	3.07	.95	ปานกลาง	3.58	.73	ปานกลาง	-5.19*
3. ให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติ เป็นเครื่องมือควบคุม/ ทวนสอบความ สามารถ การให้บริการ	2.92	.84	ปานกลาง	3.18	.82	ปานกลาง	-2.55*
4. ให้มีกระบวนการดำเนิน งานภายใต้ภาวะโดย ควบคุมตั้งแต่เริ่มต้น ถึงสุดท้าย	2.83	.91	ปานกลาง	3.22	.78	ปานกลาง	-3.81*
5. กำหนดคุณลักษณะที่เป็น ตัวบ่งชี้ในการควบคุม ติดตามต่อเนื่อง	3.16	.67	ปานกลาง	3.25	.79	ปานกลาง	-0.93
6. จัดทำเอกสารวิธีการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนด	2.99	.79	ปานกลาง	3.39	.75	ปานกลาง	-4.21*
7. มีการให้บริการต่าง ๆ เช่น ที่พักอาหาร ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด	3.18	.89	ปานกลาง	3.38	.69	ปานกลาง	-2.21*
8. ภายหลังการได้รับ การตรวจผู้บริหารต้อง ลงมือ แก้ไขข้อบกพร่องใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.22	.97	ปานกลาง	3.43	.97	ปานกลาง	-1.79
9. การแก้ไขได้รับการ ทวนสอบสม่ำเสมอ	3.10	.92	ปานกลาง	3.14	.72	ปานกลาง	-0.40
รวม	3.08	.52	ปานกลาง	3.33	.45	ปานกลาง	-4.22*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำพบว่า มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 1. มีสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้นักเรียน ข้อที่ 5. กำหนดคุณลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ในการควบคุมติดตามต่อเนื่อง ข้อที่ 8. ภายหลังจากได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องในระยะเวลาที่เหมาะสม และข้อที่ 9. การแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
1. การตรวจติดตามคุณภาพ ภายในใช้บุคลากรจาก หน่วยงานภายนอก	2.73	.84	ปานกลาง	3.12	.85	ปานกลาง	-3.62*
2. บันทึกการตรวจสอบ เพื่อนำเสนอแก่บุคคลที่ เกี่ยวข้อง	2.75	.87	ปานกลาง	3.23	.76	ปานกลาง	-4.96*
3. กิจกรรมการติดตามผลการ แก้ไขได้รับการทวนสอบ	2.92	.87	ปานกลาง	3.05	.79	ปานกลาง	-1.36
4. มีการจัดบริการแก่นักเรียน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามที่ ได้ตกลงกันไว้	2.92	.68	ปานกลาง	3.22	.83	ปานกลาง	-3.06*
5. กำหนดเป้าหมายของการ จัดการศึกษาตามความ ต้องการของสังคม	2.88	.82	ปานกลาง	3.31	.83	ปานกลาง	-4.22*
6. มีประสานงานกับหน่วย งานที่เกี่ยวข้องในระดับ กระทรวง - กรมวิชาการ ตลอดจนกรมในสังกัด	3.23	.68	ปานกลาง	3.16	.81	ปานกลาง	.64
7. มีการประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ปกครอง- นักเรียน รวม ถึงชุมชน	3.16	.94	ปานกลาง	3.39	.86	ปานกลาง	-2.10*
8. มีการจัดทำบันทึกข้อตกลง ต่าง ๆ (คู่มือนักเรียน)	3.01	.97	ปานกลาง	3.34	.87	ปานกลาง	-2.60*
9. ข้อตกลงความร่วมมือของ ชุมชนและโรงเรียนได้รับ การบทร่วมเสมอ	2.98	.91	ปานกลาง	3.30	.75	ปานกลาง	-3.23*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
10. มีบันทึกรวมถึงการแก้ไขข้อตกลงของโรงเรียนและชุมชน โดยแจ้งให้หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง	2.78	.94	ปานกลาง	3.28	.87	ปานกลาง	-4.47*
รวม	2.93	.45	ปานกลาง	3.24	.43	ปานกลาง	-5.63*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา พบว่า มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 3. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ และข้อที่ 6. มีประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับกระทรวง-กรมวิชาการตลอดจนกรมในสังกัดไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสาร ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
1. ผู้บริหารและทีมงานมีโอกาสเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารงานของโรงเรียนร่วมกัน	2.98	.88	ปานกลาง	3.43	.82	ปานกลาง	-4.34*
2. มีการกำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ	3.20	.59	ปานกลาง	3.40	.71	ปานกลาง	-2.10*
3. มีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	3.18	.99	ปานกลาง	3.52	.89	ปานกลาง	-3.01*
4. มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน	3.10	.86	ปานกลาง	3.19	.68	ปานกลาง	-.98
5. การแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ	2.95	.91	ปานกลาง	3.22	.87	ปานกลาง	-2.42*
6. การกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน	3.11	.87	ปานกลาง	3.31	.81	ปานกลาง	-1.99*
7. มีกระบวนการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่าย	3.06	.74	ปานกลาง	3.17	.81	ปานกลาง	-1.11
8. มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ	3.19	.74	ปานกลาง	3.30	.84	ปานกลาง	-1.04

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีการคัดลอกเนื้อหานี้และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
9. มีการจัดหาจัดจ้างให้ ถูกต้องและชัดเจน	3.28	.83	ปานกลาง	3.27	.90	ปานกลาง	.03
10. มีการเก็บรักษาข้อมูล นักเรียน / ทะเบียนนักเรียน ตลอดจนข้อมูลอาคารเรียน อย่างสม่ำเสมอ	3.30	.88	ปานกลาง	3.22	.85	ปานกลาง	.79
รวม	3.13	.49	ปานกลาง	3.30	.42	ปานกลาง	-3.06*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาด้านการการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ พบว่า มีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 4. มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน ข้อที่ 7. มีกระบวนการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายข้อที่ 8. มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะข้อที่ 9. มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนและข้อที่ 10. มีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน/ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ในภาพรวม 5 ด้าน

สภาพการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับสภาพ	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับสภาพ	
1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ของการพัฒนา	2.97	.44	ปานกลาง	3.18	.49	ปานกลาง	-3.3*
2. การใช้โรงเรียนเป็นฐานใน การบริหารจัดการ	3.03	.50	ปานกลาง	3.31	.48	ปานกลาง	-4.56*
3. การมีส่วนร่วมและการ ร่วมคิดร่วมทำ	3.08	.52	ปานกลาง	3.33	.45	ปานกลาง	-4.21*
4. การกระจายอำนาจทางการ ศึกษา	2.93	.45	ปานกลาง	3.24	.43	ปานกลาง	-5.63*
5. แสดงความรับผิดชอบที่ ตรวจสอบได้	3.13	.49	ปานกลาง	3.31	.42	ปานกลาง	-3.06*
รวม	3.03	.31	ปานกลาง	3.27	.33	ปานกลาง	-5.91*

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อสภาพและ
ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญ
ศึกษา ด้านต่างๆ 5 ด้าน พบว่ามีสภาพการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแตกต่างกันทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child-Centered Development)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
1. กำหนดวิธีการ / ขั้นตอน การตรวจสอบเนื้อหา หลักสูตร	2.77	.85	ปานกลาง	2.68	.82	ปานกลาง	.92
2. มีการควบคุมประสิทธิภาพ สื่อการเรียน การสอน	2.72	.85	ปานกลาง	2.61	.80	ปานกลาง	1.16
3. มีการควบคุมประสิทธิภาพ หนังสือ / แบบเรียน / อุปกรณ์ได้เหมาะสม	2.77	.87	ปานกลาง	2.78	.87	ปานกลาง	-0.43
4. มีการตรวจสอบแผน การสอน	2.69	1.08	ปานกลาง	2.55	1.11	ปานกลาง	.98
5. กำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอน โดยเน้น นักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้ มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือ ได้	2.87	.91	ปานกลาง	2.72	.92	ปานกลาง	1.33
6. กำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการเรียน การสอน	2.51	.92	ปานกลาง	2.50	.97	ปานกลาง	.13
7. มีการตรวจสอบกิจกรรม ต่างๆ	2.48	.88	น้อย	2.44	.95	น้อย	.38
8. ตรวจสอบคุณสมบัติรวม ถึงการทดสอบความรู้ นักเรียนก่อนรับเข้าเรียน	2.57	.91	ปานกลาง	2.61	.96	ปานกลาง	-0.36
9. ตรวจสอบคุณสมบัติรวม ถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบ หลักสูตร	2.37	.92	น้อย	2.38	.93	น้อย	-0.09
10. กำหนดให้มีการนิเทศภายใน เพื่อจัดทำบันทึกผลการ ตรวจไว้เป็นหลักฐานงาน	2.69	.83	ปานกลาง	2.62	.85	ปานกลาง	.61
รวม	2.64	.58	ปานกลาง	2.60	.60	ปานกลาง	.76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไปว่ากรณีนี้จะมีบันทึกห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ต่อการดำเนินการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาพบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าไม่แตกต่างกันทุกข้อ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอนด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School – Based Management)

ปัญหาการปฏิบัติ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
รายการ							
1. จัดระบบคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทำระบบเอกสาร	2.88	.71	ปานกลาง	2.90	.62	ปานกลาง	-.30
2. จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน	2.82	.93	ปานกลาง	2.70	.90	ปานกลาง	1.02
3. จัดทำแผนคุณภาพการใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยจัดลำดับการทำงานอย่างเป็นระบบ	2.75	.78	ปานกลาง	2.66	.80	ปานกลาง	.86
4. มีแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย	2.40	.70	น้อย	2.26	.65	น้อย	1.63
5. มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย	2.47	.85	น้อย	2.42	.88	น้อย	.46
6. แสดงผลตรวจสอบนักเรียนสอบไม่ผ่าน	2.53	.82	ปานกลาง	2.56	.84	ปานกลาง	-.24
7. บันทึกผลตรวจสอบความประพฤตินักเรียน	2.50	.80	ปานกลาง	2.44	.82	น้อย	.55
8. ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงการทดสอบความรู้ก่อนรับเข้าเรียน	2.77	.89	ปานกลาง	2.75	.89	ปานกลาง	-.15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
9. ตรวจสอบคุณสมบัติ รวมถึงทดสอบนักเรียน ก่อนจบหลักสูตร	2.70	.95	ปานกลาง	2.71	.93	ปานกลาง	-.08
10. กำหนดให้มีกรณีศึกษา ในเพื่อจัดทำบันทึกผลการ ตรวจไว้เป็นหลักฐาน	2.42	.77	น้อย	2.37	.79	น้อย	.49
รวม	2.62	.529	ปานกลาง	2.58	.56	ปานกลาง	.65

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการพบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าไม่แตกต่างกันทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
1. จัดสวัสดิการความ ปลอดภัยให้กับนักเรียน	2.52	.88	ปานกลาง	2.48	.89	น้อย	.31
2. จัดสภาพแวดล้อม จัดบรรยากาศภายใน โรงเรียนเอื้อต่อการ เรียนรู้	2.57	.89	ปานกลาง	2.51	.86	ปานกลาง	.53
3. กำหนดให้มีการใช้กลวิธี ทางสถิติเป็นเครื่องมือ ควบคุม/ทวนสอบขีดความ สามารถในการให้บริการ	2.82	.90	ปานกลาง	2.73	.87	ปานกลาง	.86
4. ให้มีกระบวนการภายใต้ ภาวะโดยควบคุมตั้งแต่เริ่ม ต้นถึงสุดท้าย	2.63	.91	ปานกลาง	2.53	.86	ปานกลาง	.92
5. กำหนดคุณลักษณะที่เป็น ตัวบ่งชี้ในการควบคุมตาม กระบวนการอย่าง ต่อเนื่อง	2.58	.90	ปานกลาง	2.51	.84	ปานกลาง	.62
6. จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติ งานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนด	2.46	.89	น้อย	2.41	.91	น้อย	.40
7. มีให้บริการ เช่น ที่พัก อาหาร การใช้ห้อง ปฏิบัติการ ห้องสมุด	2.51	.76	ปานกลาง	2.47	.61	น้อย	.49
8. ภายหลังจากได้รับการ ตรวจผู้บริหารจะต้องแก้ไข ข้อบกพร่องภายในเวลาที่ เหมาะสม	2.64	1.07	ปานกลาง	2.65	1.09	ปานกลาง	-.12
9. การแก้ไขได้รับการ ทวนสอบสม่ำเสมอ	2.65	.89	ปานกลาง	2.64	.94	ปานกลาง	.09
รวม	2.60	.64	ปานกลาง	2.55	.57	ปานกลาง	.65

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ พบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ไม่แตกต่างกันทุกข้อ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D. ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D. ₂	ระดับปัญหา	
1. การตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก	2.82	.90	ปานกลาง	2.86	.89	ปานกลาง	-.38
2. มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง	2.92	.91	ปานกลาง	2.99	.88	ปานกลาง	-.70
3. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ	2.75	.90	ปานกลาง	2.74	.87	ปานกลาง	.03
4. มีการจัดบริการต่าง ๆ แก่นักเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามที่ได้ตกลงกันไว้	2.65	.76	ปานกลาง	2.68	.76	ปานกลาง	-.27
5. กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาตามความต้องการของสังคม	2.72	.90	ปานกลาง	2.70	.92	ปานกลาง	.16
6. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับกระทรวง-กรมวิชาการ	2.63	.97	ปานกลาง	2.61	1.01	ปานกลาง	.12
7. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง-นักเรียน รวมถึงชุมชน	2.67	.80	ปานกลาง	2.69	.79	ปานกลาง	-.20
8. มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงการใช้พื้นที่อาคารเรียนเก่าแก่เพื่อการศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก (คู่มือนักเรียน)	2.41	.83	น้อย	2.33	.73	น้อย	.84

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D. ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D. ₂	ระดับปัญหา	
9. ข้อตกลงความร่วมมือของ ชุมชนและโรงเรียนได้รับการ ทบทวนสม่ำเสมอ	2.82	.87	ปานกลาง	2.83	.75	ปานกลาง	-.07
10. มีการจัดทำบันทึกรวมถึง การแก้ไขข้อตกลงของ โรงเรียนและชุมชน	2.87	.97	ปานกลาง	2.88	.90	ปานกลาง	-.10
รวม	2.73	.64	ปานกลาง	2.73	.57	ปานกลาง	-.09

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษาพบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าไม่แตกต่างกันทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

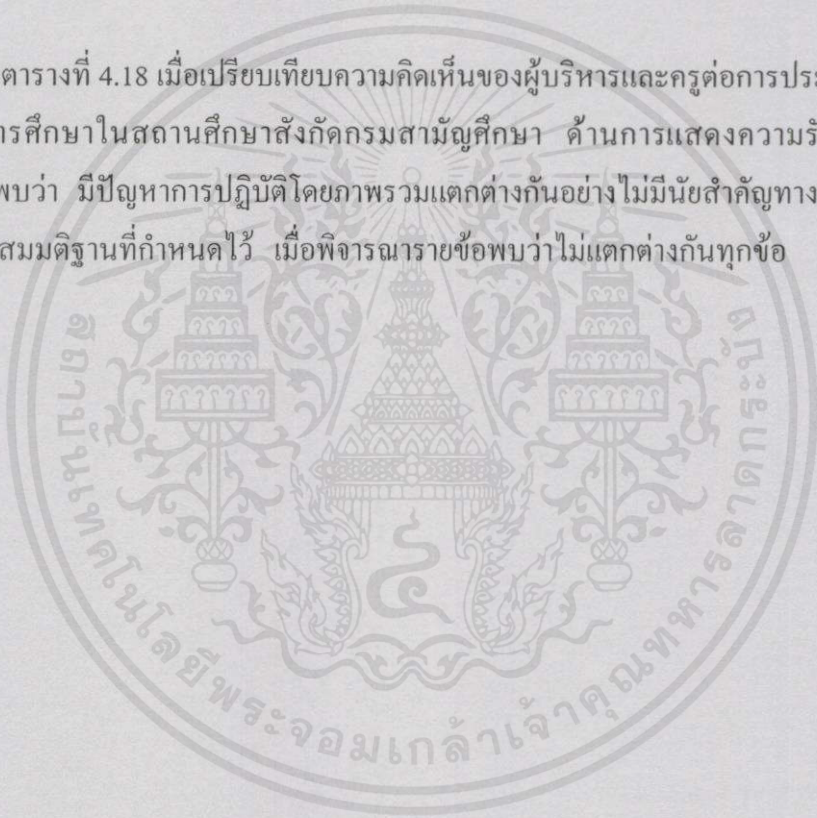
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอนด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
1. ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายบริหารร่วมกัน	2.82	.93	ปานกลาง	2.84	.89	ปานกลาง	-22
2. มีการกำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ	2.80	.81	ปานกลาง	2.86	.78	ปานกลาง	-71
3. มีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	2.69	.962	ปานกลาง	2.73	1.01	ปานกลาง	-31
4. มีการทบทวนระบบการบริหารของโรงเรียน	2.78	1.01	ปานกลาง	2.65	1.03	ปานกลาง	-55
5. การแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่านทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ	2.71	1.00	ปานกลาง	2.74	1.08	ปานกลาง	-25
6. การกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน	2.39	.92	น้อย	2.31	.88	น้อย	.65
7. มีกระบวนการจัดตั้งกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ	2.53	.92	ปานกลาง	2.42	.89	น้อย	.99
8. มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ	2.50	.80	ปานกลาง	2.47	.83	น้อย	.24
9. มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน	2.48	.89	น้อย	2.46	.89	น้อย	.20

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
10. มีการเก็บรักษาข้อมูล นักเรียน / ทะเบียนนักเรียน ตลอดจนข้อมูลอาคารเรียน อย่างสม่ำเสมอ	2.43	.90	น้อย	2.46	.93	น้อย	.22
รวม	2.62	.64	ปานกลาง	2.62	.61	ปานกลาง	-.04

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้พบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าไม่แตกต่างกันทุกข้อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติของผู้บริหารและครูผู้สอน
ในภาพรวม 5 ด้าน

ปัญหาการปฏิบัติ รายการ	ผู้บริหาร $n_1 = 83$			ครูผู้สอน $n_2 = 281$			t-test
	\bar{X}_1	S.D ₁	ระดับปัญหา	\bar{X}_2	S.D ₂	ระดับปัญหา	
1. การชี้แนะผู้เรียนเป็น ศูนย์กลางของการพัฒนา	2.64	.58	ปานกลาง	2.59	.60	ปานกลาง	.76
2. การใช้โรงเรียนเป็น ฐานในการบริหารจัดการ	2.62	.53	ปานกลาง	2.58	.56	ปานกลาง	.65
3. การมีส่วนร่วมและการ ร่วมคิดร่วมทำ	2.60	.635	ปานกลาง	2.55	.57	ปานกลาง	.65
4. การกระจายอำนาจทางการ ศึกษา	2.73	.642	ปานกลาง	2.73	.56	ปานกลาง	-.09
5. การแสดงความรับผิดชอบ ที่ตรวจสอบได้	2.61	.635	ปานกลาง	2.62	.60	ปานกลาง	-.04
รวม	2.64	.503	ปานกลาง	2.61	.48	ปานกลาง	.45

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีปัญหาการปฏิบัติโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ตารางที่ 4.20 แสดงความถี่ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
สภาพการปฏิบัติ	66
1. เป็นเรื่องใหม่บุคลากรยังขาดความเข้าใจ	8
2. เปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง	12
3. ใช้เอกสารจำนวนมาก	22
4. ต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายด้วยความตั้งใจ	24
ปัญหาการปฏิบัติ	31
1. เอกสารบางอย่างไม่มีความจำเป็นทำให้สิ้นเปลือง	13
2. ขาดงบประมาณเนื่องจากมีการใช้จ่ายมาก	6
3. ใช้เวลาในการปฏิบัติมากจะคุ้มค่าหรือไม่	12

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เสนอแนะมีความเห็นว่า ลำดับแรก คือ ต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายด้วยความตั้งใจ รองลงมาเห็นว่า การดำเนินการใช้เอกสารจำนวนมาก เปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง และเป็นเรื่องใหม่บุคลากรยังขาดความเข้าใจ สำหรับด้านปัญหาการปฏิบัติลำดับแรก คือ เอกสารบางอย่างไม่มีความจำเป็นทำให้สิ้นเปลือง รองลงมาเห็นว่า ใช้เวลาในการปฏิบัติมากจะคุ้มค่าหรือไม่และขาดงบประมาณเนื่องจากมีการใช้จ่ายมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่อาคารศึกษาศาสตร์นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเนื้อหาสาระสำคัญของกรวิจัย เรื่อง สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002
2. เปรียบเทียบ สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน

5.2 สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา แตกต่างกัน

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด กลุ่มประชากร ที่ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ในโครงการโรงเรียนนาร่องในการใช้นุกรมมาตรฐาน สำหรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค แบ่งเป็นผู้อำนวยการ โรงเรียน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียน ทั้งหมด 18 โรงเรียนรวม 90 คนและครูผู้สอน รวม 1,877 คน เป็นประชากรทั้งหมดรวม 1,967 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ประชากรที่เป็นผู้บริหารทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ครูผู้สอนทั้งหมด 18 โรงเรียนรวม 1,877 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 410 คน

5.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยโครงสร้างของแบบสอบถามครอบคลุมนโยบายของกรมสามัญศึกษา ได้แก่ การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ การกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยที่ตั้งของสถานศึกษา และตำแหน่งในการทำงานให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อถามความคิดเห็น สภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

5.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการแก้ไขจากการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมวิทยานิพนธ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ไม่เข้าร่วมโครงการ โรงเรียนนำร่องในการใช้นวัตกรรมมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน และครูผู้สอน รวม 5 โรงเรียน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างรวม 50 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นในเครื่องมือด้านสภาพการปฏิบัติ 0.97 และปัญหาการปฏิบัติ 0.94

5.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนโดยนำหนังสือ

ไปยังต้นสังกัดเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในเขตกรุงเทพมหานคร และภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แบบสอบถามกลับคืน 364 ชุด นำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางและแปลผลโดยการบรรยาย ส่วนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยใช้ค่า t-test แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและการบรรยายประกอบ

5.4 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยโดยแยกเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน 18 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนรวม 65 คน และครูผู้สอนรวม 281 คน จากจำนวนสถานศึกษา 18 โรงเรียน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อ สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อ สภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการ ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา และด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาตามลำดับ

ส่วนปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการและการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำตามลำดับ

สำหรับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา พบว่า

ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ การกำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการเรียนการสอน ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร และตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงการทดสอบความรู้นักเรียนก่อนรับเข้าเรียน และข้อที่มีลำดับ สุดท้ายคือ มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียน การสอน

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่อยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม กำหนดวิธีการสอน การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และกำหนดวิธีการ/ขั้นตอน

การตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ คือมีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ และตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณา ได้แก่ การกำหนดวิธี/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร มีสภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 9 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 3 การควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน / อุปกรณ์ได้เหมาะสม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 7 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับแรกและกำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอนโดย เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 2

2.2 ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ พบว่า

ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆคือแผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข และข้อที่มีลำดับสุดท้ายคือ จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ,ขั้นตอนการทำงาน,วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางข้อที่อยู่ในลำดับแรกๆ คือ จัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสาร นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารใน ด้านคู่มือคุณภาพ,ขั้นตอนการทำงาน,วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนและอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ ซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ คือ ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนและรายงานการจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณา ได้แก่ จัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสารมีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 4 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับแรก จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารใน ด้านคู่มือคุณภาพ,ขั้นตอนการทำงาน,วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับสุดท้าย แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 3 นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข มีสภาพการปฏิบัติอยู่ที่ 3 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 2 และบันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 4

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ พบว่า

ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียน ภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไข ข้อบกพร่อง ภายในเวลาที่เหมาะสม และจัดสวัสดิการด้าน ความปลอดภัยให้กับนักเรียน และข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับสุดท้ายคือ กำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบ ชี้ความสามารถในการให้บริการ

สำหรับปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางข้อที่อยู่ในลำดับแรกๆ คือ การกำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบชี้ความสามารถในการให้บริการภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม และข้อ 9. กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ คือ จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดมีให้บริการ เช่น ที่พักอาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด การจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณา ได้แก่ กำหนดให้มีการใช้วิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่ปัญหาอยู่ในลำดับแรก การจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 5 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 9 ภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไข ข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 2 และมีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 2 เช่นเดียวกันและ กิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอมีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 3

2.4 ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา พบว่า

ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง - นักเรียน รวมถึงชุมชน) มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) และข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและ โรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ และข้อที่มีสภาพการปฏิบัติเป็นลำดับสุดท้ายคือ กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ

สำหรับปัญหาการปฏิบัติจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางข้อที่อยู่ใน

ลำดับแรกๆ คือ มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง มีบันทึกรวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องของโรงเรียนและชุมชน โดยแจ้งให้หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งและการตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บุคลากรจากภายนอก และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ คือ มีการจัดทำบันทึกข้อบกพร่องต่างๆ (คู่มือนักเรียน)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณา ได้แก่ จัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 3 มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเพื่อการเรียนรู้ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับแรก และข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 4

2.5 ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ พบว่า

ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ การมอบหมายงานให้บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากร ในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ และผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน ส่วนข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้ายคือ มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ

สำหรับปัญหาการปฏิบัติพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางข้อที่อยู่ในลำดับแรกๆ คือ กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกันและมีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อซึ่งเป็นลำดับท้ายๆ คือ มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ จัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน มีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน/ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะและกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณา ได้แก่ ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน มีสภาพการปฏิบัติลำดับที่ 3 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 2 กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพมีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 2 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับแรก มีการมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรก แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 5 มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 และปัญหา

อยู่ในลำดับที่ 3 และการแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 4

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ระหว่างความคิดเห็นผู้บริหาร และครูผู้สอน

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถาน ศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สำหรับผลการวิจัยเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติ ซึ่งมีลำดับแรกโดยทั้งผู้บริหารและ ครูผู้สอนมีความคิดเห็นตรงกันคือ ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา

สำหรับการเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติเป็นรายด้านสามารถสรุป ได้ดังนี้

3.1 ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา พบว่า

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยภาพ รวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้น การกำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหา หลักสูตร การควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอน และมีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/ แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่น่าพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการ ตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ และตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร

3.2 ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ พบว่า

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติ ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ ใน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า แตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้น การจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน แสดงผลการตรวจสอบนักเรียนสอบไม่ ผ่านและบันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียน ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกัน
 ข้อที่นำพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการ
 แสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียน และรายงาน
 การจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน

3.3 ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ พบว่า

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ โดยภาพ
 รวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาราย
 ข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้น มีสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้นักเรียน กำหนดคุณ
 ลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ในการควบคุมติดตามต่อเนื่อง ภายหลังการได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลง
 มือแก้ไขข้อบกพร่องในระยะเวลาที่เหมาะสม และการแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ ไม่
 แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกัน
 ข้อที่นำพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยได้แก่ มีสวัสดิ
 การด้านความปลอดภัยให้นักเรียน จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
 และมีให้บริการเช่น ที่พักอาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด

3.4 ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา พบว่า

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา โดยภาพรวม
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ
 พบว่า แตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้น กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ และมี
 การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับกระทรวง - กรมวิชาการ ตลอดจนกรมในสังกัด
 ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายข้อ พบว่า
 ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่นำพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
 ได้แก่ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ(คู่มือนักเรียน)

3.5 ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ พบว่า

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติ ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ โดยภาพ
 รวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาราย
 ข้อพบว่าแตกต่างกันแทบทุกข้อยกเว้น มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน มีกระบวนการ
 การจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่าย มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุ
 อุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนและมีการเก็บรักษาข้อมูล
 นักเรียน / ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอไม่แตกต่างกัน

อุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนและมีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน / ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติในภาพรวมและรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่นำพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยได้แก่ กำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ จัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน และมีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน / ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด
ด้านสภาพการปฏิบัติ

1. เป็นเรื่องใหม่บุคลากรยังขาดความเข้าใจ
 2. เปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้ นโยบายไม่ต่อเนื่อง
 3. ใช้ออกสารจำนวนมาก
 4. ต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายด้วยความตั้งใจ
- ด้านปัญหาการปฏิบัติ

1. เอกสารบางอย่างไม่มีความจำเป็นทำให้สิ้นเปลือง
2. ขาดงบประมาณเนื่องจากการใช้จ่ายมาก
3. ใช้เวลาในการปฏิบัติมากจะคุ้มค่าหรือไม่

5.5 การอภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผู้วิจัยได้แยกการอภิปรายเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นผู้บริหารและครูผู้สอน ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา รวม 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าการใช้ระบบ ISO 9002 ซึ่งเป็นระบบทางธุรกิจ ดังนั้นเมื่อนำมาใช้ประยุกต์ใช้กับสถานศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบนโยบายของ กรมสามัญศึกษา จึงมีผลกับการให้ระดับค่าเฉลี่ยในด้านต่างๆ ผู้บริหารและครูผู้สอนจึงให้ระดับ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เกี่ยวกับลำดับในการปฏิบัตินั้น ผู้บริหารและครูผู้สอนได้ให้ลำดับโดยเรียงจากมากมาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา และด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาตามลำดับ สามารถวิเคราะห์จากสภาพปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติได้เป็น 2 แนวทาง ดังนี้

1. ลำดับที่เกิดจากผลของปัญหาการปฏิบัติได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ สภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 1 แต่มีปัญหอยู่ในลำดับที่ 5 แสดงให้เห็นว่ามีปัญหาน้อยกว่าด้านอื่นๆ ที่สุดจึงทำให้ลำดับการปฏิบัติเป็นลำดับแรก ส่วนด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ สภาพปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 3 แต่มีปัญหอยู่ในลำดับที่ 4 แสดงให้เห็นว่ามีปัญหาเกือบสุดท้ายหรือปัญหาไม่มากนักเอง และด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา สภาพปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 4 แต่มีปัญหอยู่ในลำดับที่ 1 แสดงให้เห็นว่ามีปัญหามากกว่าด้านอื่นๆ จึงมีสภาพปฏิบัติอยู่ลำดับเกือบสุดท้าย

2. ลำดับการปฏิบัติเป็นผลมาจากการให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา สภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 5 แต่มีปัญหอยู่ในลำดับที่ 3 แสดงให้เห็นว่ามีปัญหากลางๆ เนื่องจากผู้บริหารและครูผู้สอนได้ให้ลำดับความสำคัญเป็นลำดับท้ายสุด ส่วนการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ สภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 2 แต่มีปัญหอยู่ในลำดับที่ 2 แสดงให้เห็นว่ามีปัญหามากรองจากลำดับแรกแต่การปฏิบัติอยู่ในลำดับรองจากลำดับแรก ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญของงานดังกล่าวเป็นอย่างดี

ด้านที่น่าพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติในภาพรวม 5 ด้านพบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการจัดการ หลักในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาและการได้รับความร่วมมือจากชุมชน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในการจัดการศึกษาควรได้รับความร่วมมือจากชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2522 : 71) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมในชุมชนว่า หมายถึง กระบวนการที่สมาชิกของชุมชน มีการกระทำออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ในการแสดงให้เห็นถึงความต้องการและความสนใจร่วมกัน มีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกันในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลหรืออำนาจมิตินไม่ว่าจะเป็นที่

ทางตรงหรือทางอ้อม หรืออาจเป็นการดำเนินการร่วมในการเพิ่มอำนาจต่อรองทางการเมือง เศรษฐกิจ และการปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนของ สมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งเป็นการแสดงออก ซึ่งความสนใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้นๆ การจะร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็แสดงให้เห็นว่าจะต้องมีความรู้ในเรื่องนั้น และการมีส่วนร่วมก็เป็นส่วนสำคัญ

เมื่อพิจารณารายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จากผลการวิจัยสภาพการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เป็นเพราะว่าด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เป็นยุทธศาสตร์ของการที่จะ ส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดเป็นทำเป็น เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ทั้งปวงและยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพที่จะ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวยความ สะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคน ได้พัฒนาจนเต็มศักยภาพและมีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อเป็น กำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุขและร่วม มือพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ การกำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการ เรียนการสอน การตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร และตรวจสอบ คุณสมบัติรวมถึงการทดสอบความรู้ก่อนรับเข้าเรียน เป็นเพราะว่าทั้ง 3 ข้อเป็นงานด้านวิชาการ ที่ทุกสถานศึกษามักจะดำเนินการให้สถานศึกษาของตนเองสู่ความเป็นเลิศ จะต้องดำเนินการ ด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 123) ที่ว่า ในการจัดการศึกษาเป็นงานในฝ่ายวิชาการ สถานศึกษาทุกแห่งจะให้ความสนใจด้าน งานวิชาการเป็นอันดับแรก มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานวิชาการ จึงถือเป็นข้อปกติในสภาพปฏิบัติที่ผู้บริหารและครูผู้สอนจึงให้ความสำคัญในลำดับการปฏิบัติจึงอยู่ ลำดับแรกๆ

ข้อที่มีสภาพปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียน การสอน เป็นเพราะว่าการดำเนินการเรื่องสื่อการเรียน การสอนในสถานศึกษายังไม่มีความพร้อม ทั้งในการ จัดหาหรือการจัดทำ ซึ่งมีองค์ประกอบมาจากหลายปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของงาน วิจัยของ De Kieffer ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการใช้วัสดุทัศนวัสดุของครู-อาจารย์ พบว่าขาดแคลน วัสดุทัศนวัสดุประเภทเครื่องมือ ดังนั้นเมื่อพิจารณาการควบคุมเรื่องประสิทธิภาพสื่อการเรียน จึง เห็นว่าสถานศึกษาจะต้องเพิ่มจำนวนสื่อให้พอเพียงก่อน ในขั้นตอนนี้ต่อไปถึงจะมีการพัฒนาควบคุม เรื่องประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ การจะสร้างสื่อการเรียนการสอนให้มาก

สำหรับผลการวิจัยกับปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะในการดำเนินการด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา นั้นแม้จะเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรทางการศึกษายังเห็นว่าปัญหาการปฏิบัติต่างๆ ไม่ใช่เป็นเรื่องยุ่งยาก แต่จะต้องใช้ความร่วมมือจากทุกฝ่าย ดังนั้นจึงให้ระดับของปัญหาการปฏิบัติอยู่ที่ปานกลาง

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม เป็นเพราะถ้าพิจารณาการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม ในสภาพการปฏิบัติจะมีลำดับสุดท้ายและมีปัญหาลำดับสูงสุด การควบคุมประสิทธิภาพในระบบราชการค่อนข้างจะกระทำได้ยาก หลักในการควบคุมประสิทธิภาพดังกล่าวในระบบ ISO 9002 เกี่ยวข้องกับการตรวจวัดทดสอบต้องอยู่ในสภาพที่ปกป้องไม่ให้อุปกรณ์เหล่านี้ วัสดุผิดพลาด,เสียหายชำรุด,เสื่อมประสิทธิภาพในการใช้งาน ในสังคมไทยการควบคุมประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในระบบราชการยังไม่สามารถดำเนินการได้ชัดเจน โดยเฉพาะเป็นการควบคุมโดยฝ่ายบริหาร ดังนั้นแนวทางการบริหารจึงต้องมีการแสวงหาแนวทางในการควบคุม เพื่อให้เกิดคุณภาพ คุณภาพยุคใหม่หาได้เกิดจากฝ่ายบริหารฝ่ายเดียวไม่ การควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพในระบบราชการได้มีการปรับเปลี่ยนโดยใช้ระบบทางธุรกิจเช่น ระบบQ.C ระบบ 5 ส. และ ISO เป็นต้น โดยนำมาประยุกต์เพื่อเป็นกระบวนการแสวงหาความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวความคิดของ สายสุวัฒน์ ไพรัตน์ (2539 : 3) กล่าวว่า คุณภาพในทางการค้ามีความหมายที่สำคัญ คุณภาพไม่ใช่เป็นทางเลือก แต่เป็นทางอยู่รอดในการประกอบธุรกิจ การบริหารจะต้องหาวิธีควบคุมระบบการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ อย่างไรก็ตามแม้ว่าหลักการราชการต่างจากหลักในทางธุรกิจ แต่ก็มีความหลากหลายที่จะใช้เครื่องมืออย่างอื่นแทนการควบคุม หน่วยงานทางการศึกษาอาจจะใช้วิธีการนิเทศการศึกษามาใช้เพื่อให้สามารถเกิดประสิทธิภาพก็ได้ การจะสร้างสื่อการเรียนการสอนให้มากทั้งจำนวนและมีประสิทธิภาพนั้น สถานศึกษาควรหาวิธีการส่งเสริมให้มีการดำเนินการร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานคือครูผู้สอนมีความสนใจมีความคิดสร้างสรรค์และการลดงบประมาณในการจัดซื้อ รูปแบบวิธีการอาจใช้การอบรม การให้การสนับสนุนพิเศษและให้มีการนิเทศร่วมกัน เป็นต้น เกี่ยวกับหลักการการนิเทศการศึกษาสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรีชา นิพนธ์พิทยา (2525:23-38) ซึ่งได้สรุปการนิเทศการศึกษว่า เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของครูเป็นคณะไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ส่งเสริมให้ครูรู้จักทำงานวิชาการ เคารพหลักในการมีเหตุผล ทดลองค้นคว้า ตลอดจนหาวิธีการสอนใหม่ๆ และช่วยเหลือการปฏิบัติงานของครูให้เป็นไปโดยสะดวกมีประสิทธิภาพเพื่อความรู้และ โอกาสที่จะปฏิบัติ สำหรับการกำหนดวิธีการสอน การจัดการสอนโดยเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ให้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้เนื่องจากเป็นรูปแบบที่มีการระบุไว้ตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาใหม่ ที่ได้ประกาศใช้และมีการรณรงค์ในการใช้อยู่ ซึ่งผู้ปฏิบัติทั้งผู้บริหารและครูยังจะต้องหารูปแบบในการ

ดำเนินการให้เหมาะสมแม้ว่าผู้บริหารและครูผู้สอนจะมีความคิดเห็นสอดคล้องกันซึ่งทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยว่าการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนานั้นเหมาะกับสังคมไทยแล้วหรือยัง แนวทางในการแสวงหารูปแบบเพื่อกำหนดวิธีการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับเป็นแนวความคิดของ วันทนี ภูมิภักทรคม (2536 : 49 – 54) จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สถานการณ์การกำหนดมาตรฐานผลงาน การค้นหาหรือพัฒนาทางเลือก การประเมินผลทางเลือก และการทดลองปฏิบัติการนำทางเลือกไปใช้ปฏิบัติ ดังนั้นเมื่อพิจารณาตามหลักการแล้วคงจะต้องใช้เวลาให้ผู้ปฏิบัติมีการปรับตัวสักระยะหนึ่ง และข้อกำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร เป็นข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ เช่นกัน เป็นเพราะว่าการกำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร เป็นขั้นตอนที่จะต้องตรวจสอบก่อนการนำมาใช้ การวางแผนการใช้หลักสูตรเป็นการเตรียมการล่วงหน้าก่อนเปิดหลักสูตร การวางแผนการใช้อย่างเป็นระบบและนำนวัตกรรมทางการศึกษามาช่วย เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีการเตรียมการเกี่ยวกับหลักสูตร ได้แก่ การวางแผนการใช้หลักสูตร การตรวจสอบหลักสูตรเมื่อก่อนนำไปใช้ การประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ เช่น บุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ จะเห็นได้ว่าค่อนข้างมีองค์ประกอบมากหากสถานศึกษาไม่มีความพร้อมจะทำให้มีปัญหาการปฏิบัติมาก อีกทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนต้องร่วมมือกันในการดำเนินการถึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยและมีลำดับท้ายๆ คือ การมีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ และการตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เป็นเพราะว่าในการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ทุกสถานศึกษาจะมีการประเมินผลการดำเนินการทุกครั้งเพื่อให้ทราบถึงความคุ้มค่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 93-97) ว่ามีขั้นตอนคือ กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานที่จะปฏิบัติโดยอาศัยความต้องการทางการศึกษาเป็นหลักการสำรวจสถานภาพปัจจุบันของการศึกษาในชุมชน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติ ขั้นปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้และขั้นติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อแก้ไขและเปลี่ยนแปลงทุกสถานศึกษาได้มีวิธีการดำเนินการเป็นอย่างดี จึงให้ความเห็นว่ามีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยและอยู่ในลำดับท้ายๆ ส่วนการตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร ก็เช่นเดียวกันทุกสถานศึกษาจะมีการตรวจสอบคุณสมบัติผู้เรียนที่จะจบการศึกษาอย่างรอบคอบที่สุด หากเกิดการผิดพลาดจะเป็นผลเสียกับทุกฝ่าย อีกทั้งผู้เรียนก็จะต้องนำวุฒิการศึกษาที่ได้จากสถานศึกษาไปใช้ประโยชน์ ปัญหาการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับน้อยและมีลำดับท้ายๆ

ไม่ต่างกัน เด็ดทั้งสน ออกทั้งนามให้ลัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณาเกี่ยวกับสภาพปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติ มีดังนี้

1.1 การกำหนดควิธี/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 และมีปัญหาการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 3 เป็นเพราะว่ากำหนดควิธี/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร เพื่อให้มีความสอดคล้องกันในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งทุกๆ สถานศึกษาจะต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากหลักสูตรที่ใช้ในสถานศึกษาโดยส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรของกรมสามัญศึกษา ซึ่งผ่านการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตรมาเป็นอย่างดี ดังนั้นในการปฏิบัติจริงก็มีปัญหาค่อนข้างมากเนื่องจากสถานศึกษายังขาดความพร้อมในหลายๆด้านจึงให้สภาพปฏิบัติอยู่ในลำดับท้ายๆ อย่างไรก็ตามการกำหนดควิธี/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตรเป็นวิธีการเตรียมความพร้อมได้แก่ การวางแผนการใช้ การเตรียมความพร้อมด้านต่างๆเช่นบุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนการใช้หลักสูตรเป็นการเตรียมการล่วงหน้าก่อนเปิดหลักสูตร การวางแผนการใช้ข้ออย่างเป็นระบบและนำนวัตกรรมทางการศึกษามาช่วย เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีการเตรียมการเกี่ยวกับหลักสูตรได้แก่ การวางแผนการใช้หลักสูตร การตรวจสอบหลักสูตรแม่บทก่อนนำไปใช้ การประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อมด้านต่างๆเช่นบุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น จากผลการดังกล่าวเพื่อให้มีสภาพการปฏิบัติที่ดีขึ้นสถานศึกษาจึงควรจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการส่งเสริมกิจกรรมการปฏิบัติ การส่งเสริมสถานศึกษาอาจจะตั้งเป็นคณะกรรมการประเมินผล การนำเนื้อหาหลักสูตรไปใช้จัดการเรียนการสอนหรืออาจจะเชิญศึกษานิเทศมาร่วมแนะแนวทางด้วย

1.2 กำหนดควิธีการสอน (การจัดการสอนโดย เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 2 และมีปัญหาการปฏิบัติอยู่ลำดับรองจากลำดับแรก จะเห็นได้ว่าเป็นข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่นๆ แต่ยังมีสภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับรองจากลำดับแรก ดังที่กล่าวมาแล้วว่าการจัดการสอนโดย เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ครูผู้สอนจะเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการสอนดังนั้นจะต้องเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ให้พอเพียงกับกิจกรรมการเรียนการสอน การที่ผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นว่ามีปัญหา ค่อนข้างมากเนื่องจากสถานศึกษาส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสื่อวัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ De Kieffer ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการใช้โสตทัศนวัสดุของครู-อาจารย์ พบว่าขาดแคลนโสตทัศนวัสดุประเภทเครื่องมือ ขาดเงินในการจัดซื้อโสตทัศนวัสดุ ดังนั้นการจะแก้ปัญหานี้จึงควรจัดโสตทัศนวัสดุให้พอเพียง

2. ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จากผลการวิจัยสภาพการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้

โรงเรียนมีอำนาจให้การตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความเชื่อว่า โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการผลิตที่สามารถสร้างผลผลิต คือผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ และเป็นการเสริมสร้างพลังให้โรงเรียน ประชาชนและชุมชนร่วมมือกัน เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่บุคลากรทางการศึกษาจะต้องปรับตัว ดังนั้นสภาพการปฏิบัติจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ แผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครุมาสาย มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ข้อเป็นการบริหารเกี่ยวกับการวางแผนงานในแต่ละด้านเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ การลดปัญหาในการปฏิบัติงาน และเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นปัจจุบันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวว่า การวางแผนจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมที่จะทำในอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยการได้ศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานสามารถคาดการณ์นี้ล่วงหน้าและเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน แสดงให้เห็นว่าเป็นข้อที่มีปัญหาอุปสรรคมากกว่าข้ออื่นๆ ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพในระบบของ ISO 9002 จะต้องจัดทำระบบของเอกสารตั้งแต่การเก็บเอกสารข้อมูล คุณภาพของเอกสารต่างๆ เช่นในข้อกำหนดที่ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล เมื่อนำระบบมาใช้ในสถานศึกษาจะจัดทำเอกสารได้แก่ เอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ซึ่งมีความละเอียดมากและมักมีอุปสรรคปัญหามากกว่าข้ออื่นๆ

สำหรับผลการวิจัยปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและน้อยบางข้อเป็นเพราะว่าการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ ได้ดำเนินการในเรื่องคณาจารย์ทางการศึกษาจึงยังไม่พบปัญหาการปฏิบัติชัดเจนเท่าใดนักจึงให้ระดับปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ จัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสาร นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข และ จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน จะเห็นได้ว่าข้อที่มีปัญหาอุปสรรคมากกว่าข้ออื่นๆและมีผลโดยตรงกับสภาพการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำระบบเอกสารซึ่งในระบบของ ISO 9002 จะต้องจัดทำระบบของเอกสารตั้งแต่การเก็บเอกสารข้อมูล คุณภาพของเอกสารต่างๆ เช่นในข้อกำหนดที่ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล เมื่อนำระบบมาใช้ในสถาน

เอกสารต่างๆ เช่นในข้อกำหนดที่ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล เมื่อนำระบบมาใช้ในสถานศึกษาจะจัดทำเอกสารได้แก่ เอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, ระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ซึ่งมีความละเอียดมากและมักมีอุปสรรคปัญหามาก ส่วนการนำผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข เกี่ยวกับการวางแผนงานซึ่งจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมที่จะทำในอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยการได้ศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยและลำดับท้ายๆ คือ ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนและรายงานการจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อดังกล่าวมีปัญหาการปฏิบัติไม่มากและสถานศึกษาทุกแห่งจะมีการจัดทำเป็นปกติ เช่น ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย เป็นงานที่ฝ่ายวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นการเตรียมการล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการมีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย เป็นงานที่ฝ่ายบริการ/งานพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบโดยข้อมูลที่ทำการเก็บจะนำมาทำโครงการของงบประมาณประจำปีหรือจัดทำเป็นรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละปี และการรายงานการจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน เป็นงานที่ทุกๆ ฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งจะรายงานการจัดบริการต่างๆ เป็นข้อมูลในการรายงานต้นสังกัด และเป็นการนำข้อมูลมาวางแผนการทำงานในอนาคตต่อไปด้วย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติ มีดังนี้

2.1 การจัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็น ลายลักษณ์อักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสาร ที่โดยสภาพการการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 4 ปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรก ส่วนจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร ในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, ระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน สภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับสุดท้าย ส่วนปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 เป็นเพราะว่าทั้ง 2 ข้อมีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่สูงกว่าข้ออื่นๆ เมื่อพิจารณารายละเอียดของทั้งสองข้อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเอกสารซึ่งนับว่าสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะหลักการ ISO 9002 ในข้อกำหนดที่ 4.2 ระบบคุณภาพ สิ่งที่ต้องทำ/ต้องทำโรงเรียนจะต้องจัดทำระบบการดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และการจัดทำโครงสร้างของระบบเอกสารจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร 4 ระดับ ได้แก่ คู่มือคุณภาพ เอกสาร ขั้นตอนการทำงาน เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนและจะต้องทำเอกสารดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดทำแผนคุณภาพ ซึ่งต้องการมีการวางแผนกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการเรียนการสอน การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยจัดลำดับการทำงานอย่างเป็นระบบ แม้ว่าระบบราชการก็มีการจัดทำเอกสารที่ดีก็ตามเมื่อเข้าสู่ระบบ ISO 9002 จะต้องดำเนินการตามวิธีและรูปแบบของ ISO 9002 อย่างมีความชัดเจนจึงเป็นปัญหาการปฏิบัติที่ค่อนข้างมาก เมื่อศึกษางาน โครงสร้างของระบบ

มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมโดยศึกษากรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาวิเคราะห์ระบบเอกสารพบปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงาน ที่ใช้ในโรงงานไม่เป็นไปตามระบบควบคุมเอกสารตามระบบ ISO 9000 เนื่องจากขาดมาตรฐานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานที่ตนเองใช้อยู่ จากปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขโดยจัดมาตรฐานในการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงาน เป็นเอกสารปรับปรุงระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่และจัดมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน หลังการแก้ไขดังกล่าวพบว่าไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องการควบคุมเอกสารอีกเลยในการตรวจสอบโรงงานอีก 3 ครั้งในเวลาต่อมา จักรกฤษณ์ เทพพิทักษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ดังนั้นหากจะนำการแก้ปัญหาดังกล่าวมาใช้กับสถานศึกษาคงจะลดปัญหาการปฏิบัติได้

2.2 นำผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกัน

แก้ไขที่โดยมีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 ปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับรองจากลำดับแรก จะเห็นได้ว่าในข้อนี้มีปัญหาอุปสรรคค่อนข้างมากเช่นกันแต่สภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ แสดงว่าเป็นข้อที่ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไขเป็นกระบวนการวางแผนงานวิชาการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวว่า การวางแผนจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมที่จะทำในอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยการได้ศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานสามารถคาดการณ์นี้ล่วงหน้าและเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

2.3 บันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่โดยลำดับการ

ปฏิบัติอยู่ที่ 9 ปัญหาการปฏิบัติอยู่ลำดับที่ 4 ในข้อนี้จะเห็นได้ว่าแม้มีปัญหากลางๆแต่ผลลำดับการปฏิบัติอยู่ที่เกือบสุดท้ายคงเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครูผู้สอนมีความเห็นว่าในข้อนี้มีความสำคัญเป็นลำดับท้ายๆ อย่างไรก็ตามในข้อบันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดควรจะ ต้องให้มีการปฏิบัติให้มากขึ้นในสถานศึกษาเนื่องจากเอกสารเหล่านี้จะนำมาวางแผนไปสู่คุณภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523-97) ว่ามีขั้นตอนคือ กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนงานที่จะปฏิบัติโดยอาศัยความต้องการทางการศึกษาเป็นหลัก การสำรวจสถานภาพปัจจุบันของการศึกษาในชุมชน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติ ขั้นปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้และขั้นตอนติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อแก้ไขและเปลี่ยนแปลง

บันทึกไว้สำหรับอ้างอิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่จำกัด 3. ด้านการมีส่วนร่วมและร่วมคิดร่วมทำ ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกัน

คุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

จากผลการวิจัยสภาพการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษาเป็นแหล่งของสาธารณชนที่ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรวม การศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคน โดยแนวความคิดนี้เชื่อว่าการให้ทุกคนทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิดและร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษา ตลอดจนมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้เกิดความรู้สึกรับความเป็นเจ้าของให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียน ภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม และจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียนเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียน และจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียน ในสถานศึกษามีการดำเนินการค่อนข้างชัดเจนในการวางแผนงานอาคารสถานที่ เช่น การกำหนดให้มีแผนผังบริเวณก่อนการตั้งสถานศึกษาหรือการมีการตกแต่งให้มีบรรยากาศร่มรื่น เพื่อใช้ในการใช้จัดกิจกรรมการเรียนการสอน การให้สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พันธ์ หันนาครินทร์ (2524 : 63) กล่าวว่า งานอาคารสถานที่ ได้แก่ การจัดแผนผังบริเวณโรงเรียน การพัฒนาโรงเรียนให้มีบรรยากาศร่มรื่นและการจัดเวรรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน ส่วนข้อภายหลังได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจในหลักการที่ใช้เวลาแก้ไขให้น้อยและยังแสดงถึงความตั้งใจในการให้บริการที่ดีด้วย

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ กำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบชี้ความ สามารถในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้กลวิธีทางสถิติยังมีลำดับที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับกำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบกำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบจะสามารถนำไปสู่การทำงานที่สามารถพัฒนาได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องกับแนวคิดของ วันทีนีย์ ภูมิภัทราคม (2536 : 49 – 54) ว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ให้เห็นชัดเจนว่าสิ่งต่างๆ เป็นอยู่อย่างไร และคิดไปในอนาคตว่าควรต้องให้เป็นอะไร อย่างไรจึงจะดีที่สุด การกำหนดมาตรฐานผลงาน คือ มุ่งพยายามกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จต่าง ๆ ที่ต้องทำให้เสร็จ ซึ่งก็คือเป้าหมาย โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ สมเหตุสมผล อยู่บนพื้นฐานพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ติดตามเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั่น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ผลได้ และนับเห็นจำนวนหรือวัดได้

สำหรับผลการวิจัยปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ การกำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบขีดความสามารถในการให้บริการ ภายหลังจากได้รับการตรวจผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสมและกิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นว่าเป็นข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น ฝ่ายบริหารควรจะหาวิธีการวางแผนเพื่อลดปัญหาอุปสรรค จากข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่นๆ สังเกตได้ว่าเกี่ยวข้องกับการจัดบันทึก การใช้การคำนวณและเรื่องของเวลาในการบริการ ในการกล่าวเรื่องคุณภาพทางการค้า มักจะสวนทางกับหลักคุณภาพของหน่วยงานราชการ ดังแนวความคิดของ สายสุวัฒน์ ไพรรัตน์ (2539 :3) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ ในทางการค้ามีความหมายที่สำคัญคุณภาพไม่ใช่เป็นทางเลือก แต่เป็นทางอยู่รอดในการประกอบธุรกิจ ประการอันเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ การผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพดี การควบคุมต้นทุนสินค้า และบริการให้ต่ำสุด การส่งมอบและบริการส่งสินค้าให้ทันใจลูกค้า

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยและอยู่ในลำดับท้ายๆ คือ จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดมีให้บริการ เช่น ที่พักอาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด จะเห็นได้ว่าการจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติในระบบราชการจะมีวิธีการที่มีการระดมอย่างมีความละเอียดรอบครอบชัดเจน ซึ่งเมื่อผนวกเข้ากับระบบการประกันคุณภาพจะต้องดำเนินการด้านการจัดทำเอกสารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เช่นข้อกำหนด ISO 9002 ข้อที่ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลเอกสารและข้อมูลต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติอย่างเหมาะสมโดยผู้มีอำนาจก่อนที่จะนำเอกสารและข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ จะต้องมีการแม่บทหรือวิธีการควบคุมเอกสารที่ใช้ซึ่งว่าสถานะการแก้ไขของเอกสารต่าง ๆ เป็นอย่างไร และป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยมาใช้งานการควบคุมนี้จะต้องมีเพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารที่ถูกต้องเหมาะสมมีอยู่พร้อมเสมอ จุดที่มีการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่ามีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ส่วนการมีให้บริการ เช่น ที่พักอาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยเป็นเพราะว่าทุกสถานศึกษามีการให้บริการอย่างดีและมีความพอเพียงตามความเหมาะสมของตนเอง

ข้อที่นำพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการการปฏิบัติ มีดังนี้

3.1 จัดทำแผนคุณภาพการใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยจัดลำดับการทำงานอย่างเป็นระบบ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่ปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 1 เป็นข้อที่มีลำดับท้ายๆ เนื่องจากมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆ จัดทำแผนคุณภาพการใช้ทรัพยากรต่างๆ หากดำเนินการได้ดีย่อมนำไปสู่ผลที่ตามมาในด้านอื่นๆ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มผลกำไร และเป็นการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวไว้ว่าสถานศึกษามีงบประมาณและทรัพยากรจำกัด การ

วางแผนจะทำให้ใช้งบประมาณและทรัพยากรจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกทั้งการวางแผนยังทำให้สามารถพัฒนาไปตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วย

3.2 การจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 5 แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับกลางๆแต่มีปัญหาการปฏิบัติน้อยกว่าข้ออื่นๆหรือมีปัญหาไม่มากนักเอง

3.3 ภายหลังจากได้รับการตรวจสอบผู้บริหารจะต้องแก้ไขข้อบกพร่องภายในเวลาที่เหมาะสม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ที่ 2 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 2 เป็นข้อที่มีลำดับแรกๆ แต่มีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆหรือมีปัญหาหนักนั่นเอง ดังนั้นจึงพิจารณาได้ว่าเป็นข้อที่ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นที่สำคัญจึงให้ลำดับแรกๆแม้จะมีปัญหาค่อนข้างมาก

3.4 กิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอมีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆเนื่องจากมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆกิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ เป็นหลักการที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้มีการทบทวนและประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ในสถานศึกษามีกิจกรรมการติดตามผลตลอดเวลา เช่น กิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรและนอกหลักสูตรแต่ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยเนื่องจากมีปัญหาการปฏิบัติค่อนข้างมาก

4. ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้โอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

จากผลการวิจัยสภาพการปฏิบัติพบว่า ในภาพรวมและรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเป็นเพราะว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษา เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณภาพประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของเขา และมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชน ในที่สุด ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง - นักเรียน รวมถึงชุมชน มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) และข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ข้อเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวกับความร่วมมือของชุมชนและสถานศึกษา เป็นเพราะว่าระบบดังกล่าวจะนำไปสู่การกระจายอำนาจในระดับต่างๆที่รัฐกำหนดให้ แต่บุคลากรในสถานศึกษาจะมีความกังวลว่าชุมชนจะมาก้าวก้าการทำงานเนื่องจากชุมชนขาดประสบการณ์และมีพื้นฐานการศึกษาที่ต่างกัน

ตลอดจนความไม่พร้อมของสถานศึกษาในด้านอื่นๆ ด้วย การทวนสอบจากชุมชนย่อมหมายถึงชุมชนจะต้องเข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการได้เล็งเห็นถึงอุปสรรคปัญหาจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในการปฏิรูปการศึกษา ไว้ในข้อที่ 4 มีความว่า ได้ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ การแทรกแซงคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (กรมสามัญศึกษา. 2541 : 143)

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ เป็นเพราะว่ากิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบ เป็นข้อที่ต้องดำเนินการตามข้อกำหนดของ ISO 9002 เมื่อมีการติดตามผลการแก้ไขมาทำการทบทวนเพื่อหาวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพหรือลดปัญหาอีกครั้งนับเป็นงานที่ยุ่งยาก ในระบบสถานศึกษามักยังไม่ได้ดำเนินการจึงทำให้เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติเป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับจากผลการวิจัยปัญหาในการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าเป็นเพราะว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษา เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษา ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ สำหรับปัญหาการปฏิบัติทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง มีบันทึกรวมถึงการแก้ไขข้อตกลงของโรงเรียนและชุมชน โดยแจ้งให้หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง และการตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้บุคลากรจากภายนอก แสดงให้เห็นว่าทั้ง 3 ข้อมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นควรจะหาวิธีการ เพื่อวางแผนให้มีสภาพการปฏิบัติที่อยู่ในลำดับที่ดีขึ้น การกระจายอำนาจทางการศึกษา เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษา ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณค่าประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของเขา และมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนในที่สุด จากหน้าที่ต่างๆ ข้างต้นเนื่องจากชุมชนขาดประสบการณ์ และมีพื้นฐานการศึกษาที่ต่างกัน ตลอดจนความไม่พร้อมของสถานศึกษาในด้านอื่นๆ ด้วย การทวนสอบจากชุมชนย่อมหมายถึงชุมชนจะต้องเข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยและมีลำดับท้ายๆ คือ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) เนื่องจากเป็นงานที่ทุกสถานศึกษาส่วนใหญ่ได้ดำเนินการจึงมีปัญหาไม่มาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน่าพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการการปฏิบัติ มีดังนี้

4.1 จัดสวัสดิการด้าน ความปลอดภัยให้กับนักเรียน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 และมีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆ แต่มีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆหรือมีปัญหาค่อนข้างมากนั่นเองและ มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียนรู้ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 แต่มีปัญหายุ่งในลำดับที่ 1 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆ เป็นเพราะมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆ ที่สุดหรือมีปัญหาไม่มากนักเอง เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร แม้ว่าในสถานศึกษาจะมีการดำเนินการด้านงานอาคารสถานที่เป็นอย่างดีแต่ในแง่เอกสารจะมีวิธีการที่ยุ่งยาก ผู้บริหารและครูผู้สอนจึงให้อยู่ลำดับท้ายๆ

4.2 ข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรงเรียนได้รับการทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 4 มีเหตุผลเพราะว่าโดยภาพรวมแล้วคุณภาพในการจัดการศึกษาของยังคงเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ว่า ผู้จบการศึกษาในแต่ละระดับของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานยังไม่มีคุณภาพที่สังคมพอใจ จนแสดงถึงการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ยังไม่มีมาตรฐานกลางที่โรงเรียนต่าง ๆ พึ่งมี พึ่งประสงค์ และพึ่งผลิตให้ได้ผลเท่าเทียมกันในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน มีความสับสนและขาดสภาพสมดุลของแนวคิดต่าง ๆ เช่นนโยบาย เช่น การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การควบคุมจากส่วนกลาง การให้โรงเรียนเป็นอิสระและอยู่ในความดูแลของท้องถิ่น สักส่วนของการบังคับวิชาเรียน และการปล่อยให้เลือกเรียนเสรี ความเข้มงวดในมาตรฐานความรู้ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรมกับการยินยอมให้มีความยืดหยุ่นหลากหลายซึ่งผลจากการวิจัยสามารถบ่งชี้ได้ว่า โรงเรียนที่เข้าสู่ระบบประกันคุณภาพสามารถดำเนินการในด้านความร่วมมือกับชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กองการเจ้าหน้าที่กรมสามัญศึกษา (2541 : 143) ในการปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2539 - 2545 โดยมุ่งหวังการปฏิรูปการศึกษาเป็น 4 ด้าน คือ การปฏิรูปโรงเรียนและสถานศึกษา การปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน และการปฏิรูประบบบริหารการศึกษา และยังได้กำหนดสำหรับโรงเรียนในอุดมคติเพื่อให้เกิดเป้าหมายที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรมชัดเจน ในการพัฒนาโรงเรียนการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานการศึกษาหลักการสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาได้แก่ การพัฒนาการจัดการศึกษาต้องเปลี่ยนแปลงจากการกำหนดคนนโยบายจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง มาเป็นจากสถานศึกษา ครู ผู้ปกครอง และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น การจัดทำจาก เบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนจึงจะสอดคล้อง กับความต้องการในการพัฒนาอย่างแท้จริงของสถานศึกษา เพราะผู้ทำเป็นผู้วางแผนเอง

ต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ผลประโยชน์ร่วมกันมา ร่วมใจพัฒนา เพื่อผนึกกำลังในการดำเนินงานอย่างเข้มแข็ง โดยมีต้องพึงงบประมาณจากราชการแต่ เพียงอย่างเดียว

5. ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จากผลการวิจัยสภาพการปฏิบัติพบว่า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่า ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ เป็นแนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษาต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาหรือ ผลลัพธ์อันเกิดจากการตัดสินใจของโรงเรียนเอง ซึ่งสามารถให้ผู้ปกครอง ประชาชน และสังคม ตรวจสอบได้ ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญ ในนโยบายด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นใน ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ คือ การมอบหมายงานให้บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับ บริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ และผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัด โครงสร้าง บริหารโรงเรียนร่วมกัน ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆเกี่ยวข้องกับการวางแผนบุคลากร ในการทำงานแสดงให้เห็นว่าได้ให้ความสำคัญในด้านนี้มาก และการกำหนดบุคลากรในการทำงานที่มีคุณภาพย่อมหมายถึงความสัมฤทธิ์ผลในการทำงานและประสิทธิภาพของงานด้วย เกี่ยวกับการจัดบุคลากรสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมาน ริงสิโยกฤษณ์ (2522 : 33) ว่าการบริหารงานบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายการวางแผน การวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติ ในองค์กรเพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ และปริมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับสุดท้าย คือ มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ เป็นเพราะว่าการดำเนินการผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเป็นข้อที่มีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับจากผลการวิจัยปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่า ด้านการแสดงความรับผิดชอบ ที่ตรวจสอบ เป็นแนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการ ศึกษา ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาหรือผลลัพธ์อันเกิดจากการตัดสินใจของโรงเรียนเองซึ่งเป็นเรื่องที่เพิ่งเริ่มต้นบุคลากรทางการศึกษาเห็นความสำคัญใน นโยบายด้านนี้ แต่ปัญหาการ ปฏิบัติต่างๆ ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรจึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่อยู่ในลำดับแรกๆ คือ กำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร เกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ เป็นเพราะว่าเป็นข้อกำหนดของ ISO 9002 ในทางปฏิบัติแม้

ว่าจะมีการกำหนดความรับผิดชอบหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพแล้วก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นคือภาระกิจที่บุคลากรได้ดำเนินการเมื่อดำเนินการไประดับหนึ่งจะมีความท้อแท้ในการทำเอกสาร ส่วนข้อผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกันปัญหาจะเกิดจากแนวความคิดที่ต่างกัน ผู้บริหารจะมองทิศทางการจัดการ ได้ดีกว่าครูผู้สอน ดังนั้นในการประชุมหารือกันมาจะมีความขัดแย้งกันเสมอแต่เมื่อผู้บริหารได้ชี้แจงความจำเป็นจะทำให้บุคลากรอื่นๆ ต่างมีความเข้าใจดีต่อกัน และมีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน เหตุที่มีปัญหาการปฏิบัติมากเพราะว่าผู้บริหารมักจะยังไม่เปิดใจในการให้ทบทวนการบริหารงานของโรงเรียน แต่ก็มีบางสถานศึกษาให้มีการดำเนินการด้วยรูปแบบการประเมินด้วยแบบสอบถาม ผลจากการตอบแบบสอบถามจะนำมาชี้แจงให้บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบด้วย

ข้อที่อยู่เป็นลำดับท้ายๆ คือ มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน มีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน/ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ และกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน ข้อที่อยู่ในระดับน้อย ข้อต่างๆข้างต้นผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเป็นข้อที่มีปัญหาในการปฏิบัติลำดับท้ายๆเนื่องจากจะเห็นได้ว่าการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ มีกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกการจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน เป็นการดำเนินการตามระเบียบพัสดุ ซึ่งทุกสถานศึกษาจะต้องดำเนินการตามระเบียบวิธีให้ถูกต้อง จึงมีปัญหาการปฏิบัติดังนี้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยนำพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาการการปฏิบัติ มีดังนี้

5.1 ผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 3 แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 2 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับแรกๆ และมีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับค่อนข้างมาก เป็นเพราะว่าเป็นงานที่สำคัญแม้จะมีปัญหาค่อนข้างมากดังนั้นทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนได้เห็นความสำคัญจึงให้สภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกๆ เมื่อพิจารณาในข้อผู้บริหารและทีมงานเป็นผู้กำหนด/เขียนนโยบายจัดโครงสร้างบริหารโรงเรียนร่วมกัน จะเห็นได้ว่าสถานศึกษาได้จัดให้มีการทำธรรมนูญโรงเรียนโดยใช้วิธีการประชุมกำหนดวิธีการต่างๆร่วมกัน

5.2 กำหนดความรับผิดชอบหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับบริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 2 แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 1 และ มีการมอบหมายงานให้บุคลากร อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 1 แต่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 5 จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 ข้อเป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับแรกๆ ทั้งที่มีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆ เป็นเพราะว่าเป็นข้อที่มีความสำคัญซึ่งเป็นข้อกำหนดความรับผิดชอบหน้าที่ของบุคลากรด้านต่างๆ ส่วนการแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่าน

ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 9 แต่มีปัญหาอยู่ในลำดับที่ 4 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆเป็นเพราะมีปัญหาการปฏิบัติกลางๆหรือมีปัญหาไม่มากนักเอง พิจารณาในแง่ความสำคัญแล้วเป็นการกำหนดของระบบ ISO 9002 ในการทำงานจริงตามสถานศึกษามักจะแต่งตั้งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการเป็นผู้ดูแลระบบ

5.3 มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับที่ 8 และปัญหาอยู่ในลำดับที่ 3 เป็นข้อที่มีสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆเป็นเพราะมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่นๆ พอสรุปได้ว่าสภาพการปฏิบัติลำดับท้ายๆเป็นเพราะมีปัญหาการปฏิบัติสูง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน

การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งก็สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อที่น่าพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน คือ ค่าเฉลี่ยในสภาพปฏิบัติของครูผู้สอนมากกว่าผู้บริหารทุกข้อ เป็นเพราะว่าครูผู้สอนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงจึงให้ค่าของคะแนนมากกว่าผู้บริหาร ในด้านที่มีสภาพปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกผู้บริหารเห็นว่าด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และครูผู้สอนเห็นว่าสภาพปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกคือด้านการมีส่วนร่วมคิดและร่วมทำ เหตุผลเป็นเพราะว่ามุมมองของผู้บริหารจะให้ความสำคัญทางด้านความรับผิดชอบของตนเองในการบริหารงานและการทำงานอย่างโปร่งใส จึงให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุพล ทองคลองไทร (2525 : 22) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนควรมีพฤติกรรมที่ดี ได้แก่ ไม่ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งของตนเองและลูกน้อง ให้ความสนใจและมีความเข้าใจถูกต้อง มีการหาความรู้เสมอและรู้จักปรับปรุงตนเอง เป็นตัวอย่างที่ดี ยอมรับความคิดเห็นความสำคัญของบุคลากรอย่างมีคุณค่า มีการตั้งใจสร้างขวัญกำลังใจ สอนงาน มีความคิดเห็นริเริ่มที่ดีรู้จักรับฟังและมีการยกย่องชมเชยให้กำลังใจอยู่เสมอ ส่วนที่ครูผู้สอนเห็นว่าสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกคือ ด้านการมีส่วนร่วมคิดและร่วมทำ เป็นเพราะว่าครูผู้สอนเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง มีความเสียสละ มีความตั้งใจจึงทำให้การทำงานต่างๆ สำเร็จการดำเนินการสู่ความสำเร็จเกิดจากการร่วมแรงร่วมใจของทุกฝ่ายในสถานศึกษา แม้ว่าด้านการมีส่วนร่วมคิดและร่วมทำเป็นแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษา เป็นแหล่งของสาธารณชนที่ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรวมการศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคน โดยแนวความคิดนี้เชื่อว่าการให้ทุกคนทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิดและร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษา ตลอดจนมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้เกิดความรู้สึกรับรู้ความเป็นเจ้าของให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มี

คุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ การที่ครูผู้สอนได้มีการทำงานโดยประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในกรณีต่างๆ จึงทำให้ครูผู้สอนเห็นว่าเป็นด้านที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่าครูผู้สอนเข้าใจหลักการประกันคุณภาพการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ดังหลักการที่ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ การแทรกแซงคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (กรมสามัญศึกษา, 2541 : 143) โดยมีวัตถุประสงค์ว่า เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากองค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อให้ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม เกิดความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนักเรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา เป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนและองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน และครูผู้สอนเข้าใจกระบวนการที่กล่าวเป็นอย่างดี ส่วนด้านอื่นๆ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนให้ความเห็นว่ามีลำดับใกล้เคียงกัน ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพปฏิบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านและทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ข้อค้นพบที่น่าพิจารณาคือ ค่าเฉลี่ยในปัญหาการปฏิบัติส่วนใหญ่ผู้บริหารมากกว่าของครูผู้สอน เหตุผลเพราะว่าผู้บริหารจะมีการวางแผนการทำงานทุกขั้นตอนจึงทราบปัญหาต่างๆ จึงให้ระดับคะแนนของปัญหา มากกว่าครูผู้สอนในด้านที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกคือด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนต่างมีข้อคิดเห็นตรงกัน เป็นเพราะว่าเมื่อพิจารณารายละเอียดด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษาเป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของเขา และมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนในที่สุด จากหลักการดังกล่าวทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนต่างมองปัญหาการดำเนินการต่างๆ น่าจะมีปัญหาอุปสรรคมากกว่าด้านอื่นๆ ตัวอย่างที่เห็นผู้บริหารและครูผู้สอนได้จึงให้ความสำคัญเป็นปัญหาลำดับแรก ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยเวลาในการปรับแนวความคิดเข้าหากันเพื่อดำเนินการให้มีเป้าหมายเป็นหนึ่งเดียว ส่วนด้านอื่นๆ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนให้ความเห็นว่ามีลำดับใกล้เคียงกัน ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติ โดย

ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการ ประกันคุณภาพการศึกษาใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวมและรายข้อแทบทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เป็นยุทธศาสตร์ของการที่จะส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดเป็นทำเป็น เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวงและยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวย ความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาจนเต็มศักยภาพและมีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุข และร่วมมือพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ การดำเนินการเรื่องการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนานับเป็นเรื่องทิศทางการจัดการศึกษาแนวใหม่ซึ่งผู้ปฏิบัติทั้งผู้บริหารและครูยังจะต้องหารูปแบบในการดำเนินการให้เหมาะสมแม้ว่าจะสอดคล้องกับซึ่งทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยว่าการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนานั้นเหมาะสมกับสังคมไทยแล้วหรือยัง แนวทางในการแสวงหารูปแบบวิธี ซึ่งเป็นแนวความคิดที่สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจของ วันทนี ภูมิภักทราคม (2536 : 49-54) จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดมาตรฐาน ผลงาน การค้นหาหรือพัฒนาทางเลือก การประเมินผลทางเลือก และการทดลองปฏิบัติการนำทางเลือกไปใช้ปฏิบัติ ดังนั้นผู้บริหารและครูผู้สอนจึงมีความเห็นที่แตกต่างกันแทบทุกข้อ และให้ระดับที่ปานกลางและมองรายละเอียดต่างๆต่างกัน

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติข้อที่ไม่แตกต่างกันคือ กำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบ เนื้อหาหลักสูตร มีการควบคุมประสิทธิภาพต่อการเรียนการสอน และ มีการควบคุมประสิทธิภาพ หนังสือ /แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะว่า ทั้ง 3 ข้อเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวกับงานวิชาการในทางปฏิบัติในสถานศึกษางานวิชาการจะถูกหยิบยกให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกๆ จึงทำให้ผู้บริหารและครูผู้สอนต่างก็มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการในการบริหารงานวิชาการของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 123) ว่า ในการจัดการศึกษาเป็นงานในฝ่ายวิชาการ สถานศึกษาทุกแห่งจะให้ความสนใจด้านงานวิชาการเป็นอันดับแรก มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานวิชาการ โดยเฉพาะการกำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหาหลักสูตร การควบคุมประสิทธิภาพต่อการเรียนการสอน และการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ/แบบเรียน/อุปกรณ์ได้เหมาะสม

เป็นงานที่ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนต่างจะต้องมีการพิจารณาอย่างละเอียดจึงทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติพบว่า ในภาพและรายละเอียดข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เป็นยุทธศาสตร์ของการที่จะส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดเป็นทำเป็น เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวงและยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาจนเต็มศักยภาพและมีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุขและร่วมมือพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ในทางปฏิบัติจะมีปัญหาค่อนข้างมาก ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูจึงไม่แตกต่างกัน

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยได้แก่ คือ มีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ และการตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตร เนื่องจากทั้ง 2 ข้อมีการปฏิบัติที่สถานศึกษาทุกแห่งมีการดำเนินการอย่างเป็นปกติอยู่แล้ว การตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณในการทำงานและความสำเร็จต่างๆ สถานศึกษาเมื่อจัดกิจกรรมจะมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนและเมื่อเสร็จสิ้น การประเมินงานหรือดำเนินการตามเป้าหมายต่างๆ งานดังนั้นจึงทำให้ปัญหาการปฏิบัติในด้านนี้จึงมีน้อย ส่วนการตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบนักเรียนก่อนจบหลักสูตรก็เช่นกัน สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องสำรวจตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัตินักเรียนก่อนจบหลักสูตร ซึ่งหากมีความไม่รอบคอบจะเกิดปัญหาขึ้นได้ภายหลังนั่นเอง ดังนั้นทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนต่างมีความเห็นตรงกัน โดยให้ข้อนี้ที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ คือสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบสภาพปฏิบัติในภาพรวมและรายละเอียดข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้โรงเรียนมีอำนาจให้การตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความเชื่อว่า โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการผลิต ที่สามารถสร้างผลผลิต คือผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ จึงเป็นการช่วยเพิ่มความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และเป็นการเสริมสร้างพลังให้โรงเรียน ประชาชนและชุมชนเอื้ออำนวยร่วมกันจัดการศึกษา ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในปัญหาการปฏิบัติไม่มีข้อที่มีลำดับต่างกันมาก ระหว่างผู้บริหารและครู ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการเป็นเรื่อง

ใหม่ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้ จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางและพิจารณารายละเอียดต่างๆ แตกต่างกัน

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน คือ จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน เป็นเพราะการจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสารในด้านคู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนเป็นข้อกำหนดตามระบบ ISO 9002 ระบุไว้ตั้งในข้อกำหนดที่ 4.2 ระบบคุณภาพที่โรงเรียนจะต้องจัดทำระบบการดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และการจัดทำโครงสร้างของระบบเอกสารจัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร 4 ระดับได้แก่ คู่มือคุณภาพ เอกสาร ขั้นตอนการทำงาน เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนและจะต้องทำเอกสารดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การจัดทำแผนคุณภาพ ซึ่งต้องการมีการวางแผนกำหนดกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนจึงให้ความเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนสอบไม่ผ่าน และบันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียน ผู้บริหารและครูผู้สอนให้ความเห็นไม่แตกต่างกัน เหตุผลเพราะว่าการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียน มากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไขเป็นกระบวนการวางแผนงานในสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 122) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมที่จะทำในอนาคตไว้ล่วงหน้า โดยการได้ศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานสามารถคาดการณ์นี้ล่วงหน้าและเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นดังนั้นทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนจึงให้ความเห็นไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติพบว่า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าการใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ เป็นแนวความคิดที่มุ่งให้โรงเรียนมีอำนาจให้การตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีความเชื่อว่า โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการผลิต ที่สามารถสร้างผลผลิต คือผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ จึงเป็นการช่วยเพิ่มความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และเป็นการเสริมสร้างพลังให้โรงเรียน ประชาชนและชุมชนร่วมมือกันจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ในทางปฏิบัติจะมีปัญหาค่อนข้างมาก ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูจึงไม่แตกต่างกัน

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คือ มีแผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่างๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครุมาสาย เป็นเพราะว่ามีปัญหาการปฏิบัติเล็กน้อยเกี่ยวกับแผนการอบรมครู การจัดครูสอน วิชาต่าง ๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครุมาสายเป็นงานในฝ่ายวิชาการซึ่งต้องจัดทำเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่นานเอาไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาอยู่เป็นประจำจึงมีปัญหาปฏิบัติเล็กน้อย ส่วนการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย เป็นเพราะว่ามีปัญหาการปฏิบัติเล็กน้อยเนื่องจากสถานศึกษาทุกแห่งจะจัดทำบันทึกผลการตรวจสอบนักเรียนป่วยเพื่อความสะดวกในประวัติการดูแลผู้ป่วย อีกทั้งยังนำผลของจำนวนผู้ป่วยไปตั้งเป็น โครงการของ

งบประมาณประจำปีอีกด้วยฝ่ายที่ดูแล ได้แก่ งานพยาบาล การบันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียน เป็นเพราะว่ามีปัญหาการปฏิบัติน้อยการบันทึกผลการตรวจสอบความประพฤตินักเรียนทุกสถานศึกษาจะต้องมีการทำบันทึกเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมของนักเรียนในการลงโทษ และเกี่ยวข้องกับปกป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษเป็นต้น สำหรับการรายงานการจัดบริการต่างๆ ไว้เป็นหลักฐาน อยู่ในระดับน้อย เป็นเพราะว่ามีปัญหาการปฏิบัติน้อย การจัดบริการต่างๆ ภายในสถานศึกษาจะต้องรายงานผลการดำเนินการต่างๆ ให้เป็นระบบ โดยการรายงานสามารถทำได้เมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นหรือเก็บเป็นผลการประเมินไว้เป็นประจำก็ได้

3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมและรายข้อแทบทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษาเป็นแหล่งของสาธารณชนที่ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรวม การศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคน โดยแนวความคิดนี้เชื่อว่าการให้ทุกคนทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิดและร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษา ตลอดจนมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางและมองรายละเอียดต่างๆต่างกัน

ข้อที่มีสภาพการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน คือ มีสวัสดิการด้านความปลอดภัยให้นักเรียน เป็นเพราะว่าสถานศึกษาจะมีการวางแผนงานด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของพณีส หันนาครินทร์ (2524 : 63) กล่าวว่า งานอาคารสถานที่ได้แก่ การจัดแผนผังบริเวณโรงเรียน การพัฒนาโรงเรียนให้มีบรรยากาศร่มรื่นและการจัดเวรรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน ส่วนข้อกำหนดคุณลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ในการควบคุมติดตามต่อเนื่อง ในข้อภายหลังการได้รับการตรวจ ผู้บริหารจะต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องในระยะเวลาที่เหมาะสม และการแก้ไขได้รับการทวนสอบสม่ำเสมอ เป็นรายละเอียดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9002 ข้อที่ 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามโรงเรียนจะต้องกำหนดขั้นตอน การควบคุมสิ่งที่มีข้อบกพร่องจากการตรวจ/ทดสอบ โดยระบุสิ่งที่บกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ระบุปริมาณและแหล่งข้อบกพร่อง และพิจารณาวิธีดำเนินการ/จัดการ/ควบคุม สิ่งที่มีข้อบกพร่อง โดยระบุวิธีการแก้ไข และการดำเนินการต่างๆ ในเรื่องต่อไปนี้ เช่น การพัฒนา/ปรับปรุง/ยกเลิกการใช้หลักสูตรการจัดให้มีการสอนซ่อมเสริม การมอบหมายงานให้ทำเพิ่มเติม การย้ายแผนการเรียน การให้นักเรียนลาออก การหยุดพักการเรียน ในกรณีของอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หากไม่สามารถใช้งานได้ต้องระบุให้ชัดเจน และคัดแยกออกไปให้พ้นจากห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ

เพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยไม่รู้ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวน ตัดสินใจบันทึกผลการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขและป้องกันต่อไป ข้อดังกล่าวจึงไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่าแนวความคิดที่มุ่งให้การศึกษาเป็นแหล่งของสาธารณชนที่ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรวม การศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคน บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความสำคัญเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางและมองรายละเอียดต่างๆ แตกต่างกัน

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คือ จัดสวัสดิการความปลอดภัยให้กับนักเรียน เป็นเพราะว่าเกี่ยวกับจัดสวัสดิการความปลอดภัยให้กับนักเรียนเป็นงานที่ทุกสถานศึกษาต่างก็ดำเนินการอย่างมีการให้ความสำคัญเช่นความปลอดภัยด้านระบบการใช้ไฟฟ้า ความปลอดภัยเกี่ยวกับอัคคีภัย ความปลอดภัยด้านน้ำดื่ม น้ำใช้และความปลอดภัยในการใช้อาคารสถานที่ เป็นต้น ส่วนข้อการจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นเพราะว่าจัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานจะต้องมีการบันทึกรายละเอียดต่างๆ ในหลักของทางราชการต่างมีความคล้ายคลึงกันกับข้อกำหนด ISO 9002 จึงมีปัญหาน้อยและเช่นเดียวกันในข้อมิให้บริการ เช่น ที่พัก อาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด เป็นเพราะว่าเป็นงานประจำที่ทุกสถานศึกษาต่างก็ดำเนินการเป็นประจำจึงทำให้มีปัญหาน้อย

4. ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและรายข้อแทบทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด เป็นเพราะว่า การกระจายอำนาจทางการศึกษา เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษา ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามากขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษา ให้ตอบสนองความต้องการของเขา และมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนในที่สุด ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบายด้านนี้จึงให้ความสำคัญเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางและมองรายละเอียดต่างๆ ต่างกันแทบทุกข้อ

ข้อที่สภาพการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน คือ กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้รับการทวนสอบและการมีประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับกระทรวง-กรมวิชาการตลอดจนกรมในสังกัด เป็นเพราะว่าทั้ง 2 ข้อต่างสอดคล้องกันในระบบของ ISO 9002 ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์

ดังในข้อกำหนดที่ 4.3 การทบทวนข้อตกลง โรงเรียนจะต้องกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา ความต้องการของสังคม จัดทำคู่มือนักเรียนหรือเอกสารปฐมนิเทศ ฯลฯ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงเรียนกับกระทรวง-กรมวิชาการ-กรมในสังกัด-ผู้ปกครอง-นักเรียน/ชุมชนบันทึก ข้อตกลงและการแก้ไขข้อตกลงกำหนดวิธีการ/กระบวนการทบทวนข้อตกลงความต้องการของ สังคมและความสามารถในการให้บริการของโรงเรียน โดยทุกคนในองค์กรจะต้องเข้าใจความ ต้องการของสังคมอย่างถูกต้อง และต้องให้บริการได้ สิ่งที่โรงเรียนจะต้องทำความเข้าใจกับ ผู้ปกครองคือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดสวัสดิการ และการบริการต่างๆ ให้แก่ นักเรียน เช่น การจัดแผนการเรียน การบริการห้องสมุด ห้องโสตฯ หอพัก ฯลฯ จัดทำบันทึก ข้อตกลงต่างๆ (คู่มือนักเรียน) จัดให้มีการทบทวนข้อตกลงว่ามีการกำหนดภาระงานทุกอย่าง ครบถ้วนและสามารถทำงานตามที่ตกลงกันได้ ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ข้อตกลง ไม่สามารถตกลงโรงเรียนจะต้องแจ้งให้ทุกหน่วย/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง ดังนั้นจึงมีข้อคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมและรายชื่อทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่า การ กระจายอำนาจทางการศึกษา เป็นแนวความคิดที่มุ่งคืนอำนาจการจัดการศึกษา ให้กับผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษามาก ขึ้นนี้ จะทำให้เขาเกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ใน ทางปฏิบัติจะมีปัญหาค่อนข้างมาก ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูจึงไม่แตกต่างกัน

ข้อที่มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คือ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ (คู่มือ นักเรียน) เป็นเพราะว่าทุกสถานศึกษาจะมีการจัดทำคู่มือนักเรียนเพื่อเป็นการปฐมนิเทศนักเรียน ในระดับต่างๆ อีกทั้งเป็นการจัดระเบียบให้ต่างฝ่ายต่างมีความเข้าใจกันจึงมีปัญหาน้อย

5. ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ ต่อสภาพและปัญหาการปฏิบัติการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปฏิบัติความคิดเห็นของ ผู้บริหารและครูผู้สอนในภาพรวมและรายชื่อแทบทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่า ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ เป็น แนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษาต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาหรือผลลัพธ์อันเกิดจากการตัดสินใจของโรงเรียนเอง ซึ่งสามารถให้ ผู้ปกครอง ประชาชน และสังคมตรวจสอบได้ ทั้งผู้บริหารและครูผู้สอนเห็นความสำคัญในนโยบาย ด้านนี้จึงให้ความคิดเห็นในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางและมองรายละเอียดต่างๆ ต่างกัน

ข้อที่สภาพปฏิบัติไม่แตกต่างกัน คือ มีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน มีกระบวนการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่าย มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะเรียน มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนเรียน และมีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน/ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่าง สม่ำเสมอไม่แตกต่างกันเรียน เป็นเพราะว่าในระบบ ISO 9002 มีการทำงานเป็นทีมและมีการบันทึกตลอดจนมีการทบทวนระบบการบริหารงานของโรงเรียน ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้วางแผนการดำเนินงานและคิดว่าการทำงานทุกอย่างมีความโปร่งใสชัดเจน ในการครูผู้สอนมักจะให้ผู้บริหาร มีการมีการรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ดังนั้นในการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปฏิบัติจึงไม่แตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นเพราะว่า ด้านการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ เป็นแนวความคิดที่ทำให้โรงเรียนต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษา ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง มาตรฐานการศึกษาหรือผลลัพธ์อันเกิดจากการตัดสินใจของโรงเรียนเอง ซึ่งสามารถให้ผู้ปกครอง ประชาชน และสังคมตรวจสอบได้ ในทางปฏิบัติจะมีปัญหาค่อนข้างมาก ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูจึงไม่แตกต่างกัน

ข้อที่อยู่ในระดับน้อย คือ การกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน มีกระบวนการจัดตั้งกรรมการประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ การกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน และมีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน/ทะเบียนนักเรียนตลอดจนข้อมูลอาคารเรียนอย่างสม่ำเสมอ เป็นเพราะว่าทั้ง 5 ข้อ ข้างต้นเป็นข้อที่มีลักษณะงานซึ่งในระบบราชการต้องดำเนินงานตามระเบียบพัสดุ ดังนั้นจึงทำให้เกิดปัญหาน้อย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการปฏิบัติมีการเสนอแนะดังนี้

1. เป็นเรื่องใหม่บุคลากรยังขาดความเข้าใจ เป็นเพราะว่า ระบบ ISO 9002 เป็นระบบการประกันคุณภาพที่ใช้ในแวดวงธุรกิจและระบบอุตสาหกรรม นับเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรทางการศึกษาจึงทำให้บุคลากรยังขาดความเข้าใจ

2. เปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง เป็นเพราะว่า การปรับเปลี่ยนผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จะไม่มีวาระที่แน่นอน บางครั้งมีการเปลี่ยนบ่อยมากจึงทำให้ผู้บริหารที่มารับตำแหน่งใหม่บางท่านจะไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควรจึงทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง

3. ใช้เอกสารจำนวนมาก เป็นเพราะว่าระบบ ISO 9002 จะต้องมีการจัดทำเอกสาร

จำนวนมาก เช่น จัดให้มีการจัดเก็บบันทึกคุณภาพกำหนดและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับซึบง, รวบรวม, ครรชนี, ค้นหา, เข้าเพิ่ม, เก็บรักษา, และกำจัด บันทึกคุณภาพบันทึกคุณภาพจะต้องดำรงไว้ เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารที่มีจำนวนมาก

4. ต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายด้วยความตั้งใจ เป็นเพราะว่าการดำเนินการในระบบ ISO 9002 เป็นการดำเนินการโดยใช้นุคลากรทั้งองค์กรซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายด้วยความตั้งใจ และเมื่อพิจารณาจากความถี่ พบว่าจำนวนผู้เสนอแนะในข้อนี้มากที่สุด สำหรับด้านปัญหาการปฏิบัติ มีการเสนอแนะดังนี้

1. เอกสารบางอย่างไม่มีความจำเป็นทำให้สิ้นเปลือง เป็นเพราะว่าบุคลากรมีความคุ้นเคยกับระบบเอกสารในระบบของราชการ เมื่อใช้ระบบของ ISO 9002 จะเห็นได้ว่านอกเหนือจากการมีการตรวจสอบแล้วยังใช้การทวนสอบวิธีปฏิบัติในขั้นตอนต่างๆ ด้วย

2. ขาดงบประมาณเนื่องจากมีการใช้จ่ายมาก เป็นเพราะว่า ในการประเมินระบบจะต้องมีค่าใช้จ่ายรวมทั้งการจ้างที่ปรึกษา ในการทำระบบ ISO 9002 ด้วย สถานศึกษามักขาดงบประมาณ

3. ใช้เวลาในการปฏิบัติมากจะคุ้มค่าหรือไม่ เป็นเพราะว่าในระบบการค้ำมีข้อผูกพันต่อกันมากมายซึ่งระบบที่เกิดการแลกเปลี่ยนผูกขาดสินค้าให้ซึ่งกันและกัน แต่ในระบบราชการยังไม่มีหลักประกันถึงคุณค่าที่ได้ดำเนินการ ISO 9002 เช่นผู้บริหารที่ผ่านการทำระบบ ISO 9002 ในสถานศึกษา ก็มีได้มีหลักประกันว่าสามารถบริหารได้เก่งกว่าคนอื่น จึงทำให้มีข้อวิพากษ์ว่าใช้เวลาในการปฏิบัติมากจะคุ้มค่าหรือไม่

5.6 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ดังนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยในภาพรวม ด้านการมีส่วนร่วมและการคิดร่วมทำ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรกและมีปัญหาน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา มีความจำเป็นที่บุคลากรในสถานศึกษาต้องการมีส่วนร่วมคิดร่วมทำกับทุกฝ่าย ด้านการกระจายอำนาจทางการศึกษา สภาพการปฏิบัติมีปัญหามากกว่าด้านอื่นๆที่สุดเนื่องจากหลักในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการได้รับความร่วมมือจากชุมชนและสังคมภายนอก ส่วนด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาสภาพการปฏิบัติอยู่ลำดับ สุดท้ายเนื่องจากสถานศึกษาขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ จึงควรหาแนวทางในการจัดหาสื่อ อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนให้พอเพียง

2. การนำทฤษฎีของผู้ตอบแบบสอบถามไปวางแผนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ โดยสามารถสร้างกระบวนการทำงานอย่างมีความเข้าใจ ในพื้นฐานของซึ่งกันและกัน เช่น ข้อที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความร่วมมือจากชุมชนและสังคมภายนอกมีปัญหาการปฏิบัติมากกว่า ข้ออื่นๆ จึงควรหาทางแก้ไขปรับปรุงในการทำงานร่วมกัน เพื่อการนำระบบการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายของ กรมสามัญศึกษาในโอกาสต่อไป

3. การเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติและปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวมเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่ ส่วนปัญหาการปฏิบัติ พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการใช้ระบบ ISO 9002 ในส่วนของการศึกษา ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นในส่วนของปัญหาการปฏิบัติ แตกต่างกันทุกด้านและทุกข้อ แม้ว่าจะไม่ได้เป็นระบบประกันคุณภาพของกรมสามัญศึกษาโดยตรง แต่ก็สามารถนำมาเป็นแนวทางในการใช้ระบบประกันคุณภาพของกรมสามัญศึกษาในปัจจุบันได้

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา
2. ควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา
3. ควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้นุกรมมาตรฐาน ISO 9002 ในสถานศึกษาของทางราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา. 2539. แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ระยะที่ 8. (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพฯ : เอกสารอัดสำเนา.
- กรมสามัญศึกษา. 2541. แนวปฏิบัติของกรมสามัญศึกษาตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษม วัฒนชัย. 2538. แนวความคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. เอกสารประกอบการสอนบรรยายพิเศษในพิธีเปิดการสัมมนา เรื่อง แนวความคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. วันที่ 15 มิถุนายน 2538. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซนต์จอร์จ.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540. ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- จักรกฤษณ์ เทพพิทักษ์. 2538. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดิเรก ฤกษ์หว่าย. 2522. การพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บำเพ็ญ พงษ์เพชรดิถ. 2543. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของระบบ ISO ของวิทยาลัยพยาบาล ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.” ปรินญาณิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรีชา นิพนธ์พิทยา. 2525. การประถมศึกษากับการพัฒนา. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พวงพรรณ ขันติธรรมการ. 2539. “บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนอาชีวศึกษา ประเภทพานิชยกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขาสหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พนัส หันนาคินทร์. 2513. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พนัส หันนาคินทร์. 2524. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. ม.ป.ป.. คู่มือนำมาตรฐานคุณภาพสู่ธุรกิจอุตสาหกรรม.แปล. กรุงเทพฯ :

ดอกหญ้า.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. TQM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพฯ
: โทเรอินเตอร์เนชันแนลเทรดดิ้ง.

วรภัทร์ ภูเจริญ. 2538. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ISO 9000. เอกสารประกอบการสัมมนาหลักสูตร
Introduction to ISO 9000 and How to Implementation. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วิชัย ต้นศิริ. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษา. ม.ป.ท.. (35).

วันทนี ภมิกัทราคม และคณะ. 2536. วิเคราะห์เชิงปริมาณ. พิมพ์ครั้งที่ 3. พระนครศรีอยุธยา :
เทียนพัฒนา.

เสาวนิตย์ ชัยมุสิก, ดร. 2540. คู่มือการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในการพัฒนาคุณภาพ
การศึกษา. กรุงเทพฯ : เอกสารอัดสำเนา.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2523. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมาน รังสีโยกฤษฎ์. 2522. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

สวัสดิการสำนักงาน, ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2535. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน
งานพัสดุ พ.ศ. 2535. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภา ลาดพร้าว.

สุพจน์ เอียงกฤษร. 2539. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.
บทความหนังสือพิมพ์มติชน. หน้า 5.

สายสุวดี ไพรัตน์ 2539

สุพล ทองคลองไทร 2525

Requirement of ISO 9000 (New Version : 1994). เอกสารประกอบการสัมมนาหลักสูตร

Requirment of ISO 9000(New Version : 1994).สำนักพิมพ์บริการวิชาการจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. 2539. “การนำเสนอรูปแบบบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

National Institute of Standard and Technology. 1955. Education Pilot Program 1995. The

เอกสารนี้เป็นเอกสารผลงานวิจัยสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

Malcolm Baldrige National Quality Award. Gaitherburg; American Society for

ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

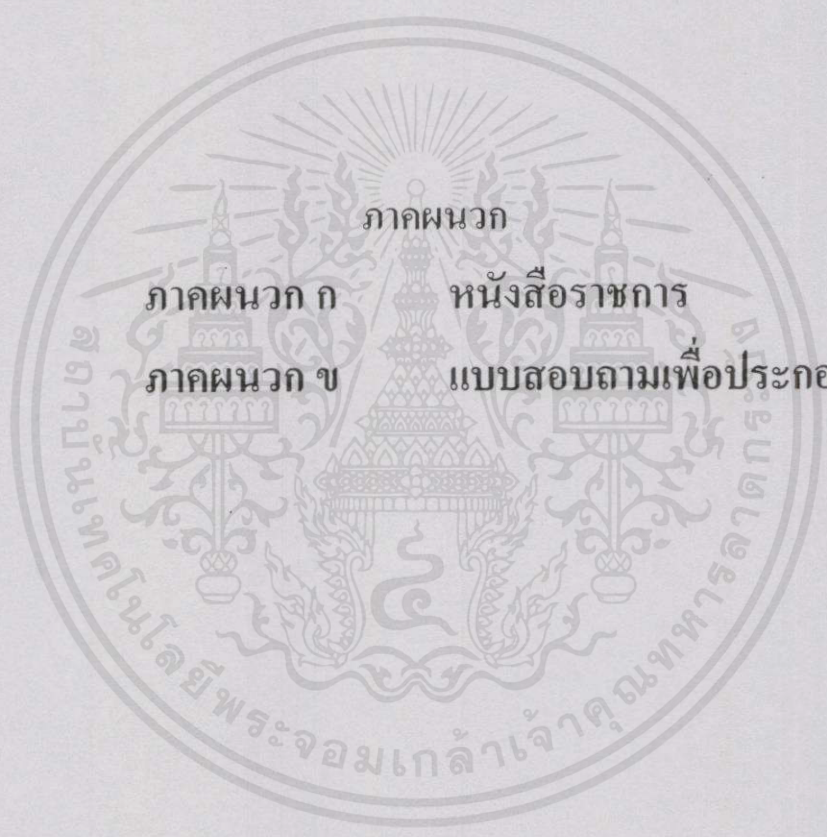
Quality Control}

National Institute of standard and Technology. 1996. The Malcolm Baldrige National Quality Award: Education Pilot Criteria 1995. Milwaukee : American Society for Quality Control.

Tenner, Arthur R. and Detoro, Irving J1993. Total Quality Management: three steps to continuous Improvement. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก
 ภาคผนวก ก หนังสือราชการ
 ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการคุรุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ ๑๕๖ / 2542

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อ
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของ นายสะอาด ยิดนรดิน

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายสะอาด ยิดนรดิน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
และมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย	จีรวัดมนเกษตร์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ประพัฒน์พงศ์	เสนาฤทธิ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม
2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

อาจารย์อัฉจรา	สืบสินธุ์สกุลไชย	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	กรรมการ
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	กรรมการ
ดร.มาลัย	จีรวัดมนเกษตร์	กรรมการ
ดร. ประพัฒน์พงศ์	เสนาฤทธิ	กรรมการ

สั่ง ณ วันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2542

(รศ.ดร.ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษา **ฉบับดี** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ดังนี้

ได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2542

1. นายสะอาด ยิคนรดิน ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการ บริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา” โดยมี ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2542

(รศ.ดร.มนัส สังวรศิลป์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 5113

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑ ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.นพ.อดุลย์ วิริยะเวชกุล

ด้วยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ของนักศึกษา ชื่อ นายสะอาด ยิดนรดิน ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา"

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ หวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรณี สীগวิฒนะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/

5113

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายวิพากย์ โจนแพทย์

ด้วยคณะกรรมการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ของนักศึกษา ชื่อ นายสะอาด ยิดนรดิน ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา"

คณะกรรมการ หวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรรณี ลีกิจวัฒน์นะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3269040

รที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 5113

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายนิพนธ์ นุตพงษ์

ด้วยคณะกรรมการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ของนักศึกษา ชื่อ นายสะอาด ยิดนรดิน ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา"

คณะกรรมการ หวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรพรณี ลีกิจวัฒน์นะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3269040

รที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 5113

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายประยูร อองกุลนะ

ด้วยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ของนักศึกษา ชื่อ นายสะอาด ยิดนรดิน ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรรณี สิกิจวัฒน์นะ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3269040

ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 5113

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายมังกร กุลวานิช

ด้วยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่จะช่วยตรวจแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาปริญญาโทได้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ของนักศึกษา ชื่อ นายสะอาด ยิดนรดิน ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พรณี ลีกิจวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร 3269040 การที่ส่งงานไว้สำหรับการ ใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0435

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

| กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา

ด้วย นายสะอาด ยิดนรติน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอ ความอนุเคราะห์ ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการ ใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0435

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

[กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนวมินทราชินูทิศบดินทรเดชา

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอ ความอนุเคราะห์ ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ ทิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0435

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

1 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบางกะปิ

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอ ความอนุเคราะห์ ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199-7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0435

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

1 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมบึงทองหลาง

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอ ความอนุเคราะห์ ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมพ์สาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199-7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

C.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0435

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพศิลา

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ การบริการการศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอ ความอนุเคราะห์ ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199-7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040 เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

๐. ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

ที่ ทม 1504/ 0586

13 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ ทิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการเรียนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0586

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

13 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) 2

ด้วย นายสะอาด ยิดนรติน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

๓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 0586



คณะกรรมการการศึกษาระดับ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๘ กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดนายโรง

ด้วย นายสะอาด ยิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

C. หมายเหตุ: เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

C. หมายเหตุ: เอกสารนี้ทั้งต้น และทั้งสำเนาให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 0586



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

/3 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนไทรน้อย

ด้วย นายสะอาด ยิดนรติน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน

มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

อ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ปรากฏในใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0586

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

13 กุมภาพันธ์ 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนราชวินิตบางแก้ว

ด้วย นายสะอาด ยิดนรติน นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

0.



ที่ ทม 1504 / 2518

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๒ มิถุนายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
 3. รายชื่อสถานศึกษาที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสะอาด ชิดนรดิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ได้ขอกำหนดสอบวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริหารการศึกษา ในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ แล้วเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2542 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ในสถานศึกษาสังกัดหน่วยงานของท่าน คณะครุศาสตร์ อุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานศึกษาสังกัดหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นานกว่าให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการ
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3269040

รายชื่อสถานศึกษาที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

โดย นายสะอาด ยิดนรติน

1. โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร
2. โรงเรียนมัธยมวัดมงกุฎกษัตริย์
3. โรงเรียนมัธยมวัดสังเวช
4. โรงเรียนมัธยมวัดบวรนิเวศ
5. โรงเรียนมัธยมวัดราชโवास
6. โรงเรียนมัธยมวัดน้อนพคุณ
7. โรงเรียนมัธยมวัดบวรเมกค
8. โรงเรียนมัธยมวัดนายโรง
9. โรงเรียนมัธยมวัดสระเกษ
10. โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณ์กุลกันยา
11. โรงเรียนสุราษฎร์ธานี
12. โรงเรียนเมืองเข็ขงราช
13. โรงเรียนอุดมครุณี
14. โรงเรียนนิคมศิลปอนุสรณ์
15. โรงเรียนสิงห์บุรี
16. โรงเรียนมุกดาหาร
17. โรงเรียนสงวนหญิง
18. โรงเรียนระยองวิทยาคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สอบถาม ผู้บริหารสถานศึกษาผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ดำเนินการ
งานด้านคุณภาพของสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ที่เข้า
ร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องในการใช้นุกรมมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งมี
จำนวนโรงเรียนทั้งหมด 18 โรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาค โดยศึกษาเรื่อง สภาพและ
ปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

กรุณาตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริง ข้อมูลนี้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อ
การปฏิบัติหน้าที่ของท่าน และมีประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการบริการการ
ศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข เพื่อให้กลุ่มประชากรเสนอแนะไว้
ด้วย

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ
ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกร ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1

เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ที่ตั้งของสถานศึกษา แบ่งเป็น

(;) กรุงเทพมหานคร

() ภูมิภาค

2. ตำแหน่งในการทำงาน

() ผู้บริหารสถานศึกษา

0 ผู้อำนวยการโรงเรียน

0 ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่าย.....

() ครูผู้สอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีคนนำไปใช้

ตอนที่ 2 โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยตรงกับ
ความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับปฏิบัติ					ลำดับ	ข้อกำหนดระบบคุณภาพ	ระดับปัญหา				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด			ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหাপานกลาง	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด
...	1	การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child-Centered Development)
...	1.1	กำหนดวิธีการ / ขั้นตอน การตรวจสอบ เนื้อหาหลักสูตร
...	1.2	มีการควบคุมประสิทธิภาพสื่อการเรียน การสอน
...	1.3	มีการควบคุมประสิทธิภาพหนังสือ / แบบเรียน / อุปกรณ์ที่เหมาะสม
...	1.4	มีการตรวจสอบแผนการสอน
...	1.5	กำหนดวิธีการสอน (การจัดการสอนโดย เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง) ให้มีความ เที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้
...	1.6	กำหนดวิธีการวัดผล ประเมินผลการเรียน การสอน
...	1.7	มีการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ
...	1.8	ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงการทดสอบ ความรู้ก่อนเรียนก่อนรับเข้าเรียน
...	1.9	ตรวจสอบคุณสมบัติรวมถึงทดสอบ นักเรียนก่อนจบหลักสูตร
...	1.10	กำหนดให้มีการนิเทศภายในเพื่อจัดทำ บันทึกผลการตรวจไว้เป็นหลักฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าการใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปฏิบัติ					ลำดับ	ข้อกำหนดระบบคุณภาพ	ระดับปัญหา				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด			ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาปานกลาง	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด
...	2	การใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School - Based Management)					
...	2.1	จัดทำระบบดำเนินงานคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อทำโครงสร้างของระบบเอกสาร
...	2.2	จัดทำเอกสารคุณภาพเอกสาร คู่มือคุณภาพ, ขั้นตอนการทำงาน, ระเบียบปฏิบัติ งานและเอกสารสนับสนุน
...	2.3	จัดทำแผนคุณภาพการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยจัดลำดับการทำงานอย่างเป็นระบบ
...	2.4	ในแผนการอบรมครู การจัดครูสอนวิชาต่าง ๆ ตรวจสอบ ครูขาดสอน ครูมาสาย
...	2.5	มีการแสดงผลการตรวจสอบนักเรียนป่วย
...	2.6	แสดงผลการตรวจสอบนักเรียนสอบไม่ผ่าน
...	2.7	บันทึกผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียน
...	2.8	นำผลการตรวจสอบความประพฤติของนักเรียนมากำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข
...	2.9	บันทึกเป็นเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
...	2.10	รายงานการจัดบริการต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรณีนำไปใช้

ระดับปฏิบัติ					ลำดับ	ข้อกำหนดระบบคุณภาพ	ระดับปัญหา				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด			ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาปานกลาง	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด
...	3	การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ (Participation & Collaboration)					
...		3.1 จัดสวัสดิการด้าน ความปลอดภัยให้กับ นักเรียน
...		3.2 มีการจัดสภาพแวดล้อมจัดบรรยากาศ ภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียนรู้
...		3.3 กำหนดให้มีการใช้กลวิธีทางสถิติ เป็นเครื่องมือควบคุม/ทวนสอบชี้วัดความ สามารถในการให้บริการ
...		3.4 ให้มีกระบวนการดำเนินการภายใต้ภาวะ โดยควบคุมตั้งแต่เริ่มต้นถึงสุดท้าย
...		3.5 กำหนดคุณลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ในการ ควบคุมติดตามกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
...		3.6 จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามมาตรฐานที่กำหนด
...		3.7 มีการให้บริการต่าง ๆ เช่น ที่พัก อาหาร การใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด
...		3.8 ภายหลังจากได้รับการตรวจผู้บริหารจะ ต้องลงมือแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะ เวลาที่เหมาะสม
...		3.9 กิจกรรมการติดตามผล การแก้ไขได้รับ การทวนสอบอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษายเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกสิ่งเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปฏิบัติ					ลำดับ	ข้อกำหนดระบบคุณภาพ	ระดับปัญหา				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด			ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาปานกลาง	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด
...	4	การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization to Education)
...		4.1 การตรวจติดตามคุณภาพภายในใช้ บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก
...		4.2 มีการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อนำเสนอ แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง
...		4.3 กิจกรรมการติดตามผลการแก้ไขได้ รับการทวนสอบ
...		4.4 มีการจัดบริการต่าง ๆ แก่นักเรียนหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องตามที่ได้ตกลงกันไว้
...		4.5 กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา ตามความต้องการของสังคม
...		4.6 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับกระทรวง- กรมวิชาการ ตลอดจนกรมในสังกัด
...		4.7 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับผู้ปกครอง- นักเรียน รวมถึงชุมชน
...		4.8 มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ (คู่มือ นักเรียน)
...		4.9 ข้อตกลงความร่วมมือของชุมชนและโรง เรียนได้รับการทบทวนสม่ำเสมอ
...		4.10 มีการจัดทำบันทึกรวมถึงการแก้ไขข้อตก ลงของโรงเรียนและชุมชนโดยแจ้งให้ หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ...
ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอก...
เอกสารทุกครั้งที่มีนำไปใช้

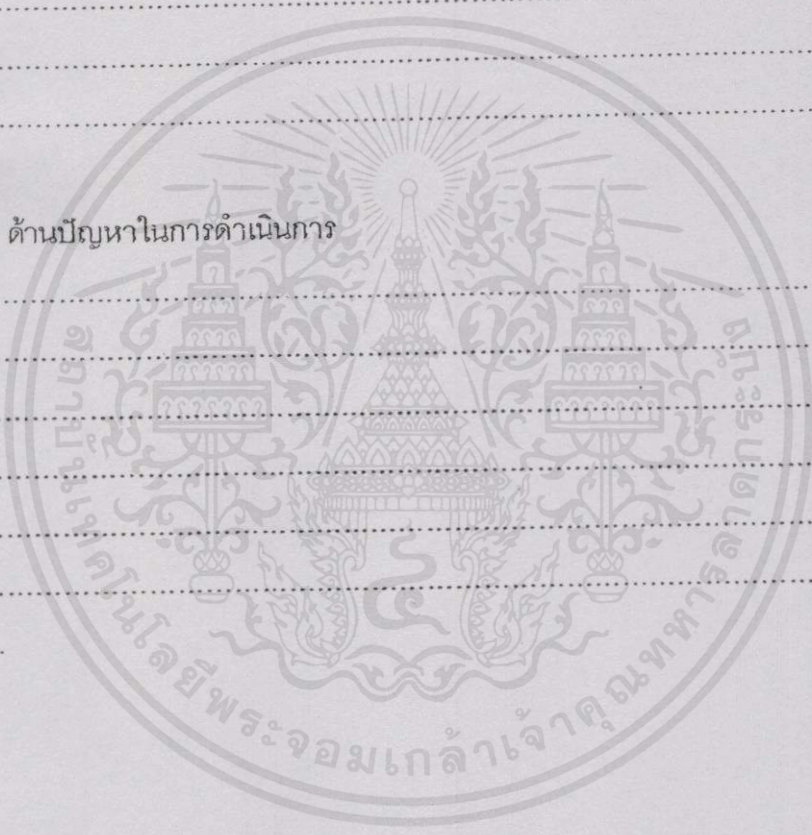
ระดับปฏิบัติ					ลำดับ	ข้อกำหนดระบบคุณภาพ	ระดับปัญหา							
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อยที่สุด			ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาปานกลาง	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด			
...	5	การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)								
...	5.1	ผู้บริหารและทีมงานมีโอกาสเป็นผู้กำหนด/ เขียนนโยบายจัดโครงสร้างการบริหารงาน ของโรงเรียนร่วมกัน
...	5.2	มีการกำหนดความรับผิดชอบภาระหน้าที่ ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการ บริหารกำกับดูแลด้านคุณภาพ
...	5.3	มีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรอย่าง เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ
...	5.4	มีการทบทวนระบบการบริหารงานของ โรงเรียน
...	5.5	มีการแต่งตั้งบุคลากร (ครู-อาจารย์) 1 ท่าน ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพ
...	5.6	มีการกำหนดแนวทางในเรื่องการจัดซื้อ หนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การสอน
...	5.7	มีกระบวนการจัดตั้งคณะกรรมการ ประเมินเพื่อคัดเลือกผู้จัดจำหน่าย
...	5.8	มีการกำหนดข้อมูลการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ
...	5.9	มีการจัดหาจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน
...	5.10	มีการเก็บรักษาข้อมูลนักเรียน / ทะเบียน นักเรียนตลอดจนอาคารเรียนอย่าง สม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภายใน ไม่ควรเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต
หากมีการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากโรงเรียนจะถือว่าผิดกฎหมาย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

2.1 ด้านสภาพปัจจุบันในการดำเนินการเรื่องอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002

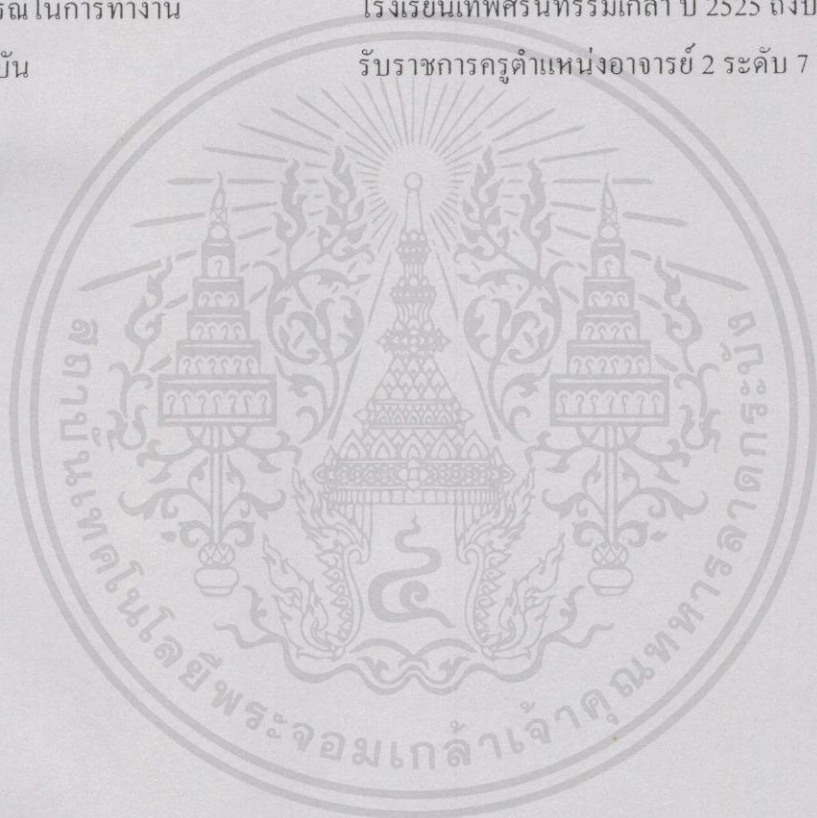
2.2 ด้านปัญหาในการดำเนินการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน	นายสะอาด ชิดนรดิน
วันเดือนปีเกิด	วันอาทิตย์ 2 เมษายน 2504
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	ครุศาสตร์บัณฑิต (อุตสาหกรรมศิลป์)
สถานที่สำเร็จการศึกษา	สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2527
ประสบการณ์ในการทำงาน	โรงเรียนเทพศิรินทร์ร่วมเกล้า ปี 2525 ถึงปัจจุบัน
อาชีพปัจจุบัน	รับราชการครูตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 7



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้