สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

The Internal quality assurance in educational institutions C.Tech Pacific College of Technology, Phayao Province.

ชนกนาถ เมียงเจียง

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค
ปีการศึกษา 2562

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

The Internal quality assurance in educational institutions C.Tech Pacific College of Technology, Phayao Province.

ชนกนาถ เมียงเจียง

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค
ปีการศึกษา 2562

ชื่อเรื่อง สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

ผู้วิจัย นางชนกนาถ เมียงเจียง

ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

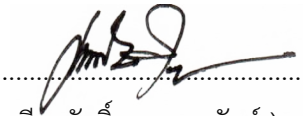
คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(ดร.สุชาติ ใจภักดี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์)

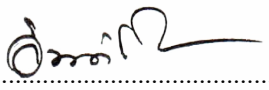


..... กรรมการ

(ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์)

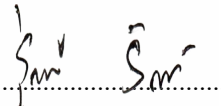
..... กรรมการ

(ดร.ภานุมาศ หมอสินธุ์)



..... กรรมการ

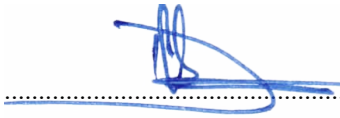
(ดร.อินทิรา มุงเมือง)



..... กรรมการและเลขานุการ

(ดร.รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค อนุมัติให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา



.....คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.อินทิรา มุงเมือง ดร.ภานุมาศ หมอสินธ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณ ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์ ดร.อินทิรา มุ่งเมือง ดร.ธัชชัย จันทร์สา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องในด้านเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดามารดาครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการวางรากฐานแก่ผู้ศึกษาและขอขอบคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้กรุณาให้ความสะดวกความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

นางชนกนาถ เมียงเจียง

ชื่อเรื่อง : สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา
ผู้วิจัย : นางชนกนาถ เมียงเจียง
ชื่อปริญญา : หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร.อินทิรา มุงเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ดร.ภานุมาศ หมอสินธ์
ปีที่สำเร็จการศึกษาสถาบัน : 2562
: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา และเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ตามตัวแปรเพศ และสาขาวิชาที่เปิดสอนโดยศึกษา จากกลุ่มประชากร ครู - อาจารย์ วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแสดงผลข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของประชากร และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ผลการศึกษาพบว่า

1) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเหมือนกัน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความร่วมมือ และด้านบรรยากาศองค์กร ตามลำดับ

3) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตามสาขาวิชา พบว่าสาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาสามัญ และภาษาต่างประเทศ สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง และสาขาวิชายานยนต์ มีระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาเหมือนกัน คือด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความร่วมมือและด้านบรรยากาศองค์กร

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพภายใน

Title : The Internal quality assurance in educational institutions CTech Pacific College of Technology, Phayao Province.

Author : Mrs.Chanoknart Meingjeing

Degree : Educational Administration (Educational Administration)

Advisor : Dr.Inthira Mungmuang

Co-advisor : Dr.Panumat Mohsin

Graduated year : 2019

Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The purposes of study were to study The Internal quality assurance in educational institutions CTech Pacific College of Technology, Phayao Province. And compare the conditions of the quality assurance operation within the CTech Pacific College of Technology, Phayao Province. based on gender variables and the program offered. By studying from the population of teachers and professors, Sea Tech Pacific Technology College, amount 80 people by using questionnaire. Data analyzed by using computer software consisted of Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation.

The results found that:

1) Conditions for internal quality assurance in educational institutions CTech Technology College Pacific, Phayao Province, overall, in a high level and when comparing in each aspect, found that At a high level in all aspects.

2) He operating conditions of the quality assurance in educational institutions CTech Pacific College of Technology, Phayao Province, classified by gender, found that males and females have the same level of opinions towards the quality assurance operations within the educational institution, which is the aspect of communication, followed by the provision of Collaborate And the organizational climate respectively.

3) The operating conditions of the quality assurance in educational institutions Sea-Tech Pacific College of Technology Phayao Province Classified by Program Found that the accounting program Business Computer Program Marketing General program And foreign languages Department of Electronics Major power And the automotive department There is a high level of opinions on the operating conditions of the internal quality

assurance. Educational institutions likewise are the aspect of communication the most. Followed by cooperation And the atmosphere of the organization

Keywords : The Internal quality assurance

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	7
2.2 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	22
2.3 ขั้นตอนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	25
2.4 แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	90
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	90
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	90
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	92
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล	92
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	95
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการวิจัย	107
5.2 อภิปรายผล	110
5.3 ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก : เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	120
ภาคผนวก ข : รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการวิจัย	126
ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามเพศ 95
ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามสาขาวิชา 96
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมในแต่ละด้าน 97
ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม 98
ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านการติดต่อสื่อสาร 100
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ ด้านบรรยากาศ 102
ตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมในแต่ละด้าน 104
ตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา 105

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

ภาพที่ 2.1 วงจรการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 7
ภาพที่ 2.2 ระบบการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบคุณภาพ 26
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 27
ภาพที่ 2.4 ตัวแปรที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงสู่มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 32

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาของไทยในสมัยโบราณบิดามารดาเป็นผู้อบรมสั่งสอนบุตรธิดา ซึ่งเป็นการศึกษาในบ้านต่อมาเริ่มมีการศึกษานอกบ้าน ในสมัยสุโขทัยมีวัดและวังเป็นผู้จัดขึ้น โดยมีภิกษุหรือเจ้านายราชตระกูลเป็นผู้สอน ในรัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชยุคกรุงศรีอยุธยาได้มี คณะมิชชันนารีนิกายโรมันคาทอลิก ชาวฝรั่งเศษรับพระบรมราชานุญาติ ให้จัดตั้งโรงเรียนขึ้นเพื่อเผยแพร่ศาสนารวมทั้งให้การศึกษาแก่ประชาชนชาวไทยที่กรุงศรีอยุธยา นับเป็นการจัดตั้งโรงเรียนราษฎร์เป็นครั้งแรก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2530) โรงเรียนนี้ เรียกโดยทั่วไปว่าโรงเรียนสามเณร ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นได้มีคณะมิชชันนารี ชาวอเมริกันเข้ามาเผยแพร่ศาสนาอีกครั้งหนึ่ง ทำให้การดำเนินงานจัดการศึกษาของโรงเรียนราษฎร์ กลับฟื้นฟูขึ้นภายหลังจากที่ซบเซาไปเมื่อครั้งเสียกรุงศรีอยุธยา ในระยะนี้ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนสำหรับเด็กชายเด็กหญิงขึ้นโดยคณะมิชชันนารีเรียกกันว่าโรงเรียนเชลยศักดิ์ ในปีพุทธศักราช 2454 ต้นรัชกาลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวโรงเรียนเชลยศักดิ์ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนบุคคล และอยู่ในความควบคุมดูแลตรวจการของกระทรวงธรรมการในพุทธศักราช 2461 ปริมาณโรงเรียนของเอกชนเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ฉบับแรกเปลี่ยนชื่อจาก โรงเรียนบุคคลเป็นโรงเรียนราษฎร์ ต่อมาได้มีการตราพระราช บัญญัติโรงเรียนราษฎร์อีกหลายฉบับ จำนวนโรงเรียนเอกชนได้เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งในปีพุทธศักราช 2515 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาโรงเรียนเอกชนให้ได้มาตรฐาน ในปัจจุบันจากสถิติการศึกษาเอกชนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาโรงเรียนเอกชนให้ได้มาตรฐานในปัจจุบันจากสถิติการศึกษาเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2532) ได้แบ่งโรงเรียนเอกชนออกเป็นการศึกษาในระบบโรงเรียนมีสายสามัญและสายอาชีวศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาพิเศษ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 มาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานประเมินมาตรฐานและรับรองคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สมศ. ทำหน้าที่พัฒนาระบบเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำหน้าที่ประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวทาง การจัดการศึกษาแต่ละระดับ และสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในด้านคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ที่ สมศ. ได้กำหนดไว้ มีการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อการพัฒนาในด้านคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักการด้านคุณภาพการศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค เดิมชื่อโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์เทคโนโลยี ได้ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2539 และยกระดับเป็นวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ปี พ.ศ. 2554 โดยได้เปิดทำการเรียนการสอนในสายอาชีพ โดยเปิดสอน ในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และมีสาขาวิชาที่เปิดสอนประกอบด้วยประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้ากำลัง ยานยนต์ ประเภทวิชาพาณิชยกรรมเปิดสอน สาขาวิชาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ภาษาต่างประเทศ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในส่วนของระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีการเปิดทำการเรียนการสอน ได้แก่ ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ไฟฟ้ากำลัง เทคโนโลยีเครื่องกล ประเภทวิชาบริหารธุรกิจเปิดสอนสาขาวิชาการบัญชี คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การตลาดอุตหกรรรม การท่องเที่ยว การโรงแรม และสปาและความงาม เป็นต้น โดยทางวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิคได้กำหนดให้งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งได้ใช้กรอบและแนวทางในการดำเนินงาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาและของสำนักงานมาตรฐานการอาชีวศึกษา (สอศ.) 3 มาตรฐาน 9 ประเด็น ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา ที่พึงประสงค์

มาตรฐานที่ 2 การจัดการอาชีวศึกษา

มาตรฐานที่ 3 การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

ดังนั้น การศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ย่อมเกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษา โดยการนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างและกระตุ้นการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ทั้งนี้การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาในมุมมองด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานศึกษาเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้าง และส่งเสริมสภาพการดำเนินงานของครูผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษานอกจากนี้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรยังต้องอาศัยการประสานความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กรในลักษณะการทำงานเป็นทีมซึ่งพบว่ามีความจำเป็นในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก และต้องอาศัยความร่วมมือหรือการทำงานเป็นทีมงานของครูและบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานของครูอาจารย์ ในการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารสถานศึกษานำไปประเมินคุณภาพการศึกษาองค์กรมหาชน และผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในด้านการศึกษาใช้เป็นแนวทาง

ในการวางแผนควบคุมส่งเสริมพร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ตามตัวแปรเพศ และสาขาวิชาที่เปิดสอน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่องสภาพการดำเนินงานในการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา สามารถกำหนดได้ดังนี้

1.3.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1) เพศ

2) สาขาวิชาที่เปิดสอน

- สาขาวิชาการบัญชี
- สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- สาขาวิชาการตลาด
- สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ
- สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์
- สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
- สาขาวิชายานยนต์

1.3.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย

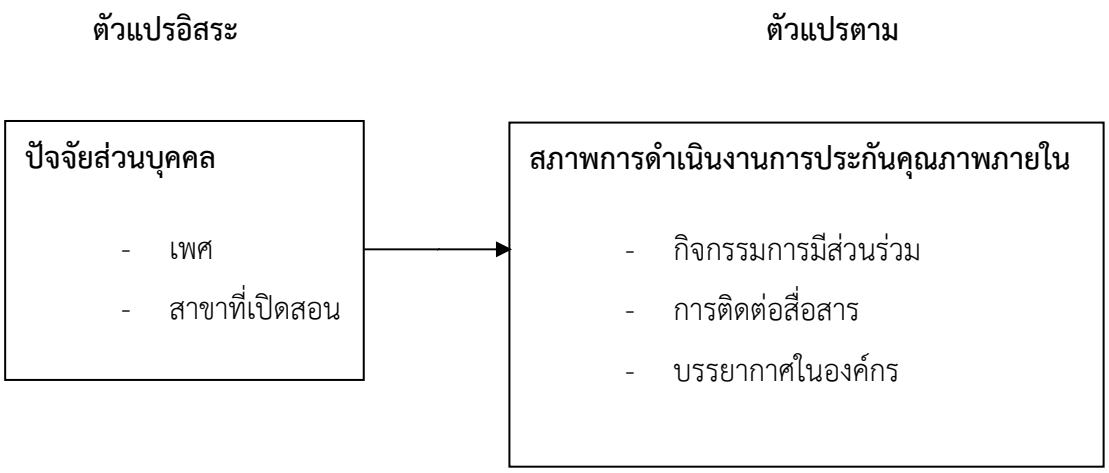
- กิจกรรมการมีส่วนร่วม
- การติดต่อสื่อสาร
- บรรยากาศในองค์กร

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครู-อาจารย์ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของ งานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยเรื่องสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ดังนี้



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลต่อองค์กร ผู้บริหาร และ งานประกันคุณภาพ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากภายในโดยบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิคเอง หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

1.6.2 สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพโดยมีสภาพการดำเนินการ 3 ด้าน คือกิจกรรมการมีส่วนร่วมการติดต่อสื่อสารและบรรยากาศขององค์กรอันเป็นองค์ประกอบหลักเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและหน่วยงาน

1.6.3 กิจกรรมการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการเข้ามามีบทบาทในการร่วมคิดร่วมทำร่วมติดตามและประเมินผลความรับผิดชอบ

ในฐานะผู้มีส่วนร่วมได้เสียในกิจกรรมหรือกระบวนการของระบบประกันคุณภาพให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของสถานศึกษา ส่งผลให้สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทางการศึกษาประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

1.6.4 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีหรือกระบวนการประสานงานแบ่งออกเป็น 3 ทาง คือ ข่าวสารช่องทางและตัวนำข่าวสารเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารนโยบายคำสั่งหนังสือเวียนและรายงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาโดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีการกระจายอย่างทั่วถึงรวมทั้งมีการสนทนาเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาลักษณะของข้อมูลข่าวสารต้องมีความถูกต้องชัดเจนต่อเนื่องและทันเหตุการณ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพที่ถูกต้องสอดคล้องกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานนำไปสู่ทิศทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง

1.6.5 บรรยากาศในองค์กร หมายถึง สภาพการณ์ของสถานศึกษาคือโครงสร้างองค์กรลักษณะงานการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาผลตอบแทนและสวัสดิการและสัมพันธภาพภายในหน่วยงานที่มีต่อความรู้สึกของบุคลากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานส่งผลให้ความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ลักษณะงานการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน และสวัสดิการสัมพันธภาพในหน่วยงาน

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโน โลยีซีเทค แปซิฟิค จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ทฤษฎีกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.2 กฎกระทรวง เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา 2561

2.1.3 ความหมายของคุณภาพการศึกษา

2.1.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.5 หลักการสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน

2.2.2 หลักการของการประกันคุณภาพภายใน

2.2.3 ลักษณะสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

2.3. แนวทางและขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายใน

2.3.1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA)

2.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

2.3.3 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2.3.3.1 กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2.3.3.2 จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2.3.3.3 จัดระบบบริหารและสารสนเทศ

2.3.3.4 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2.3.3.5 จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

2.3.3.6 จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2.3.3.7 จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน

2.3.3.8 จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.4. แนวทางการประกันคุณภาพภายใน

2.4.1 กิจกรรมการมีส่วนร่วม

2.4.2 การติดต่อสื่อสาร

2.4.3 บรรยากาศในองค์กร

2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

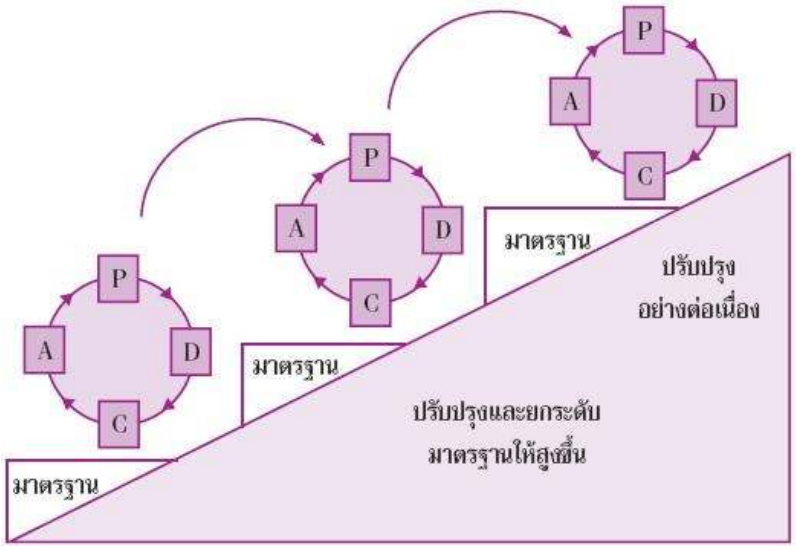
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ทฤษฎีกับการประกันคุณภาพการศึกษา

วงจรคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไข มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กรมวิชาการ (2545) กล่าวว่า วงจรคุณภาพเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งนิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่แสดงการทำงานที่สมบูรณ์เป็นระบบ



ภาพที่ 2.1 วงจรการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ที่มา : กรมวิชาการ 2545

การดำเนินการโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA : plan do check act) เริ่มจากกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานของสถานศึกษา แล้ววางแผน (P) เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดจากนั้นจึงดำเนินการตามแผน (D) ในขณะที่ดำเนินการก็ทำการตรวจสอบ (C) ว่าดำเนินการไปแล้วนำไปสู่เป้าหมายหรือไม่เพียงใดแล้วนำผลการตรวจสอบมาใช้แก้ไข ปรับปรุง (A)แล้ววางแผนให้การดำเนิน งานในข้อต่อไปดีขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะต้องทำให้เป็นวงจรตลอดเวลา จำรัส นองมาก (2545) กล่าวถึง การนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในสถานศึกษาด้านประกันคุณภาพในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.1.1.1 การวางแผนเพื่อเตรียมการปฏิบัติ (Plan - P)

การวางแผนหรือการจัดทำแผนเป็นการเตรียมการอย่างฉลาดรอบคอบในการปฏิบัติงานเป็นการเตรียมการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เกี่ยวข้องกับงาน และเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่หรืองานเล็กมากน้อยแค่ไหน ต้องอาศัยการวางแผนหรือการเตรียมการเพื่ออนาคต เพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวางแผนปฏิบัติงานจึงเป็นการกำหนดรายละเอียด เพื่อการทำงานในอนาคตของสถานศึกษาโดยรวม และระบบการวางแผนในการทำงานจะก่อให้เกิดประโยชน์มากมายโดยเฉพาะในประเด็นต่อไปนี้

(1) การทำงานมีจุดหมาย เพราะได้เตรียมการแก้ปัญหาล่วงหน้าไว้แล้ว

(2) สามารถตรวจวัดความสำเร็จ และประเมินผลการดำเนินงานได้เป็นระยะ ๆ และหากพบปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถปรับแก้ได้ทันท่วงที

(3) ใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัด และคุ้มค่า

(4) ทำให้เกิดการประสานงานภายในหน่วยงาน

(5) ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ และทำให้เกิดการกระจายอำนาจรับผิดชอบ

2.1.1.2 การปฏิบัติตามแผน (Do - D)

การปฏิบัติตามแผนเป็นการบริหารแผน แผนงาน หรือโครงการของแต่ละคนตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ บุคลากรในหน่วยงานต่างปฏิบัติภารกิจตามที่ได้เตรียมการ หรือวางแผนล่วงหน้าไว้แล้วในงานของตนเองที่ต่างก็มุ่งเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฝ่ายบริหารสถานศึกษาจะทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน และอำนวยความสะดวก รวมทั้งการกำกับติดตามเพื่อให้บุคลากรฝ่ายปฏิบัติทั้งที่รับผิดชอบงานเฉพาะตัวหรืองานเป็นกลุ่มได้ปฏิบัติงานโดยราบรื่นมีประสิทธิภาพในขณะเดียวกันหากจำเป็นต้องมีผู้นิเทศ แนะนำ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้นก็เป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคอยสอดส่อง ดูแล และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา

จุดบกพร่องของการดำเนินงานของสถานศึกษาในขั้นตอนนี้ คือ เมื่อได้มีการวางแผนการดำเนินงานไว้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของแผน แผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ ที่จัดเป็นรูปเล่มสวยหรู แต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจังสมกับที่ได้ทุ่มเททรัพยากรอย่างมากมายเพื่อการนี้บางแห่งวางแผนไว้

อย่าง แต่ปฏิบัติจริงเป็นอีกอย่าง หรือบางแห่งมีการนำไปใช้เหมือนกันแต่เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการกำกับติดตาม หรือประสานงานการทำงานให้ไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในการปฏิบัติตามแผน ถ้าเป็นสถานศึกษาที่มีปริมาณงานมาก มีบุคลากรมาก จำเป็นจะต้องมีระบบงานที่ตรวจสอบได้ว่าในห้วงเวลาหนึ่ง ๆ ใครกำลังทำโครงการอะไรอยู่ และในขณะเดียวกันจะต้องมีการนิเทศเพื่อช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินงานในเรื่องไหน ขั้นตอนใดยังล่าช้าหรือทำไม่ถูกต้องก็สามารถช่วยเหลือในการปรับปรุง แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ทันท่วงที

2.1.1.3 การตรวจสอบและประเมินผล (Check - C)

การตรวจสอบและประเมินผล เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการปฏิบัติในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานหรือปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ให้เหมาะสม สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานการตรวจสอบและประเมินผล เป็นการหาข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางาน กิจกรรมนี้จึงถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนางาน ถ้าทำงานโดยไม่มุ่งหวังที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไปก็คงไม่ต้องตรวจสอบและประเมินผลให้เสียเวลา แต่ในวัฏจักรของการทำงานเราต้องการปรับ เปลี่ยนและพัฒนาให้งานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงต้องใช้ผลจากการตรวจสอบและประเมินเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานต่อ ๆ ไป ซึ่งในการดำเนินงานในการตรวจสอบและประเมินผลมีกิจกรรมที่ควรปฏิบัติมี 4 ขั้นตอน คือ

(1) การระบุสภาพความสำเร็จของงานในช่วงเวลาที่จะตรวจสอบ โดยปกติแล้วในการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า จะมีข้อมูลที่บอกให้เรารู้ว่างานนั้นมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายอะไรบ้าง มากน้อยแค่ไหน ภายในระยะเวลาตามที่วางแผนไว้ ในการระบุความสำเร็จของงานในขั้นตอนนี้ก็ต้องดูช่วงเวลาที่จะทำการตรวจสอบ

(2) การตรวจสอบวัดผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจวัดผลการปฏิบัติงานจริง ๆ ณ วันที่ทำการตรวจสอบว่าสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ในการตรวจวัดก็อาศัยเครื่องมือและวิธีการในการตรวจวัดที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การทดสอบเป็นลายลักษณ์อักษรการดูผลการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

(3) การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นการเปรียบเทียบ เพื่อตีค่าการดำเนินงานว่าดีมีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด โดยการเปรียบเทียบผลจากการวัด (measurement) กับเกณฑ์ (criteria) ก็คือ หลักของการประเมิน (evaluation) โดยทั่วไป การประเมินกรณีนี้อาจกล่าวได้ว่าสภาพความสำเร็จของงานถือเป็นเกณฑ์ ผลการดำเนินงานถือเป็นการวัด ดังนั้น เมื่อจะทำการประเมินเรื่องใดก็ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งสองอย่างของการประเมินคือ เกณฑ์และผลจากการตรวจวัดถ้าองค์ประกอบทั้งสองอย่างไม่ครบถ้วนก็ไม่สามารถจะประเมินได้

(4) การเสนอแนะ เป็นการเสนอข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบและประเมินจากผลการประเมินในข้อ 3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงแก้ไข ทำให้การดำเนินงานในเรื่องนั้นเป็นผลดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ถ้าผลการประเมินว่าดี มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ก็อาจจะยกย่องชมเชยหรือให้กำลังใจผู้ปฏิบัติหรือปรับเป้าหมายการดำเนินงานให้สูงขึ้นให้ยากขึ้น ถ้าผลการประเมินยังไม่ดียังไม่เหมาะสมก็อาจจะเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มคน เพิ่มอุปกรณ์ หรือแนะนำวิธีปฏิบัติที่คิดว่าเหมาะสม ซึ่งข้อมูลจากการชี้แนะของผู้ประเมิน จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

2.1.1.4 การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Act - A)

การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เป็นการปรับแก้ตามผลการตรวจสอบและประเมิน ในขั้นตอนก่อนหน้านี้ ถ้าผลการประเมินพบว่างานยังไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ก็จะต้องเร่งรัดปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือใช้เวลาในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อจะสามารถทำงานที่คาดหวังไว้แล้วให้สำเร็จ แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการดำเนินงานต่อไปก็จะได้ปรับเปลี่ยนตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น จะได้เป็นการท้าทายผู้ปฏิบัติ จึงเห็นได้ว่าการปรับปรุงการปฏิบัติงานสามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่ว่างานที่ทำมาแล้วประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ผลจากการปฏิบัติในลักษณะนี้ก็จะเกิดผลดีต่อสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาได้เปลี่ยนแปลงพัฒนาไปในทางที่ดีที่พึงประสงค์ มากยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลาปัญหาที่พบเห็นอยู่ในสถานศึกษาขณะนี้ ก็คือ ไม่ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานจากผลของการตรวจสอบกันอย่างจริงจัง หลายเรื่องที่ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานพบข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วแต่ก็ยังทำใหม่อยู่เช่นเดิม ผู้มีอำนาจที่พอจะผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไขก็ไม่เห็นความสำคัญของข้อเท็จจริงที่ได้จากการประเมิน หรือเมื่อมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งผู้บริหารการดำเนินงานของสถานศึกษาก็มีการกำหนดงานใหม่ บางเรื่องก็แตกต่างไปจากที่เคยปฏิบัติเดิมกระบวนการที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องจึงไม่ประสบผลสำเร็จ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) กล่าวว่ากระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) กับระบบการประกันคุณภาพภายในจัดเป็นเรื่องเดียวที่ผู้บริหารทราบกันดีอยู่แล้วไม่ใช่เรื่องใหม่ หรือแปลกแยกจากการทำงานตามปกติของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันนั้นเองการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนักเข้ามามีส่วนส่งเสริม สนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม และในการดำเนินการควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงาน หลังจากนั้นบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องต้องร่วมกันวางแผนร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันตรวจสอบและร่วมกันปรับปรุง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด

ขั้นตอนตามแนวทางการดำเนินงานดังนี้ ที่มา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545)

1. การเตรียมการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งควรมีการเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ โดยการเตรียมการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ทักษะ

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อร่วมมือกับผู้บริหารสถานศึกษาในการประสาน กระตุ้น กำกับดูแลให้บุคลากรภายในสถานศึกษา และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมกันดำเนินการ

2. การดำเนินการ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องดำเนินการร่วมกันในทุกขั้นตอน โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวางแผน (P)

การวางแผนเป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และควรวางแผนการประเมินผลไปพร้อมกันด้วยเพื่อใช้กำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนเพียงใด โดยมีการตั้งเป้าหมายว่าจะประเมินเรื่องใด ใช้วิธีการ รูปแบบอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล แผนการประเมินผลที่ดีควรสอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามปกติในชีวิตประจำวันของผู้บริหารครูและผู้เรียน ซึ่งมีขั้นตอนการวางแผน ดังนี้

2.1.1 การกำหนดเป้าหมาย

การวางแผนควรจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมาย ที่แสดงถึงคุณลักษณะหรือคุณภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งควรระบุให้ชัดเจนในธรรมนูญสถานศึกษาและใช้เป็นหลักหรือทิศทางในการดำเนินงานของสถานศึกษา หลังจากนั้นก็จัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา ซึ่งควรครอบคลุมคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้เรียนที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการ หลักสูตรและการเรียนการสอนทรัพยากร สภาพแวดล้อม การประเมินผล การกำกับตรวจสอบ และการรายงาน

2.1.2 การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย

การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายจะช่วยให้การวางแผนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสถานศึกษาจะได้ทราบว่าเป้าหมายต่าง ๆ ที่ต้องการนั้น เป้าหมายใดสำคัญมากน้อย กว่ากันเพียงใด เพื่อกำหนดกิจกรรม บุคลากรทรัพยากรและช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการในการพัฒนาเป้าหมายนั้น ๆ ให้เหมาะสม

2.1.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติงาน

การกำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน คือการนำเป้าหมายที่มีลักษณะเป็นความคิดเชิงนามธรรม มาทำให้เป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติ โดยคิดโครงการหรือกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จหรือตัวบ่งชี้ให้มีความชัดเจนด้วย

2.1.4 การกำหนดระยะเวลา

ในการทำแผนควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในแผนด้วยการกำหนดระยะเวลาจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพราะผู้ปฏิบัติจะได้ทราบว่างานใดควรจะต้องดำเนินการให้เสร็จเมื่อไร ต้องเร่งดำเนินการก่อนหรืออาจรอได้ และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้ที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะได้ติดตามงานได้ว่ามีความก้าวหน้าตามแผนเพียงใด

2.1.5 การกำหนดงบประมาณ

ควรคิดงบประมาณที่จะต้องใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนอย่างรอบคอบและให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด โดยคำนึงถึงความพอเพียงและความเหมาะสมระหว่างรายรับรายจ่าย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

2.1.6 การกำหนดผู้รับผิดชอบ

การกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนหรือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้แผนดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรกำหนดไว้ในแผนให้ชัดเจนว่าเรื่องใดจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบใครบ้าง

2.2 การปฏิบัติตามแผน (D)

เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคคลก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะ

2.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

2.2.2 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 กำกับติดตาม (monitoring) ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด ฝ่ายเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน

2.2.4 ให้การนิเทศ ในระหว่างปฏิบัติงานผู้บริหารต้องกำกับและติดตามว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ หรือมีปัญหาหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนหรือมีปัญหาจะได้ให้การนิเทศเพื่อปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง

ในเรื่องการจัดการเรียนการสอนการประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่าง ๆ โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาทำงานนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

2.3 การตรวจสอบประเมินผล (C)

การประเมินผล เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใดต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง ผู้บริหารและครูที่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพอย่างถูกต้องจะตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผล ไม่กลัวการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินตนเองซึ่งเป็นการประเมินที่มุ่งเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่การตัดสินถูก-ผิด ไม่ใช่การประเมินเพื่อประเมินและไม่ใช่เรื่องที่ทำยาก ไม่ต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินมากมาย แต่เป็นการประเมินในงานที่ทำอยู่เป็นประจำเครื่องมือที่ใช้อาจเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วโดยไม่ต้องสร้างขึ้นใหม่ และในระหว่างที่สถานศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการควรมีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาว่า การดำเนินการเป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการหรือไม่ เพียงใด มีจุดอ่อน จุดแข็งประการใด มีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดมากที่สุด และเมื่อสิ้นภาคเรียนหรือสิ้นปีการศึกษาก็จะต้องมีการประเมินสรุปรวม เพื่อนำผลมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินการในระยะต่อไป

2.3.1 การวางกรอบการประเมิน

คณะกรรมการควรประชุมร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องในการวางกรอบการประเมินเพื่อกำหนดแนวทางในการประเมินว่าจะประเมินอะไร ใครเป็นผู้ประเมิน และมีรูปแบบในการประเมินเป็นอย่างไร กรอบการประเมินควรจะต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายคุณภาพหรือมาตรฐาน การศึกษาที่ระบุในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดว่าควรจะประเมินอะไร เรื่องใด มีอะไรเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมาย ต่อจากนั้นจึงพิจารณาต่อไปว่าตัวบ่งชี้นั้นจะต้องใช้ข้อมูลอะไร แล้วสำรวจดูว่าสถานศึกษามีข้อมูลนั้นแล้วหรือยัง จะนำมาใช้ได้หรือไม่ ถ้ามีข้อมูลอยู่แล้วก็ไม่ต้องเก็บข้อมูลใหม่ ถ้ายังไม่มีข้อมูลหรือมีแต่เป็นข้อมูลที่ล้าสมัย ก็ต้องเก็บใหม่ โดยพิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการนั้นจะใช้เครื่องมือชนิดใด จะเก็บข้อมูลจากใคร จะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมิน ช่วงเวลาและผู้รับผิดชอบในการประเมินเพื่อสะดวกในการกำกับติดตามงาน ของคณะกรรมการและผู้บริหาร

2.3.2 การจัดหา จัดทำเครื่องมือ

คณะกรรมการควรประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า จะใช้เครื่องมือชนิดใด หลังจากนั้นก็จะจัดทำเครื่องมือการประเมินผลภายในอาจใช้

เครื่องมือได้หลากหลาย การกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ต้องให้เหมาะสมกับลักษณะของตัวบ่งชี้ที่จะวัด เครื่องมือที่กำหนดสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ไม่จำเป็นต้องจัดทำใหม่ทั้งหมด ให้สำรวจดูว่ามีเครื่องมือดังกล่าวแล้วหรือยัง ถ้ามีอยู่แล้วและเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน ก็สามารถนำไปใช้ได้เลยแต่ถ้ายังไม่ได้มาตรฐานก็ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพ โดยการนำไปทดลองและปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ในกรณีที่สถานศึกษาสำรวจแล้วพบว่ายังไม่มีเครื่องมือ จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือใหม่แล้วจึงนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้แล้วนำผลมาปรับปรุงก่อนใช้จริง การสร้างและปรับปรุงเครื่องมือจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยอาจนำเครื่องมือไปทดลองใช้แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าได้ผลตรงกับความเป็นจริงตามการสังเกตของครูหรือไม่

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลนั้น หากข้อมูลใดมีอยู่แล้วในสถานศึกษาไม่ควรจัดเก็บใหม่ให้นำข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาประมวลผล วิเคราะห์ แล้วนำไปใช้ได้เลย หรือจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการทำงานปกติของสถานศึกษาให้มากที่สุด

2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของสถานศึกษานั้น ผู้รับผิดชอบควรร่วมมือกันพิจารณากรอบการวิเคราะห์ว่าข้อมูลแต่ละประเด็นจะวิเคราะห์ในระดับใด ระดับบุคคล ระดับห้องเรียน หรือระดับภาพรวมของสถานศึกษา ใครเป็นผู้วิเคราะห์ วิเคราะห์ในช่วงเวลาใดเพื่อจะได้นำผลมาใช้

2.3.5 การแปลความหมาย

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อสถานศึกษาได้แปลความหมายของข้อมูล โดยมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และก่อนที่คณะกรรมการจะ แปลความหมายผลการประเมิน จะต้องกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน โดยคณะกรรมการจะต้องร่วมกันกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของสถานศึกษา ด้วยการพิจารณาข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถานศึกษาประกอบกับเกณฑ์ของที่อื่นว่าเป็นอย่างไร เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน และเนื่องจากการประเมินตนเองเป็นการประเมินเพื่อพัฒนา ดังนั้น เกณฑ์การประเมินควรจะดูพัฒนาการของสถานศึกษาด้วย ในช่วงแรกอาจจะกำหนดเกณฑ์ที่คิดว่าสถานศึกษาทำได้ไปก่อนเพื่อให้มีกำลังใจในการทำงานแล้วค่อย ๆ ปรับให้สูงขึ้น เมื่อสถานศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินแล้วสถานศึกษาก็สามารถแปลงความหมายของข้อมูลได้ว่าเรื่องใดมีผลการประเมินเป็นอย่างไร

2.3.6 การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการประเมินตามแผนที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการและผลการประเมินว่า มีความเหมาะสม ถูกต้องและน่าเชื่อถือเพียงใดซึ่งผู้เกี่ยวข้องควรมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะ ๆ โดยผู้บริหารควรมีการติดตามตรวจสอบในระหว่างการนิเทศ และ

ประชุมร่วมกับคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A)

เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งผลให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำชั้น ครูประจำวิชาหัวหน้าหมวด ผู้บริหาร เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองต่อไป สำหรับการเผยแพร่ผลการประเมินอาจใช้วิธีจัดประชุมครูภายในสถานศึกษา จัดบอร์ด หรือจัดทำรายงานผลการประเมินฉบับย่อแจกบุคลากร และผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

2.4.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร

ในระหว่างการดำเนินงานและมีการตรวจสอบประเมินผลทั้งในระดับรายบุคคล หรือระดับชั้น/หมวดวิชา ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการทำงานของตนเองและปรับปรุงแผนการดำเนินงานได้เลย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด

2.4.2 การวางแผนในระยะต่อไป

การนำผลการประเมินไปใช้จัดทำแผนในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป ควรมีการวิเคราะห์จุดเด่น และจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษา หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป และวิธีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ต้องปรับปรุงสามารถทำได้ง่าย ๆ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลต่างที่เกิดขึ้นจะสะท้อนสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงเมื่อทราบจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษาแล้ว จะต้องนำมาร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุเพื่อป้องกันและปรับปรุงแก้ไขหลังจากนั้นจึงระดมความคิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาช่วยกันหาวิธีแก้ปัญหา และผลการประเมินอาจชี้จุดที่สถานศึกษาต้องทำการปรับปรุงหลายประการ ซึ่งสถานศึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่า นั้นได้พร้อมกัน ต้องกำหนดลำดับความสำคัญว่าปัญหาอะไรจำเป็นต้องพัฒนาก่อน เพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติงาน และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป

2.4.3 การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

ถ้าสถานศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ก็จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเมื่อหน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมิน สถานศึกษาก็พร้อมที่จะนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่ผู้ประเมินต้องการได้ง่ายขึ้นในทุก ๆ ด้าน และการดำเนินงานประเมินผลของสถานศึกษา

ไม่ได้สิ้นสุดเพียงแค่ทำการประเมินตนเองเพียงครั้งเดียวแล้วหยุดเลยแต่ต้องทำตลอดเวลา ผลการประเมินที่จัดทำเสร็จแล้วถือเป็นข้อมูลที่แสดงถึงสภาพการดำเนินงานในขณะนั้นซึ่งต้องมีการตรวจสอบใหม่ว่า การดำเนินงานในช่วงต่อไปสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาของสถานศึกษาอย่างไร การพัฒนาปรับปรุงตนเองจึงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546) กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการการ ศึกษาแห่งชาติ ได้พัฒนามาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมิน คุณภาพภายนอก และเป็นแนวทางให้หน่วยงานและสถานศึกษามุ่งพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติในหลัก การให้มีมาตรฐานการศึกษาทั้งหมด 27 มาตรฐาน 91 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้เรียนมี 12 มาตรฐาน 38 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการมี 6 มาตรฐาน 29 ตัวบ่งชี้ และด้านปัจจัย มี 9 มาตรฐาน 24 ตัวบ่งชี้ และในมาตรฐานด้านกระบวนการ มาตรฐานที่ 13 กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้สถานศึกษามีการจัดองค์กรโครงสร้างและการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายการศึกษา อันประกอบด้วยการจัดองค์กร โครงสร้างการบริหารชัดเจน มีปรัชญา แผนพัฒนา ธรรมนูญสถาน ศึกษา แผนการดำเนินงานของสถานศึกษา และตัวชี้วัดความสำเร็จ มีการปฏิบัติตามแผน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง มีระบบข้อมูล สารสนเทศครบถ้วนถูกต้อง ตรงกับความต้องการและทันต่อการใช้งาน การบันทึกและรายงานผลการประเมิน และการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงงาน จากวงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารงานโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินตามแผน มีการตรวจสอบประเมินผลและมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง และเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า และในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารอย่างมีคุณภาพมาประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบายและเป้าหมายของการจัดการศึกษาของชาติ และเหมาะสมกับสถานศึกษา ตลอดจนสภาพและความต้องการของสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำหลักการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อบริหารงานสถานศึกษากับกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากำหนดเป็นขอบข่ายและขั้นตอนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1การวางแผน (Plan) ได้แก่ การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนตามเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและการประเมินผล ขั้นตอน ที่ 2 การดำเนินตามแผน (Do) ได้แก่ การดำเนินงานต่อเนื่องจากการวางแผนโดยมีการอบรม ประชุมชี้แจง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และให้การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากรบุคลากร และดำเนินการนิเทศ

แนะนำ กำกับติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ขั้นตอนที่ 3การตรวจสอบ (Check) ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยจัดให้มีการประเมินผลตามแผนที่กำหนด วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องจากการเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายกับการดำเนินตามแผน เพื่อจะทราบว่าต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) ได้แก่ การนำผลการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข และหากผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมในการวางแผนระยะต่อไป แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการวางแผนครั้งต่อไปต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา และจัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐานความหมายของคุณภาพคุณภาพเป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ใฝ่คุณภาพ ประสานกับการทำงานที่เป็นระบบของคนคุณภาพที่เกิดจากคนนอกมากระตุ้นเร้า หรือสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ จะไม่ใช่คุณภาพที่จีรังยั่งยืนมากนักในสถาบันการศึกษา หัวใจสำคัญของคุณภาพอยู่ที่จิตสำนึกและการทำงานของคนในหน่วยงานโดยเฉพาะตัวอาจารย์ (อมรวิชช์ นาครทรรพ 2540)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพ ไว้ดังนี้

1) คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน

2) คุณภาพ หมายถึง เป็นไปตามที่ต้องการ หรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้

3) คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า

4) คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ (สินค้า) หรือบริการซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองความต้องการที่กำหนดไว้ (คำจำกัดความของคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 8402 : 1994) คุณภาพเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นทางธุรกิจหรือการศึกษา ผู้บริหารจะต้องสร้างให้ได้ด้วยการสร้างคนให้มีคุณภาพ โดยการสร้างคนให้ทำงานอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก และสร้างคนที่มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพในหน้าที่การงานที่ตนเองรับผิดชอบ เมื่อคนมีคุณภาพองค์กรก็มีคุณภาพไปด้วย คุณภาพที่โรงเรียนต้องการให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของผลผลิต(นักเรียน) การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพของผลผลิตที่ลูกค้าพอใจนั้น ต้องมาจากคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของบุคลากร กระบวนการที่มีคุณภาพและคนที่มีคุณภาพเท่านั้น จึงจะสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพได้ และกระบวนการที่มีคุณภาพต้องเป็นกระบวนการที่ครบวงจร คุณภาพของคนต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทำงานอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ รู้ถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2541)

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานความเป็นเลิศ ความสมบูรณ์แบบ ความดีประจำบุคคลหรือสิ่งของ หรือการบริการซึ่งแสดงความมีมาตรฐาน ที่ตอบสนองความต้องการความสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ความสามารถในการลดงานที่ต้องแก้ไข ป้องกันความสูญเสีย การลดจำนวนของเสีย ลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า ลดต้นทุน หรือการดำรงอยู่โดยปราศจากการสูญเสีย

2.1.2 กฎกระทรวง เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา 2561

ข้อ 1 ให้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ข้อ 2 ในกฎกระทรวงนี้การประกันคุณภาพการศึกษาหมายความว่าการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาโดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

“สำนักงาน” หมายความว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาองค์กรมหาชน

ข้อ 3 ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาด้วยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดพร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานการประเมินผลตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวรรคหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้หน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษาเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 4 เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามข้อ 3 แล้วให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่างๆ ที่ต้องการให้มีการประเมิน และติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอก

ให้สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและจัดส่งรายงานการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบดังกล่าวพร้อมข้อเสนอแนะให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นๆ เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไปในการดำเนินการตามวรรคสองสำนักงานอาจจัดให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาได้ให้หน่วยงานต้น

สังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามวรรคสองเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ข้อ 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้

2.1.3 ความหมายของคุณภาพการศึกษา

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สนองตอบต่อความต้องการของสังคมและชุมชน นั่นคือ การเป็นคนเก่งและดี การที่คนจะมีคุณสมบัติเหล่านั้นได้ ต้องอาศัยการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพการที่สถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้ดีมีมาตรฐาน เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้น ครูและผู้บริหารจะต้องร่วมกันสร้างระบบการพัฒนาเด็กให้มีความคิดและทัศนคติที่ดี และจะต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ด้วยการช่วยกันวางแผน (Plan) ว่าจะต้องทำอย่างไร แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาโดยอยู่บนพื้นฐานการประสานความร่วมมือทำงานกันเป็นทีมทั้งนี้สถานศึกษาที่มีคุณภาพควรเป็นสถานศึกษาที่มีสังคม บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรวัตถุเทคโนโลยี งบประมาณและทรัพยากรบุคคล สามารถจัดการศึกษาได้อย่างดี ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพสูงตามมาตรฐานที่กำหนดและได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนทุกด้าน เป็นคนดีคนเก่ง มีความสุข เป็นสถานศึกษาที่สามารถจัดการศึกษาได้สนองและสอดคล้องความต้องการของชุมชน เป็นที่ชื่นชมของชุมชนรวมทั้งเป็นสถานศึกษาที่สามารถเป็นแบบอย่างในการให้ความช่วยเหลือชุมชน และสถานศึกษาอื่นในชุมชนได้

สรุปได้ว่า การศึกษาจึงเป็นเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ทั้งในด้านปัจเจก กลุ่มบุคคลและชุมชน หากการจัดการศึกษามีคุณภาพจะทำให้การพัฒนาคนมีคุณภาพด้วย ทั้งนี้การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ในการดำเนินการให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนของครู การบริหารของผู้บริหาร การจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนรวมทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ที่ต้องดำเนินร่วมกันไปอย่างต่อเนื่องภายใต้ความเป็นอิสระในด้านการตัดสินใจและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการศึกษาที่ได้คุณภาพในที่สุด

2.1.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

(องค์กรมหาชน) (2546) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติโดยเน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ เป็นคนดี มีความสามารถ(คนเก่ง) และมีความสุข มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีการบริหารจัดการรวมทั้งการทำงานที่เน้นคุณภาพ เป็นการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นระบบครบวงจร(PDCA)

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นระบบภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษามีคุณภาพและผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด และเป็นที่ยอมรับ

2.1.5 หลักการสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องมีหลักการและแนวทางในการประกันคุณภาพมีผู้เสนอหลักการการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังนี้กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2549) ได้กำหนดหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ข้อ คือ

1) รัฐกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหาร งานวิชาการ งบประมาณบุคลากร และทรัพยากรให้จังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภท

2) รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา

3) สถานศึกษาต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้ปกครองมาตรฐานที่กำหนด และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา กรมวิชาการ (2542) มีแนวคิดในเรื่องหลักการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

3.1 การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา

3.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3 ความร่วมมือทางวิชาการขององค์กร บุคลากรในพื้นที่

3.4 การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับทุกขั้นตอน

3.5 การดำเนินงานสามารถตรวจสอบได้

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546) ได้กล่าวถึงหลักการและเงื่อนไขสำคัญบางประการในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี คือ

1. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษาจะพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ต่อเมื่อสถานศึกษาเองต้องมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะคิดและตัดสินใจทั้งด้านการบริหาร วิชาการ และการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ต้องการให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาสู่สถานศึกษาและท้องถิ่นให้มากที่สุด

2. การมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน และร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

3. การเสริมสร้างพลัง (Empowerment) โดยสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในพันธภาระ (Accountability) การศึกษามิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น จึงต้องสร้างให้ทุกคนมีส านึกในหน้าที่ของตนที่มีต่อการศึกษา เช่น หน้าที่ของความเป็นพ่อแม่ ครู เป็นต้น นอกจากนี้กระบวนการทำงานและผลงานของสถานศึกษาแห่งนั้นสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อโดยสังคมและประชาชน

5. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) การตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิดหรือการตัดสินให้รางวัลหรือให้โทษ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) (2546) กล่าวถึงหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ระบบประกันคุณภาพไม่ใช่เรื่องของการชี้ถูกชี้ผิด หรือการตรวจสอบ แต่เป็นเครื่องมือที่ต้องใช้ควบคู่กับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา

2. มาตรฐานการศึกษาจะต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้มีความหลากหลายและยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. การประกันคุณภาพมีภารกิจหลัก 4 ส่วน ซึ่งต้องแยกบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน

3.1 การกำหนดมาตรฐาน หรือหลักเกณฑ์ของระบบประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของส่วนกลาง

3.2 การประเมินภายในเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประเมินภายในโดยการดึงชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม

3.3 การประเมินภายนอก ให้องค์กรอิสระในรูปองค์กรมหาชน ทำหน้าที่ในการประเมินภายนอก กรณีที่ให้องค์กรอิสระทำหน้าที่นี้เพราะต้องการให้อิสระจากฝ่ายราชการและต้องทำหน้าที่ประเมินทั้งสถานศึกษาของรัฐและเอกชน

3.4 การนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการปรับปรุง เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารการศึกษา

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า หลักการดำเนินงานการประกันคุณภาพยึดหลักการกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหาร และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อคุณภาพการศึกษา

2.2 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ได้ให้ความหมาย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น สถานศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบที่สอง (พ.ศ.2549-2553) ที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีหัวข้อสำคัญที่จะนำมากล่าว ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ทุกสถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผลและการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยสถานศึกษาจะต้องทำแผนพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาและเป้าหมาย ปรัชญา ธรรมนูญสถานศึกษา กำหนดระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจน ติดตามผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545:6) มีผู้ให้ความหมายการประกันคุณภาพภายใน ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายความว่าการประเมินผลและการติดตาม

ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

จำรัส นองมาก (2545) ให้ความหมายการประกันคุณภาพภายในสอดคล้องกันว่าหมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโรงเรียนโดยบุคลากรของสถานศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ดูแลสถานศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ เป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกและติดตามตรวจสอบผลงานหาจุดเด่นจุดด้อยที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหาร การจัดการสถานศึกษาที่มีการจัดทำแผนงาน กิจกรรม การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพโดยโรงเรียนร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นการประเมินตนเองภายในสถานศึกษาโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด

2.2.2 หลักการของการประกันคุณภาพภายใน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ได้กล่าวถึงหลักการของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารครู อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผนติดตาม

ประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า หลักการประกันคุณภาพภายในคือ สถานศึกษาต้องวางแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินงานอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ผลการจัดการศึกษาเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ลักษณะสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

วิโรจน์ ศรีโสภา (2544) กล่าวว่าการประกันคุณภาพภายในที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นระบบ ซึ่งมีทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลลัพธ์ที่คาดหวังมีทั้งระบบการพัฒนาคุณภาพระบบการตรวจติดตามคุณภาพและระบบการประเมินตนเอง

2. เป็นระบบที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นโดยดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยการส่งเสริมสนับสนุนจากต้นสังกัดมิใช่การควบคุมสั่งการจากต้นสังกัด

3. ระบบประกันคุณภาพภายในต้องผสมผสานกับงานบริหารปกติ กล่าวคือ บูรณาการเชื่อมโยงกับการปฏิรูปการเรียนรู้ การสอน การพัฒนาบุคลากรและการบริหารฐานโรงเรียน

4. การประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องของทุกคนทั้งในสถานศึกษา และชุมชนภายใต้การนำและมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง

5. ทำงานทุกภารกิจอย่างครบวงจร ทั้งระดับบุคคลและหน่วยงานมีการวางแผนดำเนินการประเมินและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ

6. การทำงานของทุกคนในสถานศึกษาไม่ว่าการบริหาร การจัดการสอน และการเรียนรู้มุ่งสู่ผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่งมีความสุขสนุกกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

7. การดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่ควบวงจร คือ เมื่อถึงปีการศึกษาจะต้องมีการประเมินตนเอง เพื่อรวมสรุปยอดแล้วจัดทำเป็นรายงานประจำปี รายงานให้หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณะทราบ

8. ผลประเมินจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหาร การเรียนรู้และการสอนโดยถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องกำกับดูแลให้มีการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากความหมายที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นการทำงานปกติที่เป็นระบบมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม โดยมีการวางแผนดำเนินการ ประเมินผล และปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ

2.3 แนวทางและขั้นตอนการของการประกันคุณภาพภายใน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549) กล่าวถึง กระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้เป็นแนวเดียวกันว่ากระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษาและการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน และการจัดทำรายงานของโรงเรียนนำเสนอต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของโรงเรียน

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน

3. การประเมินคุณภาพ คือกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) กำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

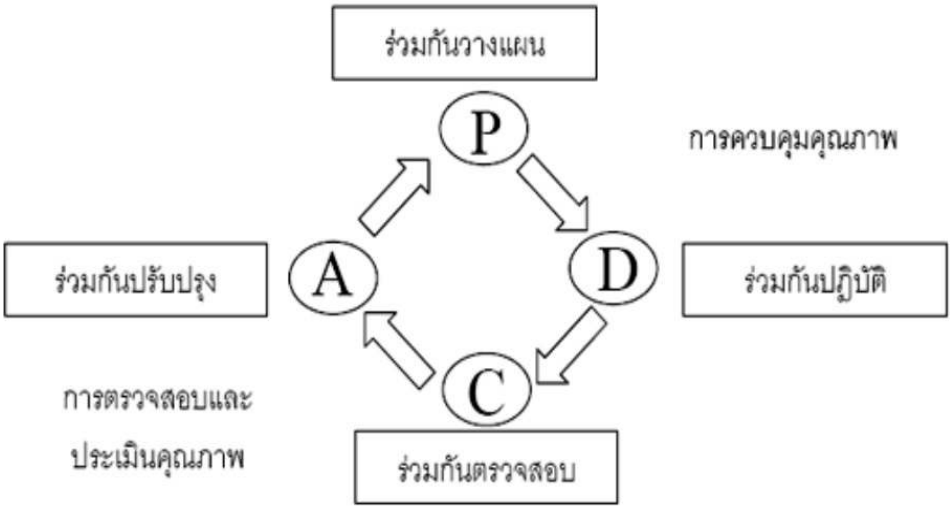
2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกัน ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ขั้นตอนที่สอง คือ การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนที่สาม คือ การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3.1 กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. การร่วมกันวางแผน (Planning)
2. การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)
3. การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)
4. การร่วมกันปรับปรุง (Action)

เมื่อพิจารณากระบวนการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกัน ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ระบบการควบคุมคุณภาพและตรวจสอบคุณภาพ
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2549

จากภาพ การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพ ก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผนและดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาเมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเอง

2.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามกระบวนการที่กล่าวมาแล้ว มีแนวทางและขั้นตอน ดังภาพที่ 2.3 ต่อไปนี้

การเตรียมความพร้อม

1. เตรียมความพร้อมของบุคลากร
   - 1.1 สร้างความตระหนัก
   - 1.2 สร้างความรู้และทักษะ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบ

การเตรียมความพร้อม

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน (P)

- 1.1 การกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา
- 1.2 การจัดลำดับสำคัญของเป้าหมาย
- 1.3 การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน
- 1.4 การกำหนดระยะเวลา
- 1.5 การกำหนดงบประมาณ
- 1.6 การกำหนดผู้รับผิดชอบ

2. การดำเนินการตามแผน (D)

- 2.1 การส่งเสริมสนับสนุน
- 2.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากร
- 2.3 การกำกับติดตาม
- 2.4 ให้การนิเทศ

การเตรียมความพร้อม

3. การตรวจสอบประเมินผล (C)

- 3.1 การวางกรอบการประเมิน
- 3.2 การจัดหาหรือจัดทำข้อมูล
- 3.3 เก็บข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 การแปลความหมาย
- 3.6 การตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมินผล

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (A)

- 4.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4.2 ปรับปรุงการปฏิบัติงานบุคลากร
- 4.3 วางแผนในระยะต่อไป

ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2549

ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีรายละเอียด ดังนี้

1.ขั้นการเตรียมการ ซึ่งการเตรียมการที่มีความสำคัญ คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำการชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปีต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมินและการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (Self - Study Report)

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแลช่วยเหลือสนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการควรพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใดควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนาและประเมินคุณภาพงานนั้น

2. ขั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย ขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน

2.1 การวางแผน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงานผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ สำหรับแผนต่างๆ ที่ควรจัดทำ คือ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณเป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามแผน ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาและผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุขจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร รายกลุ่ม รายหมวด และให้การนิเทศ

2.3 การตรวจสอบประเมินผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยการประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะส่งผลให้คณะกรรมการรับผิดชอบนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อ

นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไปและจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี

เมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

2.3.3 กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 บัญญัติไว้ในมาตรา 47 ว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัย ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้เน้นเรื่องกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไว้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ซึ่งเป็นระบบที่สถานศึกษาต้องร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับดูแลและสนับสนุนส่งเสริมของหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชา ข้อมูลหลักฐานที่ตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ

2.3.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระ ราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 4)

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา เนื่องจากเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวิวัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ดังต่อไปนี้ (สำนักทดสอบทางการศึกษา 2554) ปี พ.ศ. 2544

สืบเนื่องจากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติกำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการเป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ดังนั้น ในช่วงเวลาที่ยังไม่มีกฎกระทรวงได้มีการออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน

คุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัยให้สถานศึกษาถือปฏิบัติไปพลางก่อนปี พ.ศ. 2546

กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานพัฒนาสถานศึกษาโดยเน้นความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาตามภารกิจ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8. การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกฎกระทรวงฉบับนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างเป็นระบบโดยเน้นการดำเนินการประเมินตนเองพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกแนวคิดการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันเพื่อให้การดำเนินการจัดการศึกษาได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

ปี พ.ศ. 2553

ด้วยเหตุที่มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติบัญญัติให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับและต้องเป็นไปตามที่กฎกระทรวงกำหนด ดังนั้น จึงได้มีการยกเลิกกฎกระทรวงที่ออกไปแล้วและให้ใช้กฎกระทรวงที่ปรับใหม่ คือ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนโดยที่หลอมรวมการประกันคุณภาพภายในของการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษา การอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอกไว้ในฉบับเดียวกัน กฎกระทรวงฉบับนี้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกที่ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ที่มีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษาหรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกิน 9 คนแต่งตั้งโดย

รัฐมนตรีเพื่อช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดรวมทั้งสามารถแข่งขันกับนานาอารยประเทศและผู้เรียนมีคุณภาพอยู่ในระดับต้นๆเมื่อเข้าร่วมแข่งขันในเวทีโลกหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

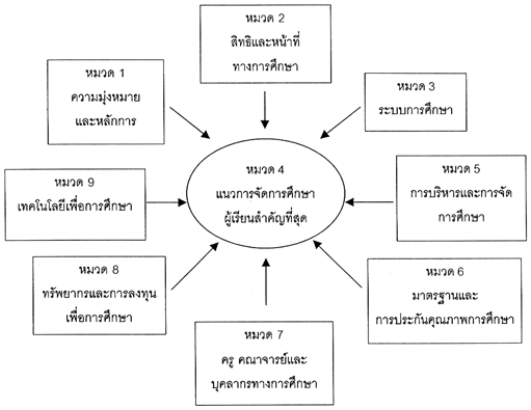
1. กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
2. จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
3. จัดระบบบริหารและสารสนเทศ
4. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
5. จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
6. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
7. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน
8. จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 8 ขั้นตอน มีดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษามาตรฐาน

“มาตรฐานการศึกษา” เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษามาตรฐานการศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบันมีหลายระดับ เช่น มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษาปฐม มาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา อีกทั้ง ยังมีการกำหนดมาตรฐานขึ้นหลายประเภท เช่น มาตรฐานการแนะแนว มาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มาตรฐานลูกเสือและเนตรนารี มาตรฐานการบริหารและการจัดการศึกษาโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน เป็นต้น แต่หากพิจารณาอย่างถี่ถ้วนจะเห็นว่ามาตรฐานทั้งหลายนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะและมีเป้าหมาย คือ คุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญทั้งนั้นตามกฎกระทรวงได้กำหนดไว้ว่า การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้นต้องกำหนดให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เอกลักษณ์ของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดและต้องครอบคลุมสาระการเรียนรู้และกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งคำนึงถึงศักยภาพของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่นด้วย ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องวิเคราะห์มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานรวมทั้งระดับปฐมวัย มาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐานคุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรของสถานศึกษา

นโยบายของหน่วยงานส่วนกลาง คุณลักษณะพิเศษของผู้เรียนที่สถานศึกษา ท้องถิ่นและชุมชนคาดหวัง เช่น คว ามมีส านึกรักบ้านเกิด การเป็นยุวเกษตรกรการอนุรักษ์อาชีพท้องถิ่น พื้นบ้าน การมีทักษะในอาชีพ (อาชีพใดอาชีพหนึ่ง) ความสามารถเฉพาะทางด้านใดด้านหนึ่ง เป็นต้น นำมาสังเคราะห์หลอมรวมกำหนดเป็นมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาอย่างไรก็ตามสถานศึกษาต้องพึงตระหนักเสมอว่ามาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพผู้เรียนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา



ภาพที่ 2.4 ตัวแปรที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงสู่มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
ที่มา : สำนักทดสอบมาตรฐานทางการศึกษา 2553

มาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดขึ้นนั้นควรมีการระบุตัวชี้วัดที่เป็นองค์ประกอบของมาตรฐานนั้น ๆ ให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจตรงกันในการวัดและประเมินและการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรฐานนั้น ควรประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาแห่งนั้น ๆ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและคณาจารย์ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน นักปราชญ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัย แหล่งความรู้ใกล้เคียง เจ้าของกิจการ สถานประกอบการในชุมชน บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพผู้เรียน เมื่อทุกคนที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องต้องกันในคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานที่ร่วมกันกำหนด จึงมีความเต็มใจและยินดีที่จะผลักดัน สนับสนุนและทำงานร่วมกับสถานศึกษาให้พัฒนาไปสู่เป้าหมายได้ในเวลาอันรวดเร็วและยั่งยืน

2. จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

แผน (Plan) เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ กิจกรรม วิธีการที่ได้ผ่านการคิดมาแล้วล่วงหน้าโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันคิดและพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ สำหรับเป็นเครื่องชี้นำการดำเนินการใดๆที่สอดรับกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร การวางแผนมักมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกรอบเวลาของการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน ในสถานศึกษาต้องมีการจัดทำแผน 2 ประเภท คือ

1) แผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นแผนที่มีรอบระยะเวลาการพัฒนาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา อาจเป็นแผน 3 ปี แผน 4 ปี หรือแผน 5 ปี แล้วแต่ความเหมาะสมตามบริบทของสถานศึกษา แผนประเภทนี้จะสะท้อนกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่จะใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่วางไว้ (Strategic Plan , Improvement Plan)

2) แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan, Operation plan) ซึ่งแตกออกมาจากแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อการดำเนินงานเป็นรายปี แผนปฏิบัติการประจำปีแต่ละปีควรมีจุดเน้นที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม นอกจากความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรมตามกรอบเวลาสถานที่ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบแล้ว สถานศึกษาต้องกำหนดกิจกรรมการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ราบรื่น คล่องตัว มีการประเมินตนเอง อันนำไปสู่การได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปเขียนรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาต่อไป

การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต้องผ่านการคิดและวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์มาแล้วอย่างรอบด้านและรอบคอบโดยอาจใช้วิธี SWOT Analysis, Balanced Scorecard หรือวิธีการอื่น ๆ ที่สถานศึกษาเห็นว่าเหมาะสมสำหรับเป็นเข็มทิศชี้นำการดำเนินงานตามกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การบรรลุตามวิสัยทัศน์และมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษาวางเป้าหมายไว้ส่วนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจะมีการระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย การจัดสรรทรัพยากรและกรอบเวลาของการดำเนินงานตามแผนอย่างชัดเจนในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สถานศึกษาสามารถตรวจสอบตนเองได้ว่าเป็นแผนพัฒนาที่มีคุณภาพหรือไม่โดยพิจารณาจากประเด็นที่ กฎกระทรวงกำหนดให้ต้องดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ

2) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม

3) กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักวิชา ผลการวิจัยหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ ให้ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

4) กำหนดแหล่งวิทยาการภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ

5) กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของสถานศึกษาและผู้เรียนรับผิดชอบและดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

(6) กำหนดบทบาทหน้าที่และแนวทางการมีส่วนร่วมของบิดา มารดาผู้ปกครอง และองค์กรชุมชน

(7) กำหนดการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

(8) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในทศวรรษหน้านั้นสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญต้องเข้าใจบริบทและความต้องการของสถานศึกษาเองโดยการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ทั้งผลการประเมินตนเอง ผลการประเมินภายนอก ผลการประเมินระดับเขตพื้นที่การศึกษา ผลการทดสอบระดับชาติ รวมทั้งผลการวิจัยจากการทำวิจัยชั้นเรียนของครูแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน โครงการ กิจกรรมหรือนวัตกรรม ที่นำมาใช้สอดคล้องกับการแก้ปัญหาและความต้องการใช้แหล่งวิทยาการที่อยู่ใกล้เคียงให้เป็นประโยชน์ และที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง คือ บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมีจิตสำนึกร่วมในการจัดการศึกษาให้ถึงเป้าหมายที่หวังไว้ร่วมกัน

3. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือ การมุ่งเน้นคุณภาพและในปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการความหมายของคุณภาพจึงมุ่งให้ลูกค้าพึงพอใจหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า ทางการศึกษาลูกค้า หมายถึงผู้เรียนผู้ปกครองชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการคุณภาพมีเป้าหมายเพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดให้แก่องค์กรสถานศึกษาที่มีระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ ครบถ้วน ปัจจุบันเรียกใช้ได้สะดวกและตรงตามความต้องการ จะช่วยให้สถานศึกษาสามารถดำเนินงานพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการสร้างความมั่นใจที่ต้องอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบ ได้มีกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกะ และความสมเหตุสมผลเพราะสารสนเทศทั้งหลายนั้นนอกจากจะใช้ในการวางแผนดำเนินงาน และประกอบการตัดสินใจแล้วยังนำไปสู่การพัฒนาแนวความคิด และสร้างทางเลือกใหม่ ๆในการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วย แม้จะยอมรับว่า

ข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นเครื่องชี้นำในการบริหารและดำเนินงานทางการศึกษาได้แต่นั่นหมายถึง ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นจะต้องมีคุณภาพ ทั้งในด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้มีความเป็นปัจจุบัน สามารถตอบสนองผู้ใช้ได้ทันเหตุการณ์ ดังนั้น การสร้างระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพจึงควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. มีการตรวจสอบความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นย า

2. มีความสมบูรณ์และครอบคลุมเพียงพอที่ใช้ตัดสินใจ

3. มีความชัดเจนไม่ต้องตีความ แต่มีความกะทัดรัดได้ใจความ

4. มีความเกี่ยวข้องตรงต่อความต้องการของผู้ใช้มีความยืดหยุ่นปรับใช้ได้ในหลายสถานการณ์ ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว สามารถจัดระบบตั้งแต่การเตรียมข้อมูลนำเข้า การประมวลผลและนำผลรายงานในเวลาที่ทันต่อเหตุการณ์ในการจัดทำระบบสารสนเทศของสถานศึกษา จะต้องให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล ประมวลผลข้อมูลตลอดจนจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศให้สะดวกต่อการนำไปใช้ (กรมวิชาการ 2545 : 8 - 22) การพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนดไว้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดระบบการบริหารสถานศึกษาและระบบสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 การจัดระบบบริหารสถานศึกษา

สถานศึกษาสามารถจัดระบบบริหารโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่มีความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายใช้เทคนิคการบริหารและการจัดการให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เช่น การใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพ (PDCA : Plan Do Check Act) ของเดมิ่ง (Deming Cycle) การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (SBM) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (TQM) เป็นต้น

การจัดโครงสร้างการบริหารสถานศึกษาควรจัดให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดที่มีการแบ่งงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการการบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้ การบริหารงานตามโครงสร้างของสถานศึกษาสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่หรือใหญ่พิเศษจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคณะกรรมการหลายระดับ หลายฝ่ายนับตั้งแต่ระดับบริหาร อำนวยการ ระดับกลุ่มสาระการเรียนรู้ ระดับชั้น หรือมีการตั้งคณะทำงานเฉพาะขึ้นเพื่อรับผิดชอบงานเป็นคราว ๆ ไป สถานศึกษาขนาดกลางซึ่งดูจะมีความคล่องตัวมากที่สุดก็จำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดผู้รับผิดชอบงานที่เหมาะสม เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้มากที่สุดสำหรับสถานศึกษาขนาดเล็กควรเน้นลักษณะการทำงานแบบบูรณาการ เช่น รวมงานวิชาการและงานงบประมาณไว้ด้วยกันเพราะทุกงานต้องเกี่ยวข้องกับการใช้เงิน หรือรวมงานวิชาการกับงานบุคลากรเพราะการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนต้องเกี่ยวข้องกับครู ครูทุกคนต้องทำงานบริหารทั่วไปได้ เป็นต้น การทำงานในรูปคณะกรรมการอาจมีความจำเป็นน้อย

มากสำหรับสถานศึกษาขนาดเล็กเพราะบุคลากรมีอยู่เพียงไม่กี่คน ดังนั้นทุกคนจึงต้องมีแผนการทำงานของตนเอง ควบคู่กับแผนการสอนด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานเป็นระยะตามวงจรคุณภาพมีการปรับปรุงงานทันท่วงทีไม่ทำให้งานคั่งค้าง จึงมีเวลาให้กับการพัฒนาการเรียนการสอนได้เต็มที่

3.2 การจัดระบบสารสนเทศ

สถานศึกษาควรมีการจัดระบบสารสนเทศให้เป็นหมวดหมู่ครอบคลุมและเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการวางแผนการจัดการศึกษาสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว ผู้รับผิดชอบดูแลสารสนเทศของสถานศึกษาต้องทำงานอย่างมีระบบโดยมีการกำหนดกรอบการเก็บข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นวางแผนการเก็บข้อมูลซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายสร้างความเข้าใจให้ทุกฝ่ายความตระหนักถึงความจำเป็นในการเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดความร่วมมือและให้ข้อมูลที่ถูกต้องข้อมูลและสารสนเทศทั้งหลายล้วนต้องได้จากครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาทั้งสิ้น เมื่อมีความเข้าใจที่ถูกต้องการได้มาซึ่งข้อมูลก็จะมีความถูกต้องและได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันการศึกษาของสถานศึกษามีหลายด้าน เช่น ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน วิธีการ รูปแบบ นวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนของครู วิธีการ รูปแบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาการมีส่วนร่วมพัฒนาการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษา สถิติและผลการใช้แหล่งเรียนรู้ในและนอกสถานศึกษาวิธีการ จำนวนครั้ง จำนวนโครงการที่สถานศึกษาและชุมชนร่วมกันพัฒนาเพื่อสร้างให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในชุมชน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลและสารสนเทศที่นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นที่สุด คือข้อและสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้เรียนสถานศึกษาจะต้องจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนเป็นรายบุคคลและต้องทำให้เป็นปัจจุบันในทุกภาคเรียนเพื่อการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานได้ทันเหตุการณ์ การมีระบบข้อมูลและสารสนเทศจึงจะนับว่าได้ประโยชน์อย่างแท้จริงการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศสามารถจัดเก็บในรูปของแฟ้มเอกสารหรือจัดเก็บโดยใช้ระบบต่าง ๆ จากคอมพิวเตอร์ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เรียนและบุคลากรของสถานศึกษาปัจจุบันสถานศึกษาขนาดใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูลประมวลผล แล้วสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อการใช้งานได้ทันทีเช่นเดียวกันสถานศึกษาขนาดกลางและขนาดเล็กซึ่งมีบุคลากรไม่เพียงพอควรใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลและสารสนเทศเช่นเดียวกัน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยลดภาระในเรื่องนี้ได้อย่างมาก

4. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

การบริหารจัดการคุณภาพสถานศึกษาต้องมุ่งให้บุคลากรทุกคนตระหนักและรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ และภารกิจของตนที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่แผนกำหนดไว้โดยมีการติดตามช่วยเหลือการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องจริงจัง เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

สถานศึกษาดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแผนการดำเนินงานที่ได้ร่วมกันวางเอาไว้โดยผู้บริหารและบุคลากรภายในสถานศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการจัดการเรียน

การสอน และดำเนินกิจก รรมตามแผนงานและโครงการให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการควบคุมกำกับติดตามและนิเทศ จากผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบตั้งแต่เริ่มโครงการจนสิ้นสุดแผนงาน โครงการ กิจกรรม เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมตามแผนโครงการได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนไปแล้ว สถานศึกษาจำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบ ทบทวนและติดตามอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และสิ้นสุดโครงการ โดยผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการหรือให้ผู้แทนเป็นผู้ดำเนินการนิเทศติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษา

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงานหรือเรียกอีกอย่างว่า การประเมินตนเองของแต่ละสถานศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดก็จะมีรูปแบบไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับศักยภาพของสถานศึกษา กล่าวคือ อาจใช้วิธีการง่าย ๆ เช่น การประชุมพบปะเพื่อสรุปผล จุดเด่น จุดด้อยของแผนการดำเนินงาน หรืออาจใช้กระบวนการประเมินตนเองที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตนเองของสถานศึกษารับผิดชอบโดยตรงของสถานศึกษารับผิดชอบโดยตรง โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดบทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน การกำหนดกรอบการประเมินตนเองการประเมินตนเองและการสรุปผลสำหรับการกำหนดกรอบในการประเมินตนเอง ตามภารกิจ กิจกรรม หรือมาตรฐานของโรงเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบและติดตามผลนั้น เป็นการบอกให้ทราบถึงวิธีการ เครื่องมือ ผู้ให้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ซึ่งเมื่อสถานศึกษาได้กรอบการประเมินตนเองแล้ว ก็ลงมือดำเนินงานตามกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ ได้แก่ การสร้างเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้เมื่อสถานศึกษาได้ทำการตรวจสอบและประเมินผลโดยการประเมินตนเองแล้วผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา โดยมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้เรียนและสถานศึกษาเป็นสำคัญ

5. จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ความสำคัญของการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาดังนี้

1. เป็นกระบวนการติดตามรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ทำให้สถานศึกษาได้วิเคราะห์ตนเอง เพื่อทราบความก้าวหน้าจุดเด่น และจุดด้อยของการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การร่วมกันปรับปรุงพัฒนา และตรวจสอบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรในสถานศึกษา ร่วมมือกัน แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคคลจากภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและพัฒนาสถานศึกษา โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพในการตัดสินใจกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

1. เพื่อให้สถานศึกษาสามารถติดตามรวบรวมข้อมูลความก้าวหน้าของการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อรวบรวมจัดระบบข้อมูลสารสนเทศและนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบและติดตามคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นกระบวนการประเมินตนเองของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชนซึ่งสะท้อนให้เห็นเป้าหมายจุดเน้นและทิศทางการพัฒนาสถานศึกษา โดยจำแนกได้ดังนี้ (กรมวิชาการ 2545)

1. การตรวจสอบ เป็นการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของสถานศึกษา สำหรับนำไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา

2. การทบทวน เป็นการนำข้อมูลการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสถานศึกษาผ่านการตรวจสอบแล้วมาพิจารณาเปรียบเทียบว่า เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใดและหาสาเหตุตลอดจนแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและประสิทธิภาพของสถานศึกษา

3. เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพจากภายนอก

การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ต้องให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่าย รวมทั้งผู้บริหารและครูร่วมในกระบวนการ โดยเน้นการเป็นผู้นำการให้โอกาสทุกคนมาร่วมทำงาน ทักษะในการจัดการ กำหนดเป้าหมาย สร้างทีมงาน กำหนดงานและมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคนในสถานศึกษาและชุมชน โดยจุดเน้นของการตรวจสอบและทบทวนภายในสถานศึกษาต้องช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนางาน ผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง จะเป็นผู้ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ครูทุกคนที่ได้รับการมอบหมาย ความรับผิดชอบงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติงานประจำปี จะต้องตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานของตนเองตามภาระรับผิดชอบและสภาพความสำเร็จที่กำหนดไว้

2. บุคลากรทุกคนที่ได้รับมอบหมาย จะต้องตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานโดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติงานของคณะครูที่รับผิดชอบกิจกรรมทั้งนี้อาจมีการตรวจสอบและทบทวนข้อมูลเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามสภาพความสำเร็จที่กำหนด

3. คณะผู้บริหารสถานศึกษาทุกฝ่าย จะต้องตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานของทุกฝ่ายและภาพรวมของสถานศึกษา

โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละฝ่ายจากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นการตรวจสอบเพื่อรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานและนำข้อมูลหรือผลการดำเนินงานมาสรุปผลว่าดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือไม่ เพียงใดและหาทำงแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินผลที่ดี สามารถบ่งบอกถึงผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องบ่งบอกถึงระดับความมั่นใจและพึงพอใจของโรงเรียนและชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในชุมชนและสาธารณชนทั่วไป ดังนั้น ผลที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาด้าน ต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างบรรลุผล สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้โรงเรียนประถมศึกษาทุกโรงเรียนได้รับการประเมินผลโดยมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน
2. เพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน
3. เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ในภาพรวมของการจัดการศึกษาแต่ละระดับและรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทั่วไป สถานศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบจัดการศึกษา จะต้องจัดทำหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายถือปฏิบัติร่วมกันและเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน สถานศึกษาต้องมีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน จากการวัดและประเมินทั้งในระดับชั้นเรียน ระดับสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษาและระดับชาติ ตลอดจนการประเมินภายนอก เพื่อใช้เป็นข้อมูลสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับคุณภาพของผู้เรียน แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

การประเมินผลระดับชั้นเรียน มีจุดหมายสำคัญของการประเมินระดับชั้นเรียน คือมุ่งหาคำตอบว่าผู้เรียนมีความก้าวหน้าทั้งด้านความรู้ ทักษะกระบวนการคุณธรรม และค่านิยมอันพึงประสงค์อันเป็นผลเนื่องจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้หรือไม่ เพียงใด ดังนั้น การวัดและประเมินจึงต้องใช้วิธีการที่หลากหลายเน้นการปฏิบัติให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสาระการเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและสามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปในกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยประเมินความประพฤติ พฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และผลงานจากโครงงานหรือแฟ้มสะสมงานผู้ใช้ผลการประเมินในระดับชั้นเรียนที่สำคัญ คือ ตัวผู้เรียน ผู้สอนและพ่อแม่ ผู้ปกครอง จำต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วิธีการและค้นหาข้อมูลเกณฑ์ต่าง ๆที่จะทำให้สะท้อนให้เห็นภาพผลสัมฤทธิ์ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เรียนจะทราบระดับความก้าวหน้า ความสำเร็จของตน ครูผู้สอนจะเข้าใจความต้องการของผู้เรียน แต่ละคนแต่ละกลุ่มสามารถให้ระดับคะแนนหรือจัดกลุ่มผู้เรียน รวมทั้งประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของตนเองได้ ขณะที่พ่อแม่ ผู้ปกครองจะได้ทราบระดับความสำเร็จของผู้เรียน สถานศึกษาเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา

การประเมินผลระดับสถานศึกษาเป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าด้านการเรียนรู้เป็นรายชั้นปีและช่วงชั้น สถานศึกษานำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การเรียนการสอนและคุณภาพของผู้เรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้รวมทั้งนำผลการประเมินรายช่วงชั้นไปพิจารณาตัดสินการเลื่อนช่วงชั้น กรณีผู้เรียนไม่ผ่านมาตรฐาน การเรียนรู้ของกลุ่มสาระต่าง ๆ สถานศึกษาต้องจัดให้มีการเรียนการสอนซ่อมเสริม และจัดให้มีการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยการประเมินคุณภาพระดับชาติ สถานศึกษาต้องจัดให้ผู้เรียนทุกคนที่เรียนในปีสุดท้ายของแต่ละช่วงชั้น ได้แก่ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้ารับการประเมินคุณภาพระดับชาติในกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่สำคัญ ได้แก่ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และคุณภาพ การจัดการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง

การประเมินคุณภาพภายในเป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทำโดยบุคลากรภายในหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพภายในถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการเพื่อที่จะได้ทราบขีดความสามารถในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาว่าบรรลุตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาหรือไม่นำผลการประเมินไปแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันทีเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การประเมินภายในถือเป็นกระบวนการตรวจสอบการทำงานของสถานศึกษาหรือการประเมินตนเอง (Self - Evaluation)

การประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาควรยึดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเป็นหลักแต่อย่างไรก็ตามควรสะท้อนภาพความสำเร็จที่ชัดเจนอย่างน้อย 2 ด้าน ดังนี้

1) คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการเรียนรู้ สมรรถนะสำคัญและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรของสถานศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในทุกระดับชั้นพฤติกรรมการแสดงออกของผู้เรียน โดยระบุได้ถึงกลุ่มผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษ กลุ่มผู้เรียนที่มีความเสี่ยง กลุ่มผู้เรียนที่มีปัญหาในการอ่าน คิดวิเคราะห์และเขียน กลุ่มผู้เรียนที่มีคุณลักษณะยังไม่เป็นไปตามที่พึงประสงค์เพราะข้อมูลจากการประเมินเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้หรือไม่อันนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการต่อไป

2) คุณภาพการศึกษาด้านการบริหารจัดการของสถานศึกษา สถานศึกษาสามารถดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดไว้แล้วในทุกมาตรฐานด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน เช่น ใช้การสังเกตการสัมภาษณ์ การตรวจสอบจากเอกสารหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ว่าสถานศึกษามีการดำเนินงานตามที่กำหนดเป้าหมายไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่งผลการประเมินจะสะท้อนให้เห็นว่าสถานศึกษาควรได้ปรับปรุงหรือพัฒนาส่งเสริมด้านใดจึงจะทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

7. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน

รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีของสถานศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 48 ซึ่งว่าด้วยการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และสาธารณชนและรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยให้สถานศึกษาจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีโดยระบุความสำเร็จเป้าหมายที่กำหนดในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา พร้อมหลักฐานข้อมูลและผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่สถานศึกษาจัดให้ผู้เรียนทุกคนในทุกระดับ ช่วงชั้นที่หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด ได้รับการประเมินในกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่สำคัญและคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือมาตรฐานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน รายงานคุณภาพประจำปีของสถานศึกษา จะแสดงผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในแต่ละปีว่าบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ และสามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักรับรองมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพ (องค์กรมหาชน) กำหนดไว้ ทั้งสถานศึกษาจะสามารถรายงานผล การพัฒนาคุณภาพลักษณะการวินิจฉัยคุณภาพการศึกษาของตนเองได้ว่าบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวหรือไม่อย่างไร เมื่อ

พัฒนาตนเองเต็มศักยภาพตามบริบทปัจจัย และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาแล้ว เพื่อการขอรับการสนับสนุนช่วยเหลือจากต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเสนอแนะการพัฒนาต่อไป (กรมวิชาการ 2545)

สถานศึกษาสามารถการกำหนดรูปแบบของรายงานประจำปีได้ตามความเหมาะสมโดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายนำเสนอทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สาระสำคัญอาจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) แผนการพัฒนาการจัดการศึกษา 3) ผลการพัฒนาตามมาตรฐานการศึกษา และ 4) สรุปผลการพัฒนาและการนำผลไปใช้

8. จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นกลไกที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่หลักในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการส่งเสริมพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่กำกับติดตาม ประเมินและผดุงระบบประกันคุณภาพ ได้แก่ ส านักผู้ตรวจราชการกรมวิชาการและหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้งานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้มีการศึกษา ค้นคว้าเทคนิควิธีการที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างความรู้สึกของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องให้มุ่งมั่นพัฒนาสู่คุณภาพที่ดียิ่งขึ้น หน่วยงานต้นสังกัดจะต้องส่งเสริมสนับสนุน ร่วมดำเนินการในเรื่อง ต่อไปนี้ (กรมวิชาการ 2545)

1. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
2. จัดให้มีการกำหนดสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ของสถานศึกษา
3. จัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ และคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือมาตรฐาน
4. จัดให้มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รายงานผลให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดทราบ

การทำให้คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้นสถานศึกษาควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้(สำนักทดสอบทางการศึกษา 2554)

1. สร้างจิตสำนึก การพัฒนาให้เกิดขึ้นกับครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาโดยถือว่าการพัฒนาระบบประกันคุณภายในสถานศึกษาเป็นวัฒนธรรมการทำงานปกติของสถานศึกษา
2. กำหนดมาตรฐานการศึกษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของสถานศึกษาอย่างเด่นชัดเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษาร่วมกันจัดระบบและโครงสร้างที่เหมาะสม วางแผนและดำเนินงานตามแผนโดยเน้นระบบคุณภาพมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาที่เหมาะสมและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. นำผลประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาจากการประเมินตนเองหรือจากหน่วยงานต้นสังกัดไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอย่างชาญฉลาด

4. พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 7โดยครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือ รู้จักพัฒนาตนเองใฝ่เรียนรู้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ตลอดเวลาเกิดทีมผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ อย่างหลากหลายจนได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรอื่น ๆ มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สถานศึกษาจัดทำขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการบริหารการศึกษาของสถานศึกษาที่มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ การพัฒนามาตรฐานการศึกษาการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีและจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการดำเนินงานสถานศึกษาต้องยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.4 แนวทางการประกันคุณภาพภายใน

แนวทางในการดำเนินงาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาและของสำนักงานมาตรฐานการอาชีวศึกษา (สอศ.) 3 มาตรฐาน 9 ประเด็น ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์ การจัดการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาให้มีความรู้ มีทักษะและการประยุกต์ ใช้เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับการศึกษาและมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ ผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษามีความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ตามหลักการทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน หรือทำงาน โดยเน้นความรู้เชิงทฤษฎีและหรือข้อเท็จจริง เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิ อาชีวศึกษาแต่ละระดับการศึกษา

1.2 ด้านทักษะและการประยุกต์ใช้ ผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษามีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิตเป็นไปตาม มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับการศึกษา

สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับ ผู้อื่นได้อย่างมีความสุขตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีสุขภาวะที่ดี

1.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่ดีภูมิใจและ รักษาเอกลักษณ์ของชาติไทย เคารพกฎหมาย เคารพสิทธิของผู้อื่น มีความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีจิตสาธารณะ และมีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม

มาตรฐานที่ 2 การจัดการอาชีวศึกษา สถานศึกษามีครูที่มีคุณวุฒิการศึกษาและจำนวนตามเกณฑ์ที่กำหนด ใช้หลักสูตรฐานสมรรถนะใน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และบริหารจัดการทรัพยากรของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายสำคัญของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

2.1 ด้านหลักสูตรอาชีวศึกษา สถานศึกษาใช้หลักสูตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ชุมชน สถานประกอบการ ตลาดแรงงาน มีการปรับปรุงรายวิชาเดิม หรือกำหนดรายวิชาใหม่ หรือกลุ่มวิชาเพิ่มเติมให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของตลาดแรงงาน โดยความร่วมมือกับสถานประกอบการหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา สถานศึกษามีครูที่มีคุณวุฒิการศึกษาและมีจำนวนตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เพื่อเป็นผู้พร้อมทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเข้มแข็งทางวิชาการและวิชาชีพ จัดการเรียนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนทั้งวัยเรียนและวัยทำงาน ตามหลักสูตร มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษา แต่ละระดับการศึกษา ตามระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนของ แต่ละหลักสูตร ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแลให้ครูจัดการเรียนการสอนรายวิชาให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

2.3 ด้านการบริหารจัดการ สถานศึกษาบริหารจัดการบุคลากร สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงาน ศูนย์วิทยบริการ สื่อ แหล่งเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ครุภัณฑ์และงบประมาณของสถานศึกษาที่มีอยู่ อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ สถานศึกษามีความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการสถานศึกษา ตามนโยบายสำคัญที่หน่วยงาน ต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา

มอบหมาย โดยความร่วมมือของผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้เรียน รวมทั้งการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนจากผู้ปกครอง ชุมชน สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

มาตรฐานที่ 3 การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สถานศึกษาร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กรต่าง ๆ เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้มีการจัดทำนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ งานวิจัย ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

3.1 ด้านความร่วมมือในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สถานศึกษามีการสร้างความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการจัดการศึกษา การจัดทรัพยากรทางการศึกษา กระบวนการเรียนรู้ การบริการทางวิชาการและวิชาชีพ โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาผู้เรียนและคนในชุมชนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

3.2 ด้านนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์งานสร้างสรรค์ งานวิจัย สถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดทำนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์งานวิจัย โดยผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้เรียน หรือร่วมกับบุคคล ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ และเผยแพร่สู่สาธารณชน

2.4.1 ทฤษฎีกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ยุคของการเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทน เป็นประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับชุมชน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ ได้มีการดำเนินการแก้ปัญหาความไม่เรียบร้อยในห้องเรียนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม (วันชัย วัฒนศัพท์, 2553) แต่อย่างไรก็ตาม การเข้ามามีส่วนร่วมนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนเสียก่อน โดยคนจะเข้าร่วมในกิจกรรมทุกอย่าง อย่างน้อยต้องมีพื้นฐานคติความคิดในเรื่องของการมีส่วนร่วมอยู่ภายในใจ ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้ หลักการพื้นฐานของการมีส่วนร่วมจะรวมถึงการให้ความสำคัญต่อมนุษย์ไม่น้อยไปกว่าเทคโนโลยี และควรคิดว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความคิดและมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันมาตั้งแต่เกิด มีภูมิปัญญาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของตนในระดับหนึ่ง มีความสามารถพัฒนาชีวิต ให้ดีได้ถ้าได้รับโอกาสที่จะร่วมคิด ร่วมเข้าใจ และร่วมจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2546) ดังนั้น ก่อนอื่นจะได้รับรู้ถึงเนื้อหาสาระ จะขอ

กล่าวถึงความหมายของคำว่า “การมีส่วนร่วม” เป็นปฐมบท เพื่อเป็นการปูพื้นฐานในการทำความเข้าใจในลำดับหัวข้ออื่น ๆ ต่อไป

2.4.1.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

สำหรับความหมายของการมีส่วนร่วม มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความรู้ ความสามารถ และทำวิจัย แต่งตำรา เกี่ยวกับเรื่องนี้มานาน ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมดังรายละเอียด ดังนี้

Arnstien (1969) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยไม่มีบทบาทอะไรเลย ย่อมไม่ได้ผลการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพนั้น ผู้เข้าร่วมจะต้องรู้จักใช้อำนาจและสามารถควบคุมกิจกรรมนั้นได้จึงจะทำให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Berkley (1975) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานเท่าที่จะสามารถกระทำได้

William Erwin (1976) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง

Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

United Nations (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

Putti (1987) การมีส่วนร่วม หมายถึง พื้นฐานของกิจกรรมต่างๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์กร

นิคม ผัดแสน (2540) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ให้ประชาชนได้คิดค้นแนวทางขึ้นเองเป็นผู้กำหนดการตัดสินใจ คิดค้นปัญหา และการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เช่น แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ

อุทัย บุญประเสริฐ (2542) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกของชุมชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในกิจกรรมใดๆ ให้ความช่วยเหลือและมีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อประชาชน

พีระ พรนวม (2544) การมีส่วนร่วม หมายถึง เป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาปัญหาความต้องการร่วมกัน ในการตัดสินใจร่วมกัน วางแผน

ดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาร่วมกัน ดำเนินการหรือปฏิบัติงานร่วมกัน ตลอดจนรับรู้ผลดี เสีย จนเกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน

สมยศ นาวีการ (2545) การมีส่วนร่วมหมายถึงกระบวนการของการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ (Participative Management) เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล PM ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่เพียงมีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้น

จิราภรณ์ ศรีคำ (2547) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลที่มีความสนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องเดียวกันเข้ามาร่วมกัน เพื่อปฏิบัติภารกิจ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การดำเนินงาน การรับทราบผลการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล หรือร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตกลงกันไว้

จินตนา สุจจานันท์ (2549) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานรวมพลังประชาชนกับองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของชุมชน โดยให้สมาชิกเข้ามาร่วมวางแผน ปฏิบัติและประเมินงาน เพื่อแก้ปัญหาของชุมชน

ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ (2550) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทร่วมในกิจกรรมทุกประการตามกำลังความสามารถของสมาชิกไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งๆ ขึ้น

สัญญา เคณาภูมิ (2551) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล

โดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาคนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และ

ความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่งๆ ขึ้น

2.4.1.2. กระบวนการมีส่วนร่วม

เมื่อกล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนแล้ว จะต้องนึกถึงกระบวนการที่จะให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในทุกขั้นตอนของการมีส่วนร่วม เพราะอย่างน้อยที่สุดประชาชนจะต้องได้รับรู้ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ ขั้นตอนการดำเนินงาน และขั้นตอนในการประเมินผลงาน เพื่อให้รับรู้ถึงความเป็นไปในกิจกรรมสาธารณะต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน มีนักวิชาการที่ได้ทำการวิจัย ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมตามประเด็นสำคัญต่างๆ เช่น

ถวิลวดี บุรีกุล (2543) ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมที่นำมาประมวลเป็นระดับไว้ได้อย่างน่าสนใจ โดยถวิลวดี ได้ทำวิจัยเรื่องประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และได้ข้อสรุปถึงกระบวนการมีส่วนร่วม ควรจะมีลำดับขั้นประกอบไปด้วย การให้ข้อมูล การเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน การปรึกษาหารือการวางแผนร่วมกัน การร่วมปฏิบัติและการควบคุมติดตามโดยประชาชน โดยเป็นการเริ่มจากการสื่อสารทางเดียว ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียวไปจนถึงสื่อสารสองทางที่เป็นการปรึกษาหารือ ร่วมคิด ร่วมวางแผน และเมื่อสื่อสารกันเข้าใจตรงกันแล้ว จึงเป็นการร่วมทำ และในที่สุดเป็นการร่วมติดตามควบคุม ซึ่งนับเป็นขั้นตอนของการมีส่วนร่วมสูงสุด

อภิญญา กังสนารักษ์ (2544) ได้นำเสนอกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า ชุมชนต้องมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการ ร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ร่วมตัดสินใจกำหนดความต้องการและร่วมลำดับความสำคัญของความต้องการ 2) การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์วิธีการแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยากรที่จะใช้ในโครงการ 3) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทำประโยชน์ให้แก่โครงการ โดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวก็ได้

ประพันธ์ สร้อยเพ็ชร (2547) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมที่แท้จริงน่าจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การค้นหาปัญหา และสาเหตุ 2) การวางแผนดำเนินกิจกรรม 3) การลงทุนและการปฏิบัติงาน 4) การติดตามและประเมินผล ในขณะเดียวกัน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2548) ได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญของกระบวนการมีส่วนร่วมที่มีความลึกลงไปอีก ได้แก่ 1) การตัดสินใจและผลกระทบที่สำคัญ 2) การตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อบางคนมากกว่าคนอื่น 3) การตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบางคนหรือกลุ่มคนที่มีอยู่เดิม 4) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความ

ขัดแย้งอยู่ก่อนแล้ว 5) ความจำเป็นเพื่อให้มีการสนับสนุนต่อผลการตัดสินใจ ส่วน อคิน รพีพัฒน์ (2547) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข 2) การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนา แก้ไขปัญหา 3) การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนาตามแผน 4) การประเมินผลงานกิจกรรมการพัฒนา

งานวิจัยของทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ (2550) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ได้ใช้หลักการที่อิงไปในแนวทางของนโยบาย และได้พบว่า แท้จริงแล้วกระบวนการมีส่วนร่วมมีลักษณะที่คล้ายกับการกำหนดนโยบาย เพราะท้ายที่สุดของการกำหนดนโยบาย คือ การตัดสินใจและการตัดสินใจนี้เอง จึงเป็นเหตุเบื้องต้นของการกำหนดนโยบาย และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นเสมือนหนึ่งเป็นการขัดเกลานโยบายให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ตามแนวคิดของ ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์แล้ว กระบวนการการมีส่วนร่วมน่าจะเริ่มจาก 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการประเมินผล ในขณะที่ เมตต์ เมตต์การุณ์จิต (2553) ได้กล่าวถึงกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยที่มีความสอดคล้องกับ ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ แต่ได้เพิ่มบางประเด็นที่เห็นว่า ยังมีข้อบกพร่องและอาจจะเสริมประเด็นดังกล่าวให้มีความชัดเจนขึ้น โดยเริ่มจาก 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุ และความต้องการ 2) มีส่วนร่วมในการวางแผน 3) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 5) มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล 6) มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดของ ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ และเมตต์ เมตต์การุณ์จิต ยังคงมีลักษณะ ในเชิงแคบ หากแต่ ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้ให้ความเห็นในกระบวนการมีส่วนร่วมที่ลึก หรือเป็นการต่อเติมประเด็นสำคัญในกระบวนการมีส่วนร่วมมากกว่า ซึ่งยุวัฒน์ วุฒิเมธีนี้ ได้เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมไปในทางของการพัฒนาชุมชน โดยการบูรณาการแนวทางที่เป็นนโยบายเข้ากับการพัฒนา จึงสะท้อนแนวคิดในเชิงสังคมมากกว่า ตามแนวคิดของเขาแล้ว กระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มจาก 1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) การมีส่วนร่วมในการคิด 3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ 5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 6) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณศิลป์ พีรพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึง กระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนของประชาชนประกอบไปด้วย 1)การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) การให้ความเห็น 3) การประชุมรับฟังความเห็น 4) การร่วมตัดสินใจ 5) การทำงานร่วมกัน

จากแนวคิดกระบวนการมีส่วนร่วมที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ทรรศนะไว้ในเบื้องต้นที่กล่าวมา มีความหลากหลายในประเด็นมากพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม หากนำมาประมวลให้เป็นลักษณะที่เป็นระบบตามแนวคิดของ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980) จะเห็นว่า มีความเป็นระบบในเรื่อง

ของประเด็นสำคัญ โดยเขาได้มีการนำเอากระบวนการมีส่วนร่วมจากนักวิชาการทั้งหลายมาประมวลเป็นแนวคิดหลัก และได้จำแนก รูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วม ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในกระบวนการของการตัดสินใจนั้น ประการแรกสุดที่ต้องกระทำ คือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อยๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการนั้นได้มาจากคำถามว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์ได้โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารการงานและการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ทางบวกและผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมในการประเมิน ผลนั้นสิ่งสำคัญจะต้องสังเกต คือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

โดยสรุป กระบวนการมีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งให้ความสนใจถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในประเด็น การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุ และความต้องการ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

2.4.1.3. ประเภทการมีส่วนร่วม

เฉลียว บุรีภักดี และคนอื่นๆ (2545) สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งได้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมแบบชายขอบ (Marginal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจไม่เท่าเทียมกันกล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยอำนาจกว่า มีทรัพยากรหรือความรู้ด้อยกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมแบบบางส่วน (Partial Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกำหนดนโยบายของรัฐ โดยไม่รู้ความต้องการของประชาชน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นเพียงประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมบางส่วนบางเรื่องเท่านั้น

3) การมีส่วนร่วมแบบสมบูรณ์ (Full Participation) เป็นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาด้วยความเท่าเทียมกันทุกฝ่าย จัดเป็นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแท้จริงของประชาชนตามแนวความคิดและหลักการพัฒนาชุมชน เมื่อนำมาใช้ในการเรียนรู้จะสนับสนุนและส่งเสริมให้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จักร พิสุทธิ์ (2547) ศึกษาเรื่องชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านเหตุผล โดยการเปิดโอกาสให้สังคม องค์กรต่างๆ ในชุมชน ประชาชนมีบทบาทหลักตามสิทธิ หน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ วางแผน การร่วมปฏิบัติและการรับผิดชอบในผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนให้การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดด้วยความสมัครใจ

2) ลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ เป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ อารมณ์ รวมทั้ง ค่านิยมของประชาชนเป็นเครื่องชี้นำตนเองให้เข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม เกิดความผูกพัน มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ดำเนินงานด้วยความสมัครใจ

จินตนา สุจจานันท์ (2549) ได้แบ่งประเภทของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมที่แท้จริง (Genuine Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบโครงการ เริ่มตั้งแต่ร่วมศึกษาปัญหาและความต้องการ ร่วมหาวิธีแก้ปัญหา ร่วมวางนโยบายและแผนงาน ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และร่วมปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ และร่วมประเมินผลโครงการ

2) การมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง (No Genuine Participation) เป็นการมีส่วนร่วมเพียงบางส่วน โดยเฉพาะเข้าร่วมในการปฏิบัติตามโครงการที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว เช่น การเข้าเป็นสมาชิก หรือการร่วมเสียสละแรงงาน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมมีดังต่อไปนี้

1) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรที่จัดตั้งโดยประชาชน (Inclusive Organization) การรวมกลุ่มเยาวชนต่างๆ

2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน

3) การมีประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรที่ได้ทุกเวลา

เมตต์ เมตต์การุณ์จิต (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสามารถจำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การมีส่วนโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษาที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรค ไม่สารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า เป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมโดยอ้อม การมีส่วนร่วมโดยอ้อมเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายอย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้ร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร แต่เป็นเรื่องของการให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแต่ยินดีร่วมมือ เป็นต้น

2.4.1.4. ลักษณะการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น จะพิจารณาได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับว่าจะสนใจศึกษาในประเด็นบ้าง ประเด็นที่น่าสนใจในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การเน้นลักษณะการมีส่วนร่วมในประเด็นที่เกิดจากกิจกรรม เช่น การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประโยชน์สาธารณะ การเข้าร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน และร่วมตรวจสอบในลักษณะองค์กรชุมชน ฯลฯ และการเน้นการศึกษาในลักษณะของการบริหารที่เกิดจากการดำเนินงานในทางนโยบายและในทางปฏิบัติการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐร่วมกับชุมชน ดังมีนักวิชาการได้ให้ความเห็น เช่น Ornstein (อ้างใน ชูชาติ พ่วงสมจิตต์, 2540) เห็นว่า การมีส่วนร่วมจะมีลักษณะมากน้อยเพียงใด ให้พิจารณาว่าผู้นำเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการใช้อำนาจและมีบทบาทในการควบคุมได้เท่าใด ซึ่งเป็นข้อบ่งบอกถึงภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตย ว่ามีสูงหรือต่ำ โดย Ornstein ได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) การมีส่วนร่วมเทียม หรือไม่มีส่วนร่วม 2) การมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีหรือร่วมเพียงบางส่วน 3) การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง คือ มีอำนาจและบทบาทมาก สอดคล้องกับ แนวคิดของ Campbell & Ramseyer (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะที่

ไม่มีส่วนร่วมเลย 2) ลักษณะที่มีส่วนร่วมน้อย 3) ลักษณะที่มีส่วนร่วมปานกลาง 4) ลักษณะที่มีส่วนร่วมมาก 5) ลักษณะที่มีส่วนร่วมมากที่สุด

Huntington & Nelson (1975) เห็นว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนจะพิจารณาจาก กิจกรรม และการบริหาร ซึ่งจะต้องมีการศึกษาควบคู่กันไป ในระดับกิจกรรมนั้น จะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ส่วนในด้านการบริหารนั้น จะเป็นลักษณะของผู้มีอำนาจหน้าที่ที่จะเปิดทางให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือแสดงออกถึงเข้าร่วมในกิจกรรม โดย Huntington & Nelson ได้มีหลักในการพิจารณาถึงลักษณะการมีส่วนร่วมดังมีรายละเอียด ดังนี้

1) กิจกรรม ลักษณะของการมีส่วนร่วมประเภทนี้ให้ดูจากกิจกรรมที่เข้าร่วม เช่น ด้านการเมือง อาจพิจารณาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเลือกตั้ง การลงประชามติ การประท้วง กรณีที่รัฐมีโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น ว่า สามารถกระทำได้เพียงใด

2) ระดับการบริหาร โครงสร้างขององค์กรหนึ่งจะต้องมีสายการบังคับบัญชา ดังนั้น การมีส่วนร่วมจะพิจารณาได้จาก

- ในแนวราบ ทุกแผนกทุกฝ่ายจะมีความเสมอกันในตำแหน่ง ดังนั้น การมีส่วนร่วมในแนวราบจึงเป็นไปอย่างหลวมๆ ไม่จริงจัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีสถานะหรือตำแหน่งเท่ากัน

- ในแนวดิ่ง เป็นการมีส่วนร่วมตามสายการบังคับบัญชา เช่น มีหัวหน้าลูกน้อง มีฝ่ายแผนกต่างๆ ลดหลั่นกันไป เป็นต้น การทำงานจึงมีการตรวจสอบตามลำดับขั้น การแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่นจะได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

- การมีส่วนร่วมทั้งแนวราบและแนวดิ่งนั้น ในบางครั้งจะต้องทำงานร่วมกันผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น จึงต้องแสดงบทบาทตาสถานภาพของแนวราบและแนวดิ่ง

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาก (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไว้ใน เอกสารประกอบการสอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมืองและชนบท โดยได้ข้อสรุปลักษณะการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1) การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) การมีส่วนร่วมแบบนี้ ประชาชนเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการ รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ การแจ้งข่าวสารดังกล่าวจะต้องเป็นการแจ้งก่อนที่จะมีการตัดสินใจดำเนินโครงการ

2) การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่มีการจัดการหารือระหว่างผู้ดำเนินการโครงการกับประชาชนที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางการกระจายข่าวารข้อมูลไปยัง

ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจ และเพื่อให้มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อประกอบทางเลือกการตัดสินใจ

3) การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมและผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ใช้เวทีสาธารณะในการทำความเข้าใจ การประชุมรับฟังความคิดเห็นมีหลายวิธีการ เช่น การประชุมระดับชุมชน (Community Meeting) การประชุมรับฟังความคิดเห็นเชิงวิชาการ (Technical Meeting)

4) การประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เป็นการประชุมที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ และมีความชัดเจนมากขึ้น เป็นเวทีในการสเนอข้อมูลอย่างเปิดเผยไม่มีการปิดบังขอผู้ที่มีส่วนได้และส่วยของโครงการ การประชาคมและคณะกรรมการจัดประชุมจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ มีหลักเกณฑ์และประเด็นในการพิจารณาที่ชัดเจน และมีการแจ้งให้ทุกฝ่ายทราบอย่างชัดเจน

5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจต่อประเด็นปัญหานั้นๆ ซึ่งอาจจะดำเนินการโดยการเลือกตัวแทนเข้าไปเป็นกรรมการที่มีอำนาจการตัดสินใจ

6) การใช้กลไกทางกฎหมาย รูปแบบนี้ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรงในเชิงการป้องกันและแก้ไข แต่เป็นลักษณะของการเรียกร้องและการป้องกันสิทธิของตนเองอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะไดรับ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้ให้หลักเรื่องการมีส่วนของประชาชนไว้หลายประการ และประชาชนสามารถใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญทั้งในรูปแบบของปัจเจกหรือในรูปแบบกลุ่ม องค์กร ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

โดยสรุป ลักษณะการมีส่วนร่วม คือ การมีส่วนร่วมในระดับกิจกรรม ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร การปรึกษาหารือ การประชุมรับฟังความคิดเห็น การประชาพิจารณ์ การลงประชามติ และการมีส่วนร่วมในระดับการบริหาร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้กลไกทางกฎหมาย ในประเด็นการมีส่วนร่วมในระดับการบริหารนี้ ยังจะต้องพิจารณาจาก ในแนวราบ ทุกแผนกทุกฝ่ายจะมีความเสมอกันในตำแหน่ง และ ในแนวดิ่งเป็นการมีส่วนร่วมตามสายการบังคับบัญชา

2.4.1.5. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

Koufman (1949) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขณะที่ ประยูร ศรีประสาธน์ (2542) ได้นำเสนอปัจจัยของ

การมีส่วนร่วม ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ 2) ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม 3) ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล และมีความสอดคล้องกับ สุธี

วรประดิษฐ์ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน และได้นำเสนอปัจจัยที่มีส่วนในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยได้สรุป แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่างๆ 2) ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ 3) การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และแหล่งที่มาของข่าวสาร แต่ไม่สอดคล้องกับ Leeder (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ไว้ว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทัศนคติ และค่านิยมของตน มีคุณค่าสอดคล้องกับกับผลประโยชน์ของตน มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมและปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน สอดคล้องกับสิ่งที่ตนได้มาหรือหวังเอาไว้ และบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดก็ต่อเมื่อตนเองได้มีประสบการณ์ที่เป็นอคติต่อเรื่องนั้นๆ มาแล้ว และบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและจารีตประเพณี ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะอำนวยขึ้นอยู่กับความสามารถรวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะกระทำโดยการบีบบังคับหาได้ไม่ นอกจากนี้บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุน กระตุ้นยั่วยุและจูงใจให้เกิดขึ้น

ในขณะเดียวกัน ก็มีนักวิชาการกลุ่มหนึ่งที่ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เน้นที่ปัจจัยส่วนบุคคล องค์กรและชุมชน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เหมาะสมกับการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ เช่น สิริพัฒน์ ลาภจิตร (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งได้ข้อสรุปประเด็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การเป็นหน้าที่ของประชาชน อาสาสมัครด้วยใจ มีความรู้ความสามารถ กล้าพูดกล้าแสดงความคิดเห็น เป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชน มีทักษะและประสบการณ์ เป็นประโยชน์กับตัวเองและชุมชน 2) ปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ชุมชนให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม เลือกให้เป็นตัวแทน ชุมชนมีความสามัคคี และมีกลุ่มต่าง ๆ ที่สนับสนุนผลักดันการมีส่วนร่วม 3) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ อบต. ดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ เอาใจใส่กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา มีประชาพิจารณ์ประชาคมหมู่บ้าน สอดคล้องกับ เนตรรุ้ง อยู่เจริญ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทำวิจัยครั้งนี้ เนตรรุ้ง อยู่เจริญ ได้พบตัวแปรที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่

บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.2 แนวคิดของการสื่อสาร

2.4.2.1. ความหมายของการสื่อสาร

กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยเครื่องมือวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงเป้าหมายเพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกัน การแสดงออกเพื่อการติดต่อสื่อสารนั้นมนุษย์จำเป็นต้องใช้ภาษาในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า คือ “การติดต่อกันระหว่างมนุษย์ เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน”

พิชิต แก้วก่อง (2549) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยอาศัยเครื่องนำสื่อสารเป็นตัวกลางถ่ายทอด

ชนันว์ ชามทอง (2550) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารหมายถึงการติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยอาศัยสื่อกลางต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

อรอำไพ ศรีวิชัย (2555) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

จากความหมายของการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2.4.2.2. ความสำคัญของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/elearning/thai_for_com/ lesson1 /content14.html) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสาร ดังนี้

1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อมๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2) การสื่อสารช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุข เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับระเบียบประเพณี กฎเกณฑ์ทางสังคมและความรู้ต่างๆ จำเป็นต้องรับการถ่ายทอดเพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ

3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งในการสื่อสารจำเป็นต้อง พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น การใช้สื่อโสตฯ หรือสื่ออิเล็คทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อ้างใน https://introcommunications.wikispaces.com/) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารมีดังนี้

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2. การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรืองวิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญ ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

ณภัทร ธนเตชาภัทร์ (อ้างใน https://www.l3nr.org/posts/151118) ได้กล่าวความสำคัญของการสื่อสารดังนี้

การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเองและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภาระกิจประจำวัน ก็ต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภาระกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการ สื่อสารทั้งสิ้น

5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการฑูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

จากความสำคัญของการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของคนทุกคนและมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น โดยสภาพสังคมในปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมายที่เกิดขึ้นกับบุคคลกับสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้านในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญ ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

2.4.2.3. องค์ประกอบในการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/ elearning/ thai_for_com/ lesson1/ content14.html)ได้กล่าวว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีองค์ประกอบดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (sender) คือบุคคลที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังผู้อื่น โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ผู้ส่งสารในฐานะผู้เริ่มต้น การสื่อสารจะส่งสารได้อย่างมีประสิทธิผลนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1.1) เป็นผู้มีเจตนาแน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน

1.2) เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่จะสื่อสารเพียงพอ

1.3) เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ

1.4)เป็นผู้มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร

1.5) เป็นผู้รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอสาร

2) สาร (message) เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคื

2.1) รหัสของสาร คือภาษาสัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อแทนความคิดเช่น ช้าง คือสัตว์สี่เท้าชนิดหนึ่ง มีงวงมีงา ตัวโตว่าสัตว์สี่เท้าทั้งปวง หรือ เสือ คือ สัตว์ป่าสี่เท้ารูปร่างคล้ายแมว ดุร้ายชอบกินสัตว์อื่นเป็นอาหารมีหลายชนิด

2.2) เนื้อหาของสาร จะครอบคลุมความรู้ความคิดและประสบการณ์ที่มนุษย์ต้องการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน เนื้อหาของสารอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต สุขภาพ ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ปรัชญาศาสนาเศรษฐศาสตร์กฎหมาย การเมืองการปกครอง ศิลปะ ดนตรี นาฏศิลป์ วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ การจัดการ ฯลฯ เนื้อหาของสารดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เนื้อหาสารที่แสดงข้อเท็จจริง เนื้อหาสารที่แสดงข้อคิดเห็นหรือทรรศนะและเนื้อหาที่แสดงความรู้สึก

2.3) การจัดสาร คือ รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ สารที่ได้รับการจัดอย่างดีทั้งในด้านการเรียบเรียง การลำดับความยากง่าย ตลอดจนรูปแบบและการใช้ภาษาที่ดี จะทำให้สารมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ดี เช่น การจัดสาร เพื่อโน้มน้าวใจในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การเขียนคำขวัญต้องใช้ภาษาที่เลือกสรรอย่างประณีตเพื่อดึงดูดความสนใจให้จดจำและเกิดการปฏิบัติตามที่ ต้องการนอกจากนี้ บุคลิกลักษณะของผู้ส่งสารยังสัมพันธ์กับการจัดสารคนที่อารมณ์เย็นมักจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุม เยือกเย็น ขณะที่คนอารมณ์ร้อน มักจะพูดรวบรัด เพื่อให้จบเร็วๆ เป็นต้น

3) สื่อหรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อที่มนุษย์ใช้ได้แก่ประสาทสัมผัส สื่อธรรมชาติ สื่อที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ IT สื่อที่ดีจะต้องเป็นสื่อที่เหมาะสมในการสื่อสาร

4) ผู้รับสาร (receiver) ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองและควรพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติดังนี้

4.1) เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่ชัดและกระตือรือร้นที่จะรับสาร

4.2) เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

4.3) เป็นผู้ที่มีความไหวรู้สึกรวดเร็ว และถูกต้อง

4.4) เป็นผู้ที่มีสมาธิ สามารถบังคับใจให้ให้อยู่ที่เรื่องราวที่กำลังสื่อสาร

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551, หน้า 8 – 9) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร มีดังนี้

นิยมเรียกกันตามตัวอักษรว่า S-M-C-R โดยปัจจัยย่อยต่างๆ ขององค์ประกอบ 4 อย่างต่างมีส่วนช่วยให้การสื่อสารได้ผลสมบูรณ์มากขึ้น

S	หมายถึง	Source	แหล่งข่าวสาร
M	หมายถึง	Message	ข่าวสาร
C	หมายถึง	Channel	ช่องการสื่อสาร
R	หมายถึง	Receiver	ผู้รับสาร

การสื่อสารเกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้ คือ

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวสาร ความคิด ทัศนคติเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารนี้อาจทำหน้าที่เป็นแหล่งสาร (Sender) และผู้เข้ารหัส (Encoder) ในเวลาเดียวกัน หรือทำหน้าที่เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งได้รับสารที่ถูกส่งมาจากแหล่งสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารเสมอ กระบวนการสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้

สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารในรูปของรหัส ซึ่งอาจเป็นในรูปของสัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ผู้รับสารสามารถนำไปถอดรหัสและตีความให้เข้าใจความหมายได้ สัญลักษณ์นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ กิริยาท่าทาง เครื่องหมายต่างๆ ที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารออกมา

สื่อ หมายถึง พาหนะที่นำสารไปสู่ผู้รับ การที่สารจะเดินทางจากแหล่งสารไปยังจุดหมายปลายทางได้นั้น ต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ผู้เข้ารหัส / ผู้ถอดรหัส ตัวนำสาร หรือสื่อ และช่องทางการสื่อสาร

จากนักศึกษาหลายท่านได้สรุปองค์ประกอบในการสื่อสาร ดังนี้

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคลหรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่ มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารนี้อาจทำหน้าที่เป็นแหล่งสาร (Sender) และผู้เข้ารหัส (Encoder) ในเวลาเดียวกันหรือทำหน้าที่เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคลหรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร ซึ่งได้รับสารที่ถูกส่งมาจากแหล่งสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารเสมอ กระบวนการสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้

สาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารในรูปของรหัส ซึ่งอาจเป็นในรูปของสัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ผู้รับสารสามารถนำไปถอดรหัสและตีความให้เข้าใจความหมายได้ สัญลักษณ์นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ กิริยาท่าทาง เครื่องหมายต่างๆ ที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารออกมา

สื่อ หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะที่นำสารทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งการที่สารจะเดินทางจากแหล่งสารไปยังจุดหมายปลายทางได้นั้น ต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ผู้เข้ารหัส/ผู้ถอดรหัส ตัวนำสาร หรือสื่อและช่องทางการสื่อสาร

2.4.2.4. หลักในการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/elearning/ thai_for_com/ lesson1/ content14.html) สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสื่อสาร คือ

1) จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร การพัฒนาความรู้และทักษะในการสื่อสาร จะสามารถนำไปประยุกต์ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม

2) ต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร ได้แก่บริบททางสังคมและวัฒนธรรมบริบททางเวลา บริบททางกายภาพ เช่น การชวนเพื่อนรับประทานอาหารขณะที่เพื่อนเพิ่งกลับจากงานเลี้ยงปฏิกิริยาตอบกลับจะแตกต่างจากการชวนขณะ ที่เพื่อนกำลังหิวข้าว

3) คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) ถ้าผู้สื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น มีการตีความใกล้เคียงหรือตรงกันมากกว่าที่มีกรอบแห่งการอ้างอิงแตกต่างกัน เช่น ผู้ที่เคย บาดเจ็บจากการเล่นกีฬาจะมองว่าการเล่นกีฬาทำให้เจ็บตัว เสียเวลาและสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ ขณะที่คนชอบกีฬาจะมองว่าการเล่นกีฬาช่วยรักษาสุขภาพผ่อนคลายและมีมิตรมากขึ้น

4) ส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้ส่งสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมี วัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

5) การเตรียมตัวและการเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หากเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง

6) ต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษาและสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคลเนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร

7) คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลาเพื่อประเมินผลการสื่อสาร

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อ้างใน https://introcommunications.wikispaces.com/) และ(ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี, 2542) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักในการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

2. ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อ สาร

3. คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าคู่สื่อสารใดมีกรอบแห่ง การอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

4. การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทาง ที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

5. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หากจะเกิดอุปสรรค์ ที่จุดใดจุดหนึ่ง

6. คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสาร

7. คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้คู่สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุหรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสาร ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบแต่ความสำคัญอยู่ที่ ท่าที ท่าทางภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทย

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดี จะต้องมีความสำคัญสำหรับผู้รับ คือ มีสารประโยชน์ แก่กลุ่มชนนั้น หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมาย

4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและความสม่ำเสมอเสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ข่าวชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกรายงาน กรมกอง หน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งตัวถึงบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่โอกาสอำนวย นิสัยความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท (2549) กล่าวว่า ถ้าสารนั้นทำความเข้าใจยากเนื้อหามากสับสน การสื่อสารทางวาจา ทำให้ต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลาต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจในเนื้อหาตั้งแต่เริ่มต้น แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถนำมาอ่านทวนซ้ำและทำความเข้าใจในขณะอ่านได้

7. ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจคือ ใช้ภาษาของศัพท์ที่ยากและสูง ไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

จากหลักสำคัญในการสื่อสารสรุปได้ว่า หลักในการสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ ผู้ส่งสารจะต้องมีหลักสำคัญที่จะส่งผลให้การสื่อสารประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตประจำวันของบุคคล ซึ่งหลักสำคัญ ได้แก่ ความเชื่อถือ ความเหมาะสม เนื้อหาสาระ

บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องช่องทางข่าวสารความสามารถของผู้รับสาร และความแจ่มแจ้ง เป็นต้น ซึ่งในหลักสำคัญนำไปสู่หลักในการสื่อสารของบุคคล และสังคมควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

2. ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึงสิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

3. คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าคู่สื่อสารใดมีกรอบแห่ง การอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

4. การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทาง ที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

5. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หากจะเกิดอุปสรรค์ ที่จุดใดจุดหนึ่ง

6. คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความ หมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสาร

7. คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้คู่สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุหรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

2.4.2.5. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/elearning/thai_for_com/lesson1/content14.html) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

1) เพื่อแจ้งให้ทราบและเพื่อทราบ เช่น แจ้งข่าวสารเรื่องราวข้อมูลต่างๆ

2) เพื่อให้ความรู้หรือเพื่อเรียนรู้ เช่น ความรู้ทางวิชาการ

3) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจและเพื่อกระทำและตัดสินใจ เช่น การจูงใจให้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ

4) เพื่อให้ความพอใจและเพื่อหาความพอใจ เช่น การฟังเรื่องสนุกสนาน การฟังเพลง ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจมีวัตถุประสงค์หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น การโฆษณา

สินค้า ผู้ส่งสารอาจมีความต้องการให้ผู้รับสารได้ทราบข้อมูลของสินค้า และจูงใจให้ใช้สินค้าไปพร้อม ๆ กัน

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อ้างใน https://introcommunications.wikispaces.com/) และคณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2551:17) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจ ใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ

4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ใน การสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

5. เพื่อเรียนรู้ (learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

6. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามี สิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำ อยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการ ตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารดังนี้

ด้านผู้ส่งสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ หมายถึง ผู้ส่งสารต้องการแจ้งข่าวสารให้ผู้รับสารทราบหรือเข้าใจ

2. เพื่อให้ศึกษา หมายถึง ผู้ส่งสารต้องการสอนเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้

3. เพื่อชักจูงใจ หมายถึง ผู้ส่งสารเสนอข่าวสารชักจูงให้ผู้รับสารปฏิบัติตาม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้สึก นึกคิด ทัศนคติ หรือพฤติกรรม

4. เพื่อให้ความบันเทิง ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสาร เกิดความสนุกสนานรื่นเริงบันเทิงใจมีอารมณ์ที่ดีและแจ่มใส เป็นการพักผ่อนภายหลังการเคร่งเครียดจากการทำงาน

ด้านผู้รับสาร

1. เพื่อทราบ หมายถึง การได้รับข่าวสาร หรือรับทราบข่าวสารใหม่เพิ่มเติม ต้องการทราบเรื่องราวหรือติดตามข้อมูล เหตุการณ์ ข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมทั้งที่มีผลกระทบต่อตนเองและต่อสังคม

2. เพื่อเรียนรู้ หมายถึง ผู้รับสารต้องการที่จะรู้และทำความเข้าใจในเนื้อหาความรู้วิชาการต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนให้สูงมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการดำรงชีวิตของตนในอนาคต

3. เพื่อความพอใจ หมายถึง ผู้รับสารรู้สึกพอใจกับสารที่ได้ มีความสุขสนุกสนานรื่นรมย์ พยายามหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. เพื่อการกระทำหรือตัดสินใจ หมายถึง ผู้รับสารจะอาศัยความรู้จากข่าวสารต่างๆ มาเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจกระทำการต่างๆ ข่าวสารเหล่านั้นจำเป็นจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความละเอียด มีความลึกซึ้งและมีอิทธิพลมากพอที่จะชักจูงใจให้คนเราเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือมีผลต่อการตัดสินใจได้

จากวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้สรุปไว้ว่า การสื่อสารอยู่ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารของบุคคล ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น ซึ่งจะสำเร็จได้ ต้องขึ้นอยู่กับทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและฝ่ายผู้รับสาร มีความต้องการที่สัมพันธ์กัน โดยรวมแล้วพอสรุปวัตถุประสงค์การสื่อสารได้ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงเกี่ยวกับข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเข้าใจ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ดียิ่งขึ้น

3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจ ใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ

4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

5. เพื่อเรียนรู้ (learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

6. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามี สิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำ อยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ

2.4.2.6. ประเภทของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/elearning/thai_for_com/lesson1/content14.html) ได้กล่าวเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร ดังนี้

6.1) พิจารณาจากจำนวนผู้ทำการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น

1) การสื่อสารภายในบุคคลเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลคนเดียว เช่น การคิดถึงงานที่จะทำ

2) การสื่อสารระหว่างบุคคลจะประกอบด้วย บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เป็นการสื่อสาร ในลักษณะกลุ่มย่อย

3) การสื่อสารกลุ่มใหญ่ เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากทำให้โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารแลกเปลี่ยนข่าวสาร กันโดยตรงได้น้อย

4) การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกในองค์กร เช่น การสื่อสารในหน่วยราชการ

5) การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่ซับซ้อน ผู้รับข่าวสารมีจำนวนมากอยู่กระจัดกระจายมีจำนวนไม่จำกัดและไม่เป็นที่รู้จักของผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อที่เป็นสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ

6.2) พิจารณาจากการเห็นหน้ากัน แบ่งได้เป็น

1) การสื่อสารแบบเฉพาะหน้าเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าและสังเกตกิริยาอาการของกันและกัน

2) การสื่อสารแบบมีสิ่งสะกัดกั้น เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารไม่สามารถเห็นหน้ากันเพราะอยู่ห่างไกล

6.3) พิจารณาจากความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร แบ่งได้เป็น

1) การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ต่างเชื้อชาติ ย่อมมีปัญหามากกว่าการสื่อสารระหว่างชาติเดียวกัน

2) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การสื่อสารชนิดนี้เกิดขึ้นได้ในระหว่างคนที่อยู่ในประเทศเดียวกันหรือคนละประเทศ

3) การสื่อสารระหว่างประเทศเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การเจรจาติดต่อสัมพันธ์ทางการทูต

6.4) พิจารณาจากเนื้อหาวิชา แบ่งได้เป็น 8 กลุ่ม และมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ

1) ระบบข่าวสาร จะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีวิเคราะห์ระบบจึงนำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสาร

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การสื่อสารในกลุ่มย่อย

3) การสื่อสารมวลชน จะเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของสื่อมวลชน

4) การสื่อสารในองค์กร จะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและพฤติกรรมของบุคคล ทฤษฎีและการวิเคราะห์บทบาทของการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์กร

5) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีและการปฏิบัติในการสื่อสารระหว่างประเทศการเปรียบเทียบระบบการสื่อสารระหว่างประเทศและเชื้อชาติที่แตกต่าง

6) การสื่อสารการเมือง จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ของกระบวนการสื่อสารได้แก่ผู้ส่งสารสาร สื่อและผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมการเมือง

7) การสื่อสารการสอน จะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีและการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนระบบการสอน

8) การสื่อสารสาธารณสุข จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวกับสุขภาพการแก้ปัญหาสาธารณะสุขด้วยการสื่อสาร เป็นต้น

กมลรัฐ อินทรทัศน์ และ พรทิพย์ เย็นจะบก (อ้างในhttps://pirun.ku.ac.th/~agrpct/lesson3/com_theory.html) ได้กล่าวโดยสรุปมีดังนี้

1. การสื่อสารภายในบุคคล(Intrapersonal Communication) การคิดหรือจินตนาการกับตัวเอง เป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสาร ประเภทอื่นต่อไป

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal Communication) การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันอย่างมีวัตถุประสงค์

3. การสื่อสารกลุ่มย่อย(Small-group) Communication) การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่น ชั้นเรียนขนาดเล็ก ห้องประชุมขนาดเล็ก

4. การสื่อสารกลุ่มใหญ่(Large-group Communายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ชั้นเรียนขนาดใหญ่

5. การสื่อสารในองค์กร(Organizatin Communication) การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่นการสื่อสารระหว่าเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

6. การสื่อสารมวลชน(Mass Communication) การสื่อสารกับคนจำนวนมากในหลายๆพื้นที่พร้อมกัน โดยใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมากๆในเวลาเดียวกัน

7. การสื่อสารระหว่างประเทศ(International Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันใน เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมืองและสังคม เช่นการสื่อสารทางการทูต การสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อการทำธุรกิจ

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารมีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสาร โดยทั่วไปเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารมี 5 เกณฑ์ คือ

1. เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร
2. เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
3. เกณฑ์การเห็นหน้าค่าตากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร
4. เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร และ

ซึ่งทั้ง 5 เกณฑ์นี้ ได้แบ่งประเภทการสื่อสารออกไปตามลักษณะของเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล 2. การสื่อสารภายในตัวบุคคล 3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ 4. การสื่อสารมวลชน และ 5. การสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารเฉพาะหน้า สื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า และหรือทำการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เช่น การพูดคุยระหว่างคนสองคน การทักทาย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ที่ทำการสื่อสารจะเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

2. การสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลคนเดียว ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีระบบประสาทส่วนกลางเป็นศูนย์กลางในการแบ่งการส่งและการ

รับข่าวสารภายในตัวของบุคคล ตัวอย่างได้แก่ การรำพึงกับตัวเอง การทบทวนงานต่างๆ ที่ได้เขียนหรือทำมา หรือการร้องเพลงฟังคนเดียว

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งมารวมอยู่ในที่เดียวกัน หรือในที่ที่ใกล้เคียงกัน โดยการเข้ามารวมกันของคนจำนวนมากนี้ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถควบคุมสถานการณ์ได้น้อย เนื่องจากผู้รับสารมีลักษณะในเรื่องความแตกต่างของบุคคลค่อนข้างมาก การสื่อสารกลุ่มใหญ่อาจปรากฏออกมาในทางสร้างสรรค์ เช่น การฟังอภิปรายการสอนของอาจารย์ที่มีผู้เรียนจำนวนมากๆ หรือการรวบกลุ่มกันในทางที่อาจก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายทางสังคม ที่เรียกว่า การจลาจล เช่น การเดินขบวนประท้วง

4. การสื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารไปยังคนหมู่มากที่อยู่ในสถานที่ต่างกัน และผู้รับสารจะมีคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน การส่งข่าวสารให้กับคนจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันและอยู่ในที่ที่ต่างกันได้อย่างทั่วถึงในเวลาอันรวดเร็ว ผู้ส่งสารจำเป็นต้องอาศัยสื่อมวลชนที่มีประสิทธิภาพและมีสมรรถนะสูงในการเข้าถึงคนจำนวนมากได้ ประเภทของสื่อจึงแบ่งออกตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Media) ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร ภาพถ่าย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อที่รับรู้โดยการฟัง (Audio Media) ได้แก่ เทป วิทยุกระจายเสียง สื่อที่รับรู้โดยการมองเห็น (Visual Media) ได้แก่ หนังสือ ภาพถ่าย สื่อที่รับรู้โดยการฟังและการมองเห็น ได้แก่ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์

5. การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันในองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

จากประเภทของการสื่อสารได้สรุปไว้ว่า การจำแนกประเภทของการสื่อสาร มีผู้จำแนกไว้หลาย ๆ ประเภทและลักษณะ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ตามจุดประสงค์ของการศึกษาหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะนำเสนอ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) การสื่อสารของบุคคลคนเดียว ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยการคิดหรือจินตนาการกับตัวเอง เป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสาร ประเภทอื่นต่อไป

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารเฉพาะหน้าสื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า และหรือทำการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่น การพูดคุย ปรึกษาหารือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small-group) Communication) การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่น ชั้นเรียนขนาดเล็ก ห้องประชุมขนาดเล็ก ฯลฯ

4. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ตั้งแต่ 25 คนขึ้นไป เช่น ภายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ชั้นเรียนขนาดใหญ่ ฯลฯ

5. การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายใน หน่วยงานโดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่นการสื่อสารระหว่าเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

6. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) การสื่อสารกับคนจำนวนมากในหลายๆพื้นที่พร้อมกัน โดยใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมากๆในเวลาเดียวกัน

7. การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันใน เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมืองและสังคม โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในเรื่องสำคัญระหว่างความร่วมมือต่างประเทศ เช่น การสื่อสารทางการทูต การสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อการทำธุรกิจ ฯลฯ

2.4.2.7. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

การสื่อสารในทุกระดับและทุกรูปแบบอาจมีอุปสรรคของการสื่อสารเกิดขึ้นได้เสมอ บุคคลผู้กระทำการสื่อสารจึงควรจะต้องตระหนักถึงอุปสรรคของการสื่อสารและพยายามขจัดอุปสรรคของการสื่อสาร ซึ่งมีดังนี้ (ระวีวรรณ ประกอบผล.2542)

อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร

ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้อย่างเพียงพอ ถ้าหากผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่จะส่งแล้ว ผู้รับสารก็จะขาดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร ขาดความเต็มใจที่จะรับสารจากผู้ที่ไม่รู้จริง ซึ่งจะมีผลทำให้การสื่อสารสะดุดหยุดลงและไม่เป็นไรตามเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ นอกจากนี้ หากผู้ส่งสารมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ต่อการสื่อสารแล้วก็จะทำให้การสื่อสารเป็นไปโดยราบรื่นได้ยาก เช่น หากผู้ส่งสารมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับสารก็จะเกิดความไม่เต็มใจในการสื่อสาร หรือหากผู้ส่งสารมีทัศนคติไม่ดีต่อตนเอง เกิดความไม่มั่นใจก็อาจทำให้เกิดผลในทางลบต่อการสื่อสารได้ ด้วยเหตุนี้ ในการสื่อสารทุกครั้ง ผู้ส่งสารจึงควรจะต้องมีการเตรียมความพร้อมที่ดีในเรื่องของข้อมูล ความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อความสำเร็จในการสื่อสาร

อุปสรรคที่สาร

ในกระบวนการสื่อสาร สารที่ผู้ส่งสารออกไปยังผู้รับสารอาจจะเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้ หากสารนั้นขาดความพอเหมาะพอดีกับกำลังความสามารถในการรับสาร เช่น ยาวหรือง่ายเกินไปสำหรับผู้รับสาร สารซึ่งขาดการจัดลำดับเรื่องราวที่ดีพอ สารที่มีลักษณะสลับซับซ้อนคลุมเครือ ไม่แจ้งชัด สารที่มีรูปแบบล้าสมัย ไม่เหมาะกับผู้รับสาร ฯลฯ ล้วนแล้วแต่จะทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลได้ นอกจากนี้สารที่มีลักษณะขัดกับความคิดความเชื่อและค่านิยมของผู้รับสารก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้

อุปสรรคที่ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ

อุปสรรคของการสื่อสารอาจอยู่ที่สื่อหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมก็จะมีผลต่อการสื่อสาร เช่น หากผู้รับสารไม่มีความรู้ในการอ่านออกเขียนได้แต่ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ก็จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้ ด้วยเหตุนี้การเลือกใช้สื่อจึงต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของสื่อแต่ละชนิด และยังต้องคำนึงถึงความสะดวกความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของผู้รับสารในการที่จะรับสารจากสื่อที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ด้วย

อุปสรรคที่ผู้รับสาร

อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสารอาจจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับสารขาดพื้นความรู้ในเรื่องที่ตนจะเป็นผู้รับสาร การที่จะรับสารได้อย่างเข้าใจแจ่มแจ้งก็เป็นไปได้ยาก บางครั้งผู้รับสารก็อาจจะสำคัญผิดคิดว่าตนมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการสื่อสารมากพอแล้ว ทำให้เกิดความไม่สนใจไม่ตั้งใจที่จะรับสารหรือเกิดความเข้าใจผิดในสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ยากและเป็นอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผล

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2542) ได้กล่าวถึงแหล่งกำเนิดของอุปสรรคของการสื่อสาร ดังนี้

อุปสรรคที่เกิดจากสิ่งรบกวนด้านกลไก หมายถึง สิ่งรบกวนภายนอกอันเกิดจากช่องทางการสื่อสาร เช่น วิทยุ เกิดเสียงคลื่นแทรก โทรทัศน์ภาพล้ม โทรศัพท์เสียงไม่ชัด ตัวหนังสือในจดหมายเลือน ฯลฯ

อุปสรรคที่เกิดจากสิ่งรบกวนด้านความหมายของภาษา หมายถึง สิ่งรบกวนภายในตัวบุคคลที่เกิดจากการตีความ การกำหนดความหมายหรือการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระของสาร

อุปสรรคที่เกิดจากสิ่งรบกวนด้านปัจจัยบุคคล เกิดจากภูมิหลังทางด้านสังคมของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เกิดจากบุคลิกภาพและจิตวิทยาเฉพาะบุคคล เกิดจากการขาดทักษะความรู้ในกระบวนการส่งและรับสาร เกิดจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการสื่อสารในช่วงเวลาที่ทำการสื่อสารกัน และอุปสรรคที่เกิดจากสารและสื่อ หากเนื้อหาสารไม่ได้รับการจัด

กระทำให้อยู่ในรูปแบบที่สมบูรณ์ง่ายต่อการเข้าใจ ประกอบกับสื่อมีข้อบกพร่องบางประการก็ทำให้การสื่อสารล้มเหลวหรือผิดพลาด เช่นกัน

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (อ้างใน http://human.tru.ac.th/elearning/thai_for_com/lesson1/content14.html) ได้กล่าวเกี่ยวกับอุปสรรคในการสื่อสาร ดังนี้

1) อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้ เพียงพอเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อมีความสามารถในการถ่ายทอด มีบุคลิกภาพดีและมีเจตคติที่ดีต่อการสื่อสาร

2) อุปสรรคที่สาร สารที่ยากเกินไป หรือผู้รับสารไม่คุ้นเคยหรือเป็นสารที่ทำให้ผู้รับสารขาดความสนใจสารที่ขัดกับความเชื่อ ค่านิยมและระบบความคิดของผู้รับสารจะทำให้ผู้รับสารต่อต้านจะทำให้ผู้รับสารต่อต้าน

3) อุปสรรคที่ช่องทางหรือสื่อ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมเช่น เลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง เพื่อสอนนาฏศิลป์ไทย ผู้รับสารอาจไม่เข้าใจท่ารำแต่ละท่าได้

4) อุปสรรคที่ผู้รับสาร หากผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่รับผู้รับสารขาดความพร้อมด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น ง่วงนอน ป่วย กังวล ผู้รับสารคิดว่าตนมีความรู้มากกว่าผู้ส่งสารหรือรู้เรื่องนั้นดีแล้ว จะทำให้ไม่สนใจรับสาร

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อ้างใน https://introcommunications.wikispaces.com/) ได้กล่าวโดยสรุปดังนี้

อุปสรรคใน การสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้สื่อสารและผู้รับสาร อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นอุปสรรคในการสื่อสารจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร
    1.1 ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการจะสื่อ
    1.2 ผู้ส่งสารใช้วิธีการถ่ายทอดและการนำเสนอที่ไม่เหมาะสม
    1.3 ผู้ส่งสารไม่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี และไม่เหมาะสม
    1.4 ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการส่งสาร
    1.5 ผู้ส่งสารขาดความพร้อมในการส่งสาร
    1.6 ผู้ส่งสารมีความบกพร่องในการวิเคราะห์ผู้รับสาร
2. อุปสรรคที่เกิดจากสาร
    2.1 สารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร อาจยากหรือง่ายเกินไป
    2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี สลับซับซ้อน ขาดความชัดเจน
    2.3 สารมีรูปแบบแปลกใหม่ยากต่อความเข้าใจ
    2.4 สารที่ใช้ภาษาคลุมเครือ ขาดความชัดเจน

3. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสื่อ หรือช่องทาง

3.1 การใช้สื่อไม่เหมาะสมกับสารที่ต้องการนำเสนอ

3.2 การใช้สื่อที่ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี

3.3 การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับระดับของการสื่อสาร

4. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

4.1 ขาดความรู้ในสารที่จะรับ

4.2 ขาดความพร้อมที่จะรับสาร

4.3 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร

4.4 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสาร

4.5 ผู้รับสารมีความคาดหวังในการสื่อสารสูงเกินไป

จากอุปสรรคในการสื่อสารได้กล่าวสรุปไว้ว่า อุปสรรคในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้สื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นในทุกขั้นเวลาและขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นอุปสรรคในการสื่อสาร สรุปได้ดังนี้

1) อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้อย่างเพียงพอ ถ้าหากผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่จะส่งแล้ว ผู้รับสารก็จะขาดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร ซึ่งจะมีผลทำให้การสื่อสารสะดุดหยุดลงและไม่เป็นไรตามเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้ เพียงพอเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อมีความสามารถในการถ่ายทอด มีบุคลิกภาพดีและมีเจตคติที่ดีต่อการสื่อสาร

2) อุปสรรคที่สาร สารที่ยากเกินไป หรือผู้รับสารไม่คุ้นเคยหรือเป็นสารที่ทำให้ผู้รับสารขาดความสนใจสารที่ขัดกับความเชื่อ ค่านิยมและระบบความคิดของผู้รับสารจะทำให้ผู้รับสารต่อต้านจะทำให้ผู้รับสารต่อต้าน ซึ่งที่ผู้ส่งสารออกไปยังผู้รับสารอาจจะเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้ หากสารนั้นขาดความพอเหมาะพอดีกับกำลังความสามารถในการรับสาร

3) อุปสรรคที่ช่องทางหรือสื่อ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมเช่น เลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง เพื่อสอนนาฏศิลป์ไทย ผู้รับสารอาจไม่เข้าใจท่ารำแต่ละท่าได้ ดังนั้น ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมก็จะมีผลต่อการสื่อสาร เช่น หากผู้รับสารไม่มีความรู้ในการอ่านออกเขียนได้แต่ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ก็จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้

4) อุปสรรคที่ผู้รับสาร หากผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่รับผู้รับสารขาดความพร้อมด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น ง่วงนอน ป่วย กังวล ผู้รับสารคิดว่าตนมีความรู้มากกว่าผู้ส่งสารหรือรู้เรื่องนั้นดีแล้ว จะทำให้ไม่สนใจรับสาร

2.4.2.8. ประโยชน์ของการสื่อสาร

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อ้างใน https://introcommunications.wikispaces.com/) ได้กล่าวโดยสรุปดังนี้

1. งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างราบรื่น
2. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความสามัคคี
3. เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
4. ลดข้อขัดแย้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน
5. ประหยัดทรัพยากรในการทำงาน
6. ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย
7. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน

นชรี เพชรสงค์ (อ้างใน https://sites.google.com/site/nudchareeps/page2) ได้กล่าวว่าเกี่ยวกับประโยชน์ของการสื่อสารดังนี้

1) การจัดเก็บข้อมูลได้ง่ายและสื่อสารได้รวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจัดเก็บไว้ในแผ่นบันทึกที่มีความหนาแน่นสูง แผ่นบันทึกแผ่นหนึ่งสามารถบันทึกข้อมูลได้มากกว่า 1 ล้านตัวอักษร สำหรับการสื่อสารข้อมูลนั้น ถ้าข้อมูลผ่านสาย โทรศัพท์ได้ด้วยอัตรา 120 ตัวอักษรต่อวินาทีแล้ว จะส่งข้อมูล 200 หน้าได้ในเวลา 40 นาที โดยที่ไม่ต้องเสียเวลามานั่งป้อนข้อมูลเหล่านั้นซ้ำใหม่อีก

2) ความถูกต้องของข้อมูล โดยปกติมีการส่งข้อมูลด้วยสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์จากจุดหนึ่งไปยังจุดอื่นด้วยระบบดิจิทัล วิธี การรับส่งนั้นจะมีการตรวจสอบสภาพของข้อมูลหากข้อมูลผิดพลาดก็จะมีการรับรู้ และพยายามหาวิธีการแก้ไขให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง โดยอาจให้ทำการส่งใหม่ หรือกรณีที่ผิดพลาดไม่มากนัก ฝ่ายผู้รับอาจใช้โปรแกรมของตนแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้

3) ความเร็วของการทำงาน โดยปกติสัญญาณของไฟฟ้าจะเดินทางด้วยความเร็วเท่าแสง ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งหรือค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ สามารถทำได้รวดเร็ว ความรวดเร็วของระบบจะทำให้ผู้ใช้สะดวกสบายอย่างยิ่ง เช่น บริษัทสายการบินทุกแห่งสามารถทราบข้อมูลของทุกเที่ยวบินได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การจองที่นั่งของสายการบินสามารถทำได้ทันที

4) ต้นทุนประหยัด การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ต่อเข้าหากันเป็นเครือข่ายเพื่อส่งหรือสำเนาข้อมูลทำให้ราคาต้นทุนของการใช้ข้อมูลไม่แพง เมื่อเทียบกับการจัดส่งแบบวิธีอื่น นักคอมพิวเตอร์บางคนสามารถส่งโปรแกรมให้กันและกันผ่านทางสายโทรศัพท์ได้

บทเรียนออนไลน์ (http://poschanunpan.blogspot.com/2012/01/blog-post_5857.html) ได้กล่าวเกี่ยวกับประโยชน์ของการสื่อสารข้อมูล ดังนี้

ในปัจจุบันความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่คำนึงถึงอย่างมาก ด้วยเหตุว่าการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประโยชน์หลายประการด้วยกัน คือ

1. จัดเก็บข้อมูลได้ง่ายและสื่อสารได้รวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจัดเก็บไว้ในแผ่นบันทึก (Diskette) ที่มีความหนาแน่นสูงได้ แผ่นบันทึกแผ่นหนึ่งสามารถบันทึกข้อมูลได้มากกว่า 1 ล้านตัวอักษร สำหรับการสื่อสารข้อมูลนั้นถ้าข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ด้วยอัตรา 120 ตัวอักษรต่อวินาทีก็จะสามารถส่งข้อมูล 200 หน้า ได้ในเวลา 40 นาที โดยที่ไม่ต้องเสียเวลา มานั่งป้อนข้อมูลเหล่านั้นซ้ำใหม่อีก

2. ความถูกต้องของข้อมูล โดยปกติมีการส่งข้อมูลด้วยสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์จากจุดหนึ่งไปยังจุดอื่นด้วยระบบดิจิทัล วิธีการรับส่งนั้นจะมีการตรวจสอบสภาพของข้อมูล หากข้อมูลผิดพลาด ก็จะมีการรับรู้และพยายามหาวิธีการแก้ไขให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง โดยอาจให้ทำการส่งใหม่ หรือกรณีผิดพลาดไม่มาก ผู้รับอาจใช้โปรแกรมของตนเองแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้

3. ความเร็วของการทำงาน สัญญาณทางไฟฟ้าจะเดินทางด้วยความเร็วเท่าแสง ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูล จากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่ง หรือการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วของระบบจะทำให้ผู้ใช้สะดวกสบาย เช่น บริษัทสายการบินทุกแห่งสามารถทราบข้อมูลของทุกเที่ยวบินได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การจองที่นั่งของสายการบินสามารถทำได้ทันที

4. ประหยัดต้นทุน การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ต่อเข้าหากันเป็นเครือข่ายเพื่อส่งหรือสำเนาข้อมูลโปรแกรมการทำงาน จะทำให้ราคาต้นทุนของการใช้ข้อมูลไม่แพง เมื่อเทียบกับการจัดส่งแบบวิธีอื่น

5. สามารถเก็บข้อมูลเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ สามารถมีข้อมูลเพียงชุดเดียวในระบบเครือข่ายซึ่งถือเป็นข้อมูลส่วนกลาง โดยที่แต่ละแผนกในบริษัทสามารถดึงไปใช้ได้จากที่เดียวกัน

6. การใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกันได้ ในระบบเครือข่ายนั้น จะทำให้สามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ร่วมกันได้ โดยที่อุปกรณ์ตัวนั้น อาจต่อยู่กับเครื่องใดเครื่องหนึ่งในเครือข่ายแต่สามารถให้คอมพิวเตอร์ทุก เครื่องในเครือข่ายใช้อุปกรณ์ตัวนั้นได้โดยตรง

7. การทำงานแบบกลุ่ม สามารถใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายในการทำงานในแผนกหรือกลุ่มเดี่ยวกันได้ เป็นอย่างดี เช่น สามารถร่วมแก้ไขเอกสารตัวเดียวกันตามแผนงาน กล่าวคือ ในระบบงานเอกสาร ชนิดหนึ่งอาจจะผ่านการแก้ไขหลายขั้นตอน ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องทำงานในขั้นตอนของตนเองก่อนจะส่งไฟล์ข้อมูล เอกสารนั้นไปให้เครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ

จากกล่าวมาสามารถสรุปเกี่ยวกับประโยชน์ของการสื่อสาร มีดังนี้

ประโยชน์ในการสื่อสารช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดี เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยลดข้อแย้งที่เกิดความเข้าใจกัน ส่งผลให้เกิดความสามัคคีจนไปสู่งานบรรลุเป้าหมายของงานต่างๆ และในปัจจุบันของยุดดิจิทัลของศตวรรษที่ 21 มีคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการสื่อสารด้านต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีดังนี้

1) การจัดเก็บข้อมูลได้ง่ายและสื่อสารได้รวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถ้าข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ได้ด้วยอัตรา 120 ตัวอักษรต่อวินาทีแล้ว จะส่งข้อมูล 200 หน้าได้ในเวลา 40 นาที โดยที่ไม่ต้องเสียเวลามานั่งป้อนข้อมูลเหล่านั้นซ้ำใหม่อีก

2) ความถูกต้องของข้อมูล โดยปกติมีการส่งข้อมูลด้วยสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์จากจุดหนึ่งไปยังจุดอื่นด้วยระบบดิจิทัล วิธีการรับส่งนั้นจะมีการตรวจสอบสภาพของข้อมูลหากข้อมูลผิดพลาดก็จะมีการรับรู้ และพยายามหาวิธีการแก้ไขให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง โดยอาจให้ทำการส่งใหม่ หรือกรณีที่ผิดพลาดไม่มากนัก ฝ่ายผู้รับอาจใช้โปรแกรมของตนแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้

3) ความเร็วของการทำงาน โดยปกติสัญญาณของไฟฟ้าจะเดินทางด้วยความเร็วเท่าแสง ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งหรือค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ สามารถทำได้รวดเร็ว

4) ต้นทุนประหยัด การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ต่อเข้าหากันเป็นเครือข่ายเพื่อส่งหรือสำเนาข้อมูลทำให้ราคาต้นทุนของการใช้ข้อมูลไม่แพง เมื่อเทียบกับการจัดส่งแบบวิธีอื่น นักคอมพิวเตอร์บางคนสามารถส่งโปรแกรมให้กันและกันผ่านทางสายโทรศัพท์ได้

5) สามารถเก็บข้อมูลเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ สามารถมีข้อมูลเพียงชุดเดียวในระบบเครือข่ายซึ่งถือเป็นข้อมูลส่วนกลาง โดยที่แต่ละแผนกในบริษัทสามารถดึงไปใช้ได้จากที่เดียวกัน

6) การใช้ทรัพยากรของระบบร่วมกันได้ ในระบบเครือข่ายนั้น จะทำให้สามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ร่วมกันได้ โดยที่อุปกรณ์ตัวนั้น อาจต่อยู่กับเครื่องใดเครื่องหนึ่งในเครือข่ายแต่สามารถให้คอมพิวเตอร์ทุก เครื่องในเครือข่ายใช้อุปกรณ์ตัวนั้นได้โดยตรง

7) การทำงานแบบกลุ่ม สามารถใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายในการทำงานในแผนกหรือกลุ่มเดี่ยวกันได้ เป็นอย่างดี เช่น สามารถร่วมแก้ไขเอกสารตัวเดียวกันตามแผนงาน กล่าวคือ ในระบบงานเอกสาร ชนิดหนึ่งอาจจะผ่านการแก้ไขหลายขั้นตอน ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องทำงานในขั้นตอนของตนเองก่อนจะส่งไฟล์ข้อมูล เอกสารนั้นไปให้เครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ

2.4.3. บรรยากาศในองค์กร

2.4.3.1. ความหมายของบรรยากาศในองค์กร (Organizational Climate)

Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรือ อีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะ

แวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศหรือ Climate ในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและดูแลบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร เปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้าแจ่มใส ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด แต่ถ้าในองค์กรที่บรรยากาศไม่ดีแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรไม่รู้สึกจูงใจที่จะทำงาน ซึ่งก็เปรียบเสมือนองค์กรที่อากาศไม่ดี ท้องฟ้ามืดครึ้มอยู่ตลอดเวลา บุคลากรภายในองค์กรก็อยากที่จะพักผ่อนหลบฝน ไม่มีใครอยากทำงาน

2.4.3.2. องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร

1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาว่าบุคลากรรู้สึกว่ามีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่ ปัจจัยด้าน Structure จะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานของทุกคนมีความชัดเจน และจะต่ำถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่าใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

2) ด้านมาตรฐาน (Standards) ครอบคลุมถึงการที่พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าระดับของ Standards สูงแสดงว่าพนักงานจะมีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

3) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานได้โดยอิสระด้วยตนเองหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้านายของตนเอง ไม่ต้องคอยให้ใครมาตรวจซ้ำถึงการทำงานหรือการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของ Responsibility สูงแสดงว่ารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงมีอยู่ในระดับที่ต่ำ

4) ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) สะท้อนว่าพนักงานมีความรู้สึกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ทำหรือไม่ ถ้าระดับของ Recognition สูงแสดงว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกว่ามีความสมดุลระหว่างงานที่ทำไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อใดก็ตามที่พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่คุ้มกับงานที่ได้ทำลงไป ก็จะส่งผลต่อการจูงใจในการทำงานต่อไปในอนาคต ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้ก็ไม่ได้หมายถึงเฉพาะด้านเงินเพียงอย่างเดียว

5) ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้เนื้อเชื่อใจและการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับของ Support จะสูง ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และรู้สึกว่าจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากถ้าบุคลากรทราบว่ามีผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

6) ด้าน Commitment สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับของ Commitment ที่สูงแสดงว่าบุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร

2.4.3.3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กรที่สามารถควบคุมและบริหารได้

1) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Practices) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมและทัศนคติของที่ผู้บริหารที่บุคลากรับรู้ได้

2) การจัดการภายในองค์กร (Organizational Arrangements) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองต่อจากปัจจัยด้านผู้นำ โดยปัจจัยด้านนี้จะครอบคลุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการออกแบบงาน ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน นโยบายและวิธีการในการทำงานต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดออกมาเป็นมาตรฐาน รวมถึงสถานที่และทำเลของการทำงานภายในองค์กร

3) กลยุทธ์ (Strategy) บรรยากาศในการทำงาน (Climate) จะได้รับผลกระทบจากกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ากลยุทธ์นั้นมีความชัดเจนและมารถสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบต่อกลยุทธ์นั้น และในขณะเดียวกันการขาดกลยุทธ์ที่ชัดเจนก็ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

2.4.3.4. วิธีสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างสร้างสรรค์

บรรยากาศการทำงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ บรรยากาศที่ไม่มีความสุข (Defensive Climate) และบรรยากาศที่มีการสนับสนุนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน (Supportive Climate)

1) บรรยากาศที่ไม่เป็นสุข ประกอบด้วย การวิพากษ์วิจารณ์ (Evaluation) การบังคับควบคุม (Control) การบิดเบือน (Strategy) ความเฉยเมย (Neutrality) การแสดงตนว่ามีอำนาจเหนือกว่า (Superiority) และความดื้อดึง (Certainty) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

(1) การวิพากษ์วิจารณ์ (Evaluation) ผู้บริหารจะจู้จี้ วิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิติเตียน สั่งสอน และตัดสินผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่ยอมรับคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) การบังคับควบคุม (Control) ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ และพยายามจะเปลี่ยนแปลงผู้ใต้บังคับบัญชาไปตามอำเภอใจของตน

(3) การบิดเบือนหรือไม่จริงใจ (Strategy) ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ของตนเอง พูดอะไรออกไปแล้วก็ไม่ปฏิบัติตามที่พูด หรือไม่ก็บิดเบือนหรือตีความหมายอย่างผิดๆ

(4) ความเฉยเมย (Neutrality) ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาเฉยเมยต่อสารทุกข์สุขดิบของผู้ใต้บังคับบัญชาถือคติว่า “ธุระไม่ใช่” ไม่อยากยุ่งเรื่องส่วนตัวของใคร ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาส่วนตัวหรือความขัดแย้งใดๆ ก็ไม่แน่ใจที่จะช่วยเหลือ

(5) การมีอำนาจเหนือกว่า (Superiority) ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าบกพร่องอยู่เสมอ

(6) ความดื้อดึง (Certainty) ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่ายึดมั่นในกฎระเบียบ และไม่เต็มใจที่จะยอมรับความผิดใดๆ ทั้งสิ้น

ในองค์กรที่มีบรรยากาศที่ไม่เป็นสุขเช่นนี้ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรจะมีลักษณะตัวใครตัวมัน ชอบแก้ตัว มีขวัญและกำลังใจต่ำ

2) บรรยากาศที่มีการสนับสนุน ประกอบด้วยความยืดหยุ่น (Provisionalism) ความเข้าใจ (Empathy) ความเสมอภาค (Equality) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) เน้นการการปรึกษาหารือกัน (Problem Orientation) และสื่อความหมายชัดเจน (Descriptive) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

(1) ความยืดหยุ่น (Provisionalism) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการยืดหยุ่นในการทดลองทำอะไรใหม่ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(2) ความเข้าใจ (Empathy) ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งยอมรับนับถือความรู้สึก และค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

(3) ความเสมอภาค (Equality) ผู้บริหารไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่งหรือสถานภาพของตนมาควบคุมสถานการณ์ และยอมรับนับถือตำแหน่งของผู้อื่น รวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน

(4) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) การสื่อความหมายของผู้บริหารนั้นมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงจูงใจอื่นๆ ที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ

(5) เน้นการการปรึกษาหารือกัน (Problem Orientation) ผู้บริหารทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่า ที่จะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย

(6) การสื่อความหมายชัดเจน (Descriptive) การสื่อความหมายของผู้บริหารนั้นชัดเจนแจ่มแจ้ง อธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรม และแสดงการรับรู้ของตนเอง

ในองค์กรที่มีบรรยากาศสนับสนุนเช่นนี้ พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจดี เข้าใจกันและช่วยกันการปรึกษาหารือกันอย่างสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้จากสองส่วนคือ ปัจจัยภายใน หมายถึงการพัฒนาตนเอง และปัจจัยภายนอก หมายถึงสภาพแวดล้อมและคนรอบข้าง เพราะถ้าเราได้ทำงานในบรรยากาศที่มีมิตรจิตมิตรใจและเอื้อต่อการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เราก็จะเป็นคนที่คิดได้ กล้าคิด กล้าพูด และกล้าทำ ซึ่งการสร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ทำได้ด้วยวิธีง่ายๆ ดังนี้

1. ไม่ว่า ไม่วิจารณ์ คนส่วนใหญ่ไม่กล้าออกความเห็นเพราะกลัวว่าพูดไปแล้วจะถูกตอกกลับด้วยคำพูดแรงๆ เช่น "คิดมาได้ยังไง" "คิดเข้าไปได้" "คิดอะไรบ้าๆ" ซึ่งคำพูดเหล่านี้เป็นคำพูดติดปาก คนพูดอาจพูดไปโดยไม่รู้สึกอะไร แต่คนฟังจะรู้สึกเจ็บปวดมาก และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนไม่อยากเสนอความคิดเห็น ดังนั้น กติกาข้อแรกของการอยู่ร่วมกันคือ เราจะไม่ว่า ไม่วิจารณ์ ไม่เอาตัวเองเป็นบรรทัดฐานแล้วไปตัดสินคนอื่นแม้หลายคนจะบอกว่าการวิจารณ์คือส่วนหนึ่งของการแสดงความคิดเห็น แต่เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้น ขอให้เราอดใจละเว้นการวิพากษ์วิจารณ์ไปก่อน

2. ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน การยอมรับไม่ได้แปลว่าเราคิดเหมือนเพื่อนหรือชอบสิ่งที่เขาทำ แต่หมายความว่าเมื่อเพื่อนพูดอะไรขึ้นมาสักอย่าง แม้ไม่ตรงกับความคิด ความเชื่อของเรา เราก็ต้องไม่ขัดจังหวะหรือแสดงว่าไม่สนใจในความคิดของเขาหรือเธอเป็นอันขาด

3. พยายามเข้าใจทั้งๆ ที่ไม่เข้าใจ นอกจากจะต้องพยายามเข้าใจความคิดของอีกฝ่าย เรายังต้องพยายามที่จะเข้าใจความรู้สึกของเขาด้วย เช่นเวลาที่เพื่อนร่วมงานมีเรื่องไม่สบายใจมาบ่นให้เราฟัง เราก็ไม่ควรจะเอาแต่บอกว่า "จะบ่นทำไม บ่นไปก็ทุกข์ใจเปล่าๆ" เพราะถ้าเรายังพยายามห้ามไม่ให้เขาเป็นทุกข์ เราก็จะไม่มีทางเข้าใจความกังวลของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดขอให้เราพยายามทำความเข้าใจประหนึ่งเข้าไปนั่งในใจของเขา

4. ให้อิสระ คนแต่ละคนมีความคิดไม่เหมือนกัน แม้จะดื่มน้ำจากแก้วใบเดียวกัน คนหนึ่งอาจบอกว่า อร่อยจัง ขออีกแก้ว อีกคนอาจบอกว่าน้ำอะไร รสชาติประหลาด ในขณะที่อีกคนอาจบ้วนทิ้งก็ได้ ซึ่งในการทำงานหรือการใช้ชีวิตก็ตามแต่ เราจะพบว่าคำตอบของปัญหาไม่ได้มีแค่คำตอบเดียว ในการประชุมแต่ละครั้ง เราอาจจะขอข้อคิดเห็นจากทุกคน คนละหนึ่งข้อ เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นได้โดยอิสระ

5. เมตตากันมากๆ คนหลายคนก็ไม่เข้าใจว่าความเมตตาคืออะไร ตัวอย่างเช่น ให้เรานึกถึงความเมตตาของพ่อแม่ บางทีพ่อแม่สอนอย่าง ลูกทำอีกอย่าง หรือพ่อแม่ลำบากตรากตรำ ลูกกลับมองไม่เห็น แต่พ่อแม่ก็ไม่ว่าอะไร ความเมตตาแท้จริงแล้วเป็นแบบนั้น เราอาจจะไม่เมตตาเพื่อนร่วมงานเท่ากับที่พ่อแม่เมตตาลูก แต่ก็ให้เมตตาเขาให้มากที่สุด บางครั้งแผนงานหรือโครงการที่เพื่อนเสนอมาอาจดูอ่อนด้อย ไร้เดียงสา หรือเขาอาจมีกริยาอาการที่เราบอกตัวเองว่าฉันเลิกทำตั้งแต่ห้าขวบ แต่ก็ขอให้เราเมตตาเขามากๆ ไม่ถือโทษโกรธเคือง และให้อภัยเขา

6. ให้กำลังใจกันเยอะๆ คนไทยส่วนใหญ่เป็นพวก "รักนะแต่ไม่แสดงออก" เวลาใครเสนอความคิดเห็นในห้องประชุม ทั้งๆ ที่เป็นความคิดที่ดีมาก แต่คนฟังกลับ ไม่ยิ้ม ไม่พยักหน้า ไม่สบตา ปล่อยให้คนพูดเก้อเขินหรืองงว่าฉันทำอะไรผิดไปหรือเปล่า ขืนโดนอย่างนี้บ่อยๆ เขาก็จะไม่กล้าคิด ไม่กล้าพูด ไม่กล้าทำ เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น ต่อไปไม่ว่าใครเสนอไคความคิดเห็นอะไรมา

ขอให้เราพูดคำว่า "ดีมากเลย" ซึ่งไม่ได้หมายความว่าความคิดเห็นของเขาดีมาก แต่คือการให้กำลังใจเขาว่า "ดีเหลือเกินที่เขาพูดแสดงความคิดเห็นออกมา... ขอบคุณนะที่บอกให้พวกเราฟัง"

7. แคร์กันมากๆ ทุกวันนี้เมื่ออยู่ที่ทำงาน เรามักห่วงที่บ้าน เมื่ออยู่ที่บ้าน เรามักห่วงที่ทำงาน โดยเฉพาะเมื่อมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้า เราคุยโทรศัพท์เกือบตลอดเวลา เราคุยผ่านอินเตอร์เน็ต เราห่วงใย ใส่ใจคนได้ทั้งโลกยกเว้นคนที่อยู่ตรงหน้า ทั้งที่ความจริงแล้วเมื่ออยู่กับใคร เราก็ควรใส่ใจคนคนนั้นให้มากที่สุด เพราะถ้าเราห่วงใย ใส่ใจกันมากพอ ความขัดแย้งจะลดลงทันที

8. ฟังคนอื่นให้จบ ข้อสุดท้ายนี้มีไว้เพื่อเตือนใจคนที่เพียงแค่ได้ยิน "ชื่อ" ของคนที่ไม่ชอบหรือได้ยิน "หัวข้อ" ที่ตนรังเกียจก็จะปฏิเสธไม่รับฟังทันที การสนองตอบเช่นนี้สามารถทำลายบรรยากาศดีๆ ได้ในพริบตา คนกลุ่มนี้จึงควรต้องบอกตัวเองให้ฟังคนอื่นพูดให้จบก่อน แม้ว่าเรื่องนี้จะเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความอดทนสูงมาก แต่ก็คุ้มค่าที่จะฝึกฝนเพราะเมื่อเราฟังคนอื่น คนอื่นก็จะฟังเราเช่นกัน

9. จัดหาสิ่งของที่จำเป็นสำหรับทีมงานให้โดยไม่ต้องคอยการร้องขอ

10. เต็มใจที่จะแสดงความยินดีด้วยความจริงใจเมื่อทีมงานประสบความสำเร็จ

11. แนะนำให้สมาชิกรู้จักกัน และจัดกิจกรรมร่วมกัน

การสร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ ด้วยวิธีการง่ายๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเหมือนหลักยึดเหนี่ยวให้เราได้เตือนตัวเองว่า ต่อไปนี้เราจะทำงานและใช้เวลาร่วมกับใครก็ตาม "อย่างสร้างสรรค์" เพื่อทั้งเราและคนรอบข้างจะได้เติบโตไปด้วยกัน หากนำกฎเหล่านี้ไปใช้ในที่ทำงาน ก็จะทำให้ที่ทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศอันอบอุ่น และเมื่อมีปัญหาทุกคนก็จะได้ร่วมกันแก้ไขและปรึกษากันอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้คำตอบที่ดีที่สุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

เกียรติศักดิ์ ทันจันทร์ (2543) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามมาตรฐานโรงเรียนในแต่ละด้านดังนี้ คือ การดำเนินการตามมาตรฐานการบริหารมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก การดำเนินการตามมาตรฐานการเรียนการสอนมีวิธีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมมีปัญหาการดำเนินการอยู่ในระดับน้อยจำแนกตามมาตรฐานโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกรายการ การเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพ

การศึกษาของโรงเรียนสังกัดการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดโรงเรียน ตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียนพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

พุฒิ พรมมินทร์ (2542) ได้ศึกษาสภาพความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า สภาพความพร้อมของโรงเรียนในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ในภาพรวมพบว่า ด้านผลผลิตมีความพร้อมมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการตามลำดับ ส่วนปัญหาที่สำคัญที่พบก่อนจะมีการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ด้านกระบวนการ คือครูไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการเรียนการสอน รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปกครองชุมชน และด้านผลผลิต ได้แก่ คุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนต่าง ไม่สามารถสร้างศรัทธาให้แก่ผู้ปกครองและชุมชน

จุไร ตนานนท์ (2543) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการประเมินคุณภาพภายในโรงเรียน สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและครูวิชาการเห็นว่าโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ศึกษาเกณฑ์มาตรฐานของโรงเรียนเทศบาลและเมืองพัทยา มีการประเมินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินการบริหารงานในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ ได้ประเมินการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักสูตรอย่างเป็นระบบ จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในชีวิตจริง โรงเรียนได้พัฒนาให้นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ ให้นักเรียนพัฒนาตนตามวิถีทางประชาธิปไตย พัฒนาให้นักเรียนมีคุณธรรมตลอดจนพัฒนาให้นักเรียนรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นผู้บริหารและครูวิชาการเห็นว่าการประเมินยังไม่ได้รับความร่วมมือจากกรรมการการศึกษาและครูเท่าที่ควรบุคลากรที่เกี่ยวข้องยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ และเกณฑ์การประเมินยังขาดตัวบ่งชี้ที่เป็นเกณฑ์มาตรฐาน

ชัย ปองเสงี่ยม (2543) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ในภาพรวมพบว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านหลักสูตร มีการจัดทำสาระการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน จึงเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อหลักสูตรแกนกลางและการจัดการเรียนการสอน แต่การดำเนินการยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสาระของหลักสูตรท้องถิ่น ครูเห็นว่าต้องใช้เวลามากในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านกระบวนการเรียนการสอนมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามสภาพจริงเพื่อให้เกิดการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองแต่การดำเนินการยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการสอนที่เน้นกระบวนการที่

หลากหลาย ขาดเทคนิคการสอนที่จะให้เด็กได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองทำให้นักเรียนขาดความพร้อมความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษามีการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพครู ยกย่องสรรเสริญครูดี เนื่องจากครูบางส่วนยังขาดจิตสำนึกและจิตวิญญาณของความเป็นครู ไม่กระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการทำงาน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านการบริหารและการจัดการมีการตั้งคณะกรรมการโรงเรียนเพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดการศึกษา โดยมีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน แต่ยังขาดการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับโรงเรียนและระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเพื่อส่งเสริมการบริหารงานของโรงเรียน

ชาติชาย พิมพิไสย (2543) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจับพบว่าการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผนพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านการกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานตามธรรมนูญโรงเรียน ส่วนปัญหาการปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพการศึกษามีอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญคือ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

1. การปฏิบัติงานภายในโรงเรียนควรดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในธรรมนูญโรงเรียน
2. การกำกับติดตามควรมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง
3. การพัฒนาครูผู้สอนควรปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

วิชัย บำรุงศรี (2544) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียนทั้ง 3 ด้านซึ่งมีการปฏิบัติสูงสุด

1.1 ด้านมาตรฐานคุณภาพนักเรียน ให้นักเรียนฝึกพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกคิดเลขเร็วทุกวัน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคณะกรรมการและสภานักเรียนบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริม

1.2 ด้านมาตรฐานการเรียนการสอน ครูวิเคราะห์หลักสูตรก่อนทำแผนการเรียนรู้ ครูใช้สื่อที่ทันสมัยและหลากหลาย มีการประเมินผลที่สอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตรมีการซ่อมและสอนเสริมอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ด้านมาตรฐานการบริหารโรงเรียน มีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน มีวิธีการพัฒนาบุคลากรและให้บุคลากรพัฒนาตนเองหลายวิธี ใช้กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในการประสานความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อพัฒนาโรงเรียน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใช้ หลาย ๆ วิธี

2. ปัญหาในการดำเนินการทั้ง 3 ด้าน พบว่านักเรียนขาดประสบการณ์การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ครูบางส่วนยังสอนโดยไม่ใช้แผน ขาดบุคลากรที่ตรงตามความต้องการ และขาดงบประมาณในการดำเนินการ

จำรัส นองมาก (2545) ได้กล่าวถึงปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในการประชุมเสวนาวิชาการ การประกันคุณภาพการศึกษาว่า ถ้าเราแยกปัญหาของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จะแยกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ยังคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ทำเฉพาะกิจ ทำเฉพาะช่วงที่จะมีผู้ไปประเมิน

2. การทำไม่ถูก เมื่อกล่าวถึงการประกันคุณภาพจะนึกถึงเอกสารจะต้องจัดเข้าแฟ้มจัดแฟ้มตามมาตรฐานต่างๆ มีการจัดป้ายนิเทศประจำมาตรฐาน ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดเพราะไปเน้นเรื่องเอกสาร

3. ทำไม่ต่อเนื่อง กระบวนการประกันคุณภาพต้องมีการศึกษาหรือประเมินผลว่าเป็นอย่างไรแล้วต้องนำผลนั้นมาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพนั้น จึงจะเกิดขึ้นแต่ละหน่วยงานก็ทำได้แค่ครึ่งเดียว คือ การประเมินแล้วได้รูปแบบ วิธีการเป็นอย่างไรบ้างแล้วก็หยุด ได้แต่เพียงการจัดเก็บเอกสารไม่ได้มาทำต่อไม่ได้นำผลมาพัฒนาต่อ ก็ไม่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

สวาท มูลละ (2548) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขนาดเล็กในอำเภอสันทราย เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ขั้นการควบคุมคุณภาพการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงานตามความเห็นของผู้บริหาร ครูและศึกษานิเทศก์ พบว่ามีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา และเป้าหมาย การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ แผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน ปัญหาในการควบคุมคุณภาพ คือ ขาดการวิเคราะห์ความต้องการของสถานศึกษา เช่น การวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษา ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ และควรศึกษานโยบายกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องพร้อมวิเคราะห์ ความต้องการของสถานศึกษาขั้นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณะครู และศึกษานิเทศก์ พบว่า โรงเรียนมีการสรุปผลการดำเนินการติดตาม จัดทำรายงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา และศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงานปีที่ผ่านมา ในขณะที่ศึกษานิเทศก์เห็นว่ามีการดำเนินงานตามแผน แต่ไม่มีการตรวจสอบประเมินผล และนำผลมาปรับปรุงปฏิบัติให้บรรลุผลสูงสุด

ปัญหาคือครูไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นในการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษา และผู้บริหารขาดทักษะในการจัดการบริหารคุณภาพ P-D-C-A ข้อเสนอแนะคือผู้บริหารและคณะครูควรมีส่วนร่วมและดำเนินการอย่างเป็นระบบขั้นการประเมินคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะครูและศึกษานิเทศก์ พบว่า มีการศึกษาเอกสารการประเมินคุณภาพภายใน ดำเนินการตามขั้นตอนปัญหา คือ ขาดการนิเทศภายในและครูขาดความเข้าใจ ขาดความตระหนักเกี่ยวกับเรื่องการประเมินข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารควรสร้างความตระหนักว่าการประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นและควรพัฒนาเครื่องมือการประเมิน มีการวางแผนร่วมกันระหว่างบุคลากรในโรงเรียน และศึกษานิเทศก์

ชาญเจริญ ซื่อชวกรกุล (2550) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สองของโรงเรียนโป่งหลวงวิทยา รัชมังคลาภิเษกจังหวัดลำปาง พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สอง มีมาตรฐาน 4 ด้าน คือ มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน มาตรฐานด้านการเรียน การสอนมาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี แต่มีมาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน 2 มาตรฐาน คือ ม าตรฐานที่ 4ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์คิดไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์ และมาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรที่มีผลอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ มาตรฐานที่ 12 พบว่าสถานศึกษามีระบบประกันคุณภาพภายในที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี

บงกช พรมจันทร์ (2552) ได้ศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชนจังหวัดลำพูน ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินภายนอก พบว่า การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินภายนอกในด้านผู้เรียน ด้านครู และด้านผู้บริหาร สถานศึกษาส่วนใหญ่ได้นำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินภายนอกเข้าสู่การประชุมเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายรับรู้ รับทราบและสร้างความตระหนักร่วมกัน มุ่งสู่การวางแผนพัฒนาคุณภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้ความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ เป้าหมายของสถานศึกษา จัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมโดยมีผู้ดำเนินการอย่างเป็นระบบการปฏิบัติได้ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ ตามระยะเวลาส่วนการตรวจสอบนั้น พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินภายในทำการตรวจสอบและประเมินการทำงานทุกระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยการประเมินแยกแต่ละมาตรฐานอย่างละเอียดจนอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และในส่วนของการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่สถานศึกษานำผลการประเมินภายในมาดำเนินการควบคู่ไปด้วยทุกครั้ง เพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นจนอยู่ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก

บุญช่วย อุปรีที (2552) ได้ศึกษาถึงการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหาร

สถานศึกษาและครู จำนวน 327 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ส่วนปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือการพัฒนามาตรฐานการศึกษา รองลงมา คือการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต าแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของโรงเรียน โดยหน้าที่ของผู้บริหาร คณะครู และผู้มีส่วนได้เสียกับการจัดการศึกษา จะต้องร่วมกันดำเนินการตามระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ภายใต้กระบวนการสำคัญ 8 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 2) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 3) จัดระบบบริหารและสารสนเทศ 4) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 5) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา 6) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 7) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน 8) จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของโรงเรียนขนาดต่างกัน มีผลการดำเนินการแตกต่างกัน และยังมีปัญหาในระดับการปฏิบัติงานอยู่หลายด้าน การศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จะทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินการของผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารสถานศึกษานำไปประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชนและผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในด้านการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนควบคุมส่งเสริมพร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Newton (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอกการประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถานบัน ผลการศึกษาพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (qualititative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติ หรือ การดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบ และ การประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education quality Council (HEQC) และการตรวจสอบ และประเมินผล ภายใต้คณะกรรมการตรวจติดตามการรับรู้ และประสบการณ์ ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น 1) วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบ และประเมินชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบ และประเมิน ทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและการประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สามารถ ทำได้ 2) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร เป็นสิ่งที่มีขอบเขตกว้าง ดังนั้นจึงไม่สามารถแยก ส่วนของการปรับรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบประกันคุณภาพได้

Lim (2001) ได้ศึกษาเรื่อง การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งเน้นศึกษ่าในประเด็นของคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการต่อชุมชน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการจัดการเรียนการสอน ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศกำลังพัฒนาขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการบริหารสื่อ อุปกรณ์ในการเสริมทักษะ การเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งกระบวนการทางเทคนิคที่อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานทางด้านการวิขจัยตลอดจนความต้องการของระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมในแต่ละสถาบัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของโรงเรียน โดยหน้าที่ของผู้บริหาร และคณะครู และผู้ที่มีส่วนร่วมได้เสียกับการจัดการศึกษา จะต้องร่วมกันดำเนินการตามระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ภายใต้กระบวนการสำคัญ 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1)กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา 2) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถาศึกษา 3) จัดระบบการศึกษา และระบบสารสนเทศ 4) ดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 5) จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา 6) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมารตฐานการศึกษา ของสถานศึกษา 7) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน 8)จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่งต่อเนื่อง ซึ่งการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆของโรงเรียนขนาดต่างกัน มีผลการดำเนินการแตกต่างกัน มีปัญหาในระดับการปฏบัตงานอยู่หลายด้าน การศึกษาสภาพการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จะทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินการของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ ให้กับผู้บริหารสถานศึกษานำไปใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนควบคุม ส่งเสริมพร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อการศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามนั้น ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครู-อาจารย์ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประเมินค่า โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านบรรยากาศภายในองค์กร โดยใช้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ตามวิธีการวัด (Rating Scale) ของไลเคิร์ท (Liker's scale) ดังนี้

5 หมายถึง มีสภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามลำดับดังนี้

1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยและกำหนดแนวนี่คิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3 ศึกษาลักษณะและวิธีการสร้างแบบสอบถาม

4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

5 นำแบบสอบถามเสนอ กรรมการ ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

6 ปรับแก้แบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตามความเห็นชอบ

7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Contestant Validity) จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้
(ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence)

Σ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถ่มแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC $\geq$ .50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ .50 หมายความว่า ตำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ

8 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างประชากร เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cornbrash's Alpha

9 ปรับปรุงแบบสอบถามหลังจากหาค่าความเชื่อมั่นในการวิจัยได้แล้ว แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจำนวน 80 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 รวมระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา 2 เดือน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล

จากการสำรวจผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์แบบสอบถามสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) เป็นรายด้านและโดยภาพรวม ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1. สถิติเพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

3.5.1.1 ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

3.5.1.2 ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 96)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

s_i^2 = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

s_t^2 = คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2.1 ค่าเฉลี่ยของประชากร (population mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 105) ดังนี้

$$\mu = \sum_{i=1}^{n} \frac{X_i}{n}$$

μ = ค่าเฉลี่ยของประชากร

3.5.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2545) ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{N} X_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^{N} X_i\right)^2}{N}}{N}}$$

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิคจังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กับครู - อาจารย์ วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จำนวน 80 ชุด ได้แบบสอบถามกลับมาครบ และผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง และบรรยายผลตามลำดับ

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อสภาพการดำเนินการ

4.3 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงข้อมูล

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

μ = ค่าเฉลี่ยของประชากร

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร โดยจำแนกตาม เพศ และสาขาวิชาที่สอน โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตาราง 4.1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	56.30
หญิง	35	43.70
รวม	**80**	**100**

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชาการบัญชี	12	15.20
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	16	20.00
สาขาวิชาการตลาด	11	13.75
สาขาวิชาสามัญและภาษา ฯ	15	18.75
สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์	8	10.00
สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง	9	11.25
สาขาวิชายานยนต์	9	11.25
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สอนอยู่สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาคือสาขาวิชาสามัญและภาษาต่างประเทศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 11 คน เป็นร้อยละ 13.75 สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง และสาขาวิชายานยนต์ มีจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยของประชากร และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร กับสภาพการดำเนิน งานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

4.2.1 ค่าเฉลี่ยของประชากร และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร กับระดับข้อคิดเห็น สภาพการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

ตาราง 4.3 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมในแต่ละด้าน

N = 80

ความคิดเห็นในแต่ละด้าน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม	3.78	0.19	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.94	0.18	มาก
3. ด้านบรรยากาศองค์กร	3.68	0.34	มาก
เฉลี่ยรวม	**3.80**	**0.24**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.80) และรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร (μ = 3.94) รองลงมาคือด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม (μ = 3.78) และด้านบรรยากาศองค์กร (μ = 3.68) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม

N = 80

ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม โดยโครงการที่ตอบสนองต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา	3.31	0.71	ปานกลาง
2. เมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ท่านสามารถเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน	3.59	0.50	มาก
3. ท่านและเพื่อร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา	3.59	0.50	มาก
4. ท่านสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน	4.59	0.49	มากที่สุด
5. ท่านมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	3.92	0.79	มาก
6. เมื่อมีการประเมินคุณภาพ สถานศึกษาของท่านและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการจัดทำโครงการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพ	3.96	0.72	มาก
7. สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน	3.90	0.61	มาก
8. ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ขั้นตอน และวิธีการที่ใช้ในการติดตามการประเมินผล แผนการปฏิบัติงาน	3.59	0.50	มาก
9. ท่านได้ร่วมวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ของสถานศึกษาโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กับเป้าหมายสถานศึกษา	4.00	0.10	มาก

ตาราง 4.4 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม

N = 80

ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
10. ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น	3.31	0.71	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	**3.78**	**0.19**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.78, **σ** = 0.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ท่านสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน (μ = 4.59, **σ** = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ข้อ 9 ท่านได้ร่วมวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ของสถานศึกษาโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายสถานศึกษา (μ = 4.00, **σ** = 0.10) อยู่ในระดับ มาก และ ข้อ 6 เมื่อมีการประเมินคุณภาพ สถานศึกษาของท่านและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการจัดทำโครงการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษา (μ = 3.96, **σ** = 0.72) อยู่ในระดับ มาก และ ข้อ 5 ท่านมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (μ = 3.92, **σ** = 0.79) อยู่ในระดับมาก ข้อ 7 สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน (μ = 3.90, **σ** = 0.61) อยู่ในระดับมาก ข้อ 2 เมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ท่านสามารถเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน (μ = 3.59, **σ** = 0.50) อยู่ในระดับมาก ข้อ 3 ท่านและเพื่อร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา (μ = 3.59, **σ** = 0.50) อยู่ในระดับ มาก ข้อ 8 ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ขั้นตอน และวิธีการที่ใช้ในการติดตามการประเมินผล แผนการปฏิบัติงาน (μ = 3.59, **σ** = 0.50) อยู่ในระดับ มาก และต่ำสุด คือ ข้อ 1 ท่านร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม โดยโครงการที่ตอบสนองต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (μ = 3.37, **σ** = 0.71) อยู่ในระดับปานกลาง ข้อ 10 ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น (μ = 3.37, **σ** = 0.71) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านการติดต่อสื่อสาร

N = 80

ด้านการติดต่อสื่อสาร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. สถานศึกษาแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ ที่มีความถูกต้อง และชัดเจน	4.59	0.49	มากที่สุด
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเชื่อถือได้	3.86	0.63	มาก
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพจากสถานศึกษาที่ทันเหตุการณ์	4.00	0.91	มาก
4. ท่านสามารถติดตามงานข่าวสารของการประกันคุณภาพ ที่ได้จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา	3.72	0.44	มาก
5. มีการประกาศแจ้งให้เข้าร่วมประชุมบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแจ้งนโยบายและวิธีการดำเนินงาน ตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	4.45	0.50	มาก
6. สถานศึกษาติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ของการประกันคุณภาพภายใน ที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่าย และกระจายอย่างทั่วถึง	3.59	0.49	มาก
7. สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากร	4.00	0.91	มาก
8. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น	3.72	0.44	มาก
9. ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน	4.00	0.91	มาก

ตาราง 4.5 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ รายด้านการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

N = 80

ด้านการติดต่อสื่อสาร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
10. ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน	4.27	0.44	มาก
รวม	**3.95**	**0.19**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.95, **σ** = 0.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 สถานศึกษาแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ ที่มีความถูกต้องและชัดเจน (μ = 4.59, **σ** = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 10 ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน (μ = 4.45, **σ** = 0.50) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อ 5 มีการประกาศแจ้งให้เข้าร่วมประชุมบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแจ้งนโยบายและวิธีการดำเนินงาน ตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ชัดเจน (μ = 4.45, **σ** = 0.50) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 9 ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน (μ = 4.27, **σ** = 0.40) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพ จากสถานศึกษาที่ทันเหตุการณ์ และ ข้อ 7 สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากร (μ = 4.00, **σ** = 0.91) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ **2** การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเชื่อถือได้ (μ = 3.86, **σ** = 0.63) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 4 ท่านสามารถติดตามงานข่าวสารของการประกันคุณภาพ ที่ได้ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา และ ข้อที่ 8 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มากยิ่งขึ้น (μ = 3.72 , **σ** = 0.44) อยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 6 สถานศึกษาติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ของการประกันคุณภาพภายในที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่าย และกระจายอย่างทั่วถึง (μ = 3.59 , **σ** = 0.49) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ระดับความคิดเห็น ต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา รายข้อ ด้านบรรยากาศองค์

N = 80

ด้านบรรยากาศองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างการทำงานของสถานศึกษา มีความคล่องตัวในการประสานงาน กับสถานศึกษาอื่น	3.18	0.84	ปานกลาง
2. สถานศึกษามีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน	4.31	1.02	มาก
3. งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา และสังคม	4.41	0.49	มาก
4. นอกจากภาระงานที่กำหนดแล้ว ท่านมีเวลาให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่	3.76	0.73	มาก
5. งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่มีทั้งความยาก และความง่าย ภายในงาน	3.59	0.49	มาก
6. ผู้บริหารได้ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์	3.72	0.44	มาก
7. ผู้บริหารใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสิน ยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.86	0.63	มาก
8. ผู้บริหารพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่	3.72	0.44	มาก
9. ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน	3.62	0.56	มาก
10. ผู้บริหารใช้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลงานมาพิจารณาความดีความชอบ	3.69	0.64	มาก
รวม	**3.69**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.69, σ = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและสังคม (μ = 4.41, σ = 0.49) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 2 สถานศึกษามีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน (μ = 4.31, σ = 1.02) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 4 นอกจากภาระงานที่กำหนดแล้ว ท่านมีเวลาให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่ (μ = 3.76, σ = 0.73) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 7 ผู้บริหาร ใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสินยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (μ = 3.86, σ = 6.03) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อ 6 ผู้บริหารได้ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ และ ข้อ 8 ผู้บริหารพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ (μ = 3.72, σ = 0.44) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 10 ผู้บริหารใช้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลงานมาพิจารณา (μ = 3.69, σ = 0.64) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 9 ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน (μ = 3.62, σ = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 โครงสร้างการทำงานของสถานศึกษา มีความคล่องตัวในการประสานงาน กับสถานศึกษาอื่น (μ = 3.18, σ = 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

4.3.1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ

ตาราง 4.7 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมในแต่ละด้าน

N = 80

ความคิดเห็นในแต่ละด้าน	เพศ	N	μ	σ	ระดับ
1. ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม	ชาย	45	3.74	0.19	มาก
	หญิง	35	3.82	0.19	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	45	3.97	0.19	มาก
	หญิง	35	3.91	0.19	มาก
3. ด้านบรรยากาศองค์กร	ชาย	45	3.72	0.32	มาก
	หญิง	35	3.65	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นทั้ง 3 ด้านคือ ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านบรรยากาศองค์กร แตกต่างกัน

4.3.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่อสภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตามสาขาวิชา

ตาราง 4.8 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา

N = 80

ความคิดเห็นในแต่ละด้าน	สาขาวิชา	n	μ	σ	ระดับ
1. ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม	การบัญชี	12	3.81	0.21	มาก
	คอมพิวเตอร์	16	3.88	0.18	มาก
	การตลาด	11	3.78	0.18	มาก
	ภาษาต่างประเทศ	15	3.81	0.19	มาก
	อิเล็กทรอนิกส์	8	3.82	0.23	มาก
	ไฟฟ้ากำลัง	9	3.76	0.19	มาก
	ยานยนต์	9	3.71	0.22	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	การบัญชี	12	3.91	0.17	มาก
	คอมพิวเตอร์	16	4.01	0.22	มาก
	การตลาด	11	3.90	0.18	มาก
	ภาษาต่างประเทศ	15	3.89	0.19	มาก
	อิเล็กทรอนิกส์	8	3.90	0.18	มาก
	ไฟฟ้ากำลัง	9	4.05	0.15	มาก
	ยานยนต์	9	3.94	0.17	มาก
3. ด้านบรรยากาศองค์กร	การบัญชี	12	3.65	0.37	มาก
	คอมพิวเตอร์	16	3.76	0.39	มาก
	การตลาด	11	3.76	0.39	มาก
	ภาษาต่างประเทศ	15	3.66	0.34	มาก
	อิเล็กทรอนิกส์	8	3.59	0.33	มาก
	ไฟฟ้ากำลัง	9	3.67	0.28	มาก
	ยานยนต์	9	3.59	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา จำแนกตาม สาขาวิชา พบว่า บุคลากรของทั้ง 7 สาขาวิชา มีความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านบรรยากาศองค์กร โดยนำเสนอจำแนกเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรเกือบทั้ง 7 สาขาวิชามี ความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรของ สาขาวิชาการบัญชี และ สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2) ด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากรของทั้ง 7 สาขาวิชา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรของสาขาวิชาการตลาด กับสาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นไม่แต่กต่างกัน

3) ด้านบรรยากาศองค์กร บุคลากรเกือบทั้ง 7 สาขาวิชา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ และสาขาวิชายานยนต์ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิคจังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร ครู - อาจารย์ วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จำนวน 80 ชุด ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร จำนวนทั้งสิ้น 80 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำแนกตามสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มประชากร จำนวนทั้งสิ้น 80 คน 7 สาขาวิชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สอนอยู่สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาคือสาขาวิชาสามัญและภาษาต่างประเทศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 11 คน เป็นร้อยละ 13.75 สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง และสาขาวิชายานยนต์ มีจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม ต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา พบว่าระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.80) และรายด้านเรียงจาก

ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร (μ = 3.94) รองลงมาคือด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม (μ = 3.78) และด้านบรรยากาศองค์กร (μ = 3.68) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ท่านสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน (μ = 4.59) อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา ข้อ 9 ท่านได้ร่วมวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย ของสถานศึกษาโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กับเป้าหมายสถานศึกษา (μ = 4.00) อยู่ในระดับ มาก และ ข้อ 6 เมื่อมีการประเมินคุณภาพ สถานศึกษาของท่านและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการจัดทำโครงการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษา(μ = 3.96) อยู่ในระดับ มาก และข้อ 5 ท่านมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (μ = 3.92) อยู่ในระดับ มาก ข้อ 7 สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน (μ = 3.90) อยู่ในระดับมาก ข้อ 2 เมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ท่านสามารถเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน (μ = 3.59) อยู่ในระดับ มาก ข้อ 3 ท่านและเพื่อร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา (μ = 3.59) อยู่ในระดับมาก ข้อ 8 ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ขั้นตอน และวิธีการที่ใช้ในการติดตามการประเมินผลแผนการปฏิบัติงาน (μ = 3.59) อยู่ในระดับมาก และต่ำสุด คือข้อ 1 ท่านร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม โดยโครงการที่ตอบ สนอง ต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (μ = 3.37) อยู่ในระดับ ปานกลาง ข้อ 10 ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น (μ = 3.37) อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 สถานศึกษาแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ ที่มีความถูกต้อง และชัดเจน (μ = 4.59) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 10 ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน (μ = 4.45) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 5 มีการประกาศแจ้งให้เข้าร่วมประชุมบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแจ้งนโยบายและวิธีการดำเนินงาน ตามระบบ

ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ชัดเจน (μ = 4.45) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 9 ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน (μ = 4.27) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพจากสถานศึกษาที่ทันเหตุการณ์ และ ข้อ 7 สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากร (μ = 4.00) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเชื่อถือได้ (μ = 3.86) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 4 ท่านสามารถติดตามงานข่าวสารของการประกันคุณภาพ ที่ได้ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา และ ข้อที่ 8 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มากยิ่งขึ้น (μ = 3.72) อยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 6 สถานศึกษาติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ของการประกันคุณภาพภายใน ที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่าย และกระจายอย่างทั่วถึง (μ = 3.59) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านบรรยากาศองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านการบรรยากาศองค์กรพบว่า ระดับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ ต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ด้านบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา และสังคม (μ = 4.41)อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 2 สถานศึกษามีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน (μ = 4.31) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 4 นอกจากภาระงานที่กำหนดแล้ว ท่านมีเวลาให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่ (μ = 3.76) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 7 ผู้บริหารใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสินยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (μ = 3.86) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือข้อ 6 ผู้บริหารได้ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ และ ข้อ 8 ผู้บริหารพิจารณา ความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ (μ = 3.72) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อ 10 ผู้บริหารใช้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลงานมาพิจารณา (μ = 3.69) อยู่ในระดับมาก รองลง มา คือ ข้อ 9 ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน (μ = 3.62) สุดท้ายคือ ข้อ 1 โครงสร้างการทำงานของสถานศึกษา มีความคล่องตัวในการประสานงาน กับสถานศึกษาอื่น (μ = 3.18) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยี ซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา มีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สอนอยู่สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20

5.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคโนโลยี ซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.2.2.1 ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม พบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารครูอาจารย์มีส่วนช่วยในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ทำให้การดำเนินงานพัฒนาได้สอดคล้องตามนโยบายที่วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิคได้กำหนดไว้ไม่ว่าจะเป็นการประชุมเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ การกำหนดนโยบายการจัดทำเอกสาร การจัดทำโครงการการตรวจสอบผลการประเมินผลทำให้ผลการศึกษาอยู่ในระดับมากและเมื่อแยกตามกระบวนการ PDCA ได้ดังนี้ด้านขั้นตอนการวางแผน (P) พบว่าระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเข้าร่วมประชุมกับบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อกำหนดเป้าหมาย และนโยบายการประกันคุณภาพ สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการติดตามการประเมินผลแผนการปฏิบัติงาน ท่านได้ร่วมวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของสถานศึกษาโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของสถานศึกษา ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน (D) พบว่า ระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเมื่อมีการประเมินคุณภาพสถานศึกษาของท่านและเพื่อนร่วมงานได้มีการจัดทำโครงการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษา ท่านร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมด้วยโครงการที่ตอบสนองต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นตอนการตรวจสอบประมวลผล (C) พบว่าเมื่อทราบผลการตรวจสอบว่างานดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานท่านสามารถเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน ท่านนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวเองให้ดีขึ้น ขั้นตอนการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุง (A) พบว่าท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในท่านและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรีย์ จันทนะจุลกะ ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือการไม่ค่อยเข้าใจแนวคิดของการพัฒนาและรับรองมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลและไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพไม่มีเวลาเนื่องจากภาระงานมากการสื่อสารไม่ชัดเจนหรือไม่ต่อเนื่องขาดความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน มีการประชุมวางแผนกันน้อยและยึดติดกับการทำงานระบบเดิม

5.2.2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสารพบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค ได้สร้างช่องทางเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบาย หนังสือ เวียน หนังสือคำสั่ง ผ่านระบบออนไลน์เช่น โปรแกรม REGCTECH ใช้ในการจัดส่งหนังสือคำสั่ง หนังสือเวียน รายงานต่าง ๆ ที่แต่ละส่วนงานมีความเกี่ยวข้องหรือต้องรับรู้รับทราบในการปฏิบัติงานกลุ่ม Line กลุ่ม Facebook ครู – อาจารย์ ใช้สนทนาเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นเว็บไซต์ของวิทยาลัยเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ครูอาจารย์และบุคคลภายนอกได้รับรู้ รับทราบ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานศึกษาแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพที่มีความถูกต้องและชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุดมีการแจ้งให้เข้าร่วมประชุมบุคคลและบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแจ้งนโยบายและวิธีการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากผู้บริหารที่แจ้งเกณฑ์ในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ การศึกษาให้ทราบโดยทั่วกันอยู่ในระดับมากท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากสถานศึกษาที่ทันเหตุการณ์สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมที่สร้าง เสริมความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรอยู่ในระดับมากการแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเชื่อถือได้อยู่ในระดับมากท่านสามารถติดต่อติดตามงานข่าวสารของการประกันคุณภาพได้จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานทำให้ท่านเกิดความรู้ความเข้าใจ ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมากและสถานศึกษาติดประกาศข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพภายในที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่ายและกระจายอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมาก ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชื่นอารมณ์ จันทรพินิจรัตน์ ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงาน

ประถมศึกษาจังหวัดเลยพบว่าผู้บริหารมีพฤติกรรม ติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติระดับมากชนิดของข่าวสารครูได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระดับมากส่วนข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้รับในระดับน้อยปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารคือการไม่มีแผนผังของระบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

5.2.2.3 ด้านบรรยากาศองค์กร

ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค มีโครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ชัดเจน และให้ความสำคัญต่องานด้านการประกันคุณภาพเป็นอย่างมาก โดยกำหนดให้ครูทุก ๆ ท่านนอกเหนือจากมีภาระงานหลักคืองานสอนแล้ว ยังต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และรับผิดชอบในงานด้านการประกันคุณภาพของวิทยาลัยด้วย และ ผู้บริหารได้ดำเนินการกำกับดูแลงานด้านประกันคุณภาพอย่างใกล้ชิด และคอยยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและสังคม อยู่ในระดับมาก สถานศึกษามีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำรงตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากภาระงานกำหนดแล้ว ถ้ามีเวลาให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารใช้หลักประชาธิปไตย ในการตัดสินใจยุติข้อขัดแย้ง ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ และผู้บริหารพิจารณาความรู้ความสามารถ ของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารใช้ผลการปฏิบัติงานหรือ ผลงานมาพิจารณาในระดับมากผู้บริหารเป็นที่ปรึกษาที่ดี ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และโครงสร้างการทำงานของสถานศึกษามีความคล่องตัวในการประสานงานกับสถานศึกษาอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร จักรวย ที่พบว่าคุณครู ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และ งานประกันคุณภาพ ได้นำข้อมูลจากงานวิจัย ไปพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมการมีส่วนร่วม มีข้อเสนอแนะว่าสถานศึกษาควรมีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายในการประกันคุณภาพ โดยเปิดโอกาสให้ ครู - อาจารย์ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการเพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพ มีเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่าสถานศึกษาควรมีการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร การประกันคุณภาพ ที่มีความถูกต้อง และชัดเจน กับครู – อาจารย์ และผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในประกันคุณภาพที่ชัดเจน ทันเหตุการณ์ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการประกันคุณภาพ เพื่อให้ครู-อาจารย์ ได้ศึกษา

3. ด้านบรรยากาศองค์กร มีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรมีการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา มาเป็นหลักในการพิจารณาความดีความชอบ และนำมาเป็นหลักก่อนที่จะกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและผู้บริหารควรเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสิน ยุติข้อขัดแย้ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ เช่น ด้านผู้เรียน เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อทำการเปรียบเทียบความก้าวหน้า ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษา โดยอาจดำเนินการวิจัยเชิงทดลองเพื่อหาผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น
3. ควรศึกษาแนวทางเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

การศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2549). **แนวปฏิบัติการจัดการศึกษาของสถานศึกษานิติบุคคลในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

กรมวิชาการ. (2542). **การประกันคุณภาพของสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

_____. (2545). **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบบประกันคุณภาพการศึกษา กรอบและแนวคิดการดำเนินงาน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร.** สำนักระชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

เกียรติศักดิ์ ทันจันทร์ (2543). **การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

จำรัส นองมาก. (2545). **การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างถูกต้องและมีความสุข.** กรุงเทพมหานคร : ฟินิกซ์เซนเตอร์.

จิราภรณ์ ศรีคำ. (2548). **การมีส่วนร่วมในการปกครอง ในการพัฒนาการจัดการศึกษา ของโรงเรียนวชิรวิทย์ ระดับประถมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จินตนา สุจจานันท์ (2549). **การศึกษาและการพัฒนาชุมชน.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จำรัส นองมาก (2545). **การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างถูกต้องและมีความสุข.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

เฉลียว บุรีภักดี และคนอื่น ๆ. (2545). **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง.**หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและประเมินโครงการ. นนทบุรี:เอส. อาร. (พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์).

ถวิลวดี บุรีกุล (2543 ถวิลวดี บุรีกุล. (2543). **แนวคิดของการมีสวนรวมในระบอบประชาธิปไตย.** จดหมายขาว สถาบันพระปกเกล้า. 2(8): 4-6.

ชาญเจริญ ซื่อชวกรกุล. (2550). **การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมินภายนอกรอบที่สองของโรงเรียนโป่งปลวงวิทยา รัชมังคลาภิเษก จังหวัดลำปาง.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ชาติชาย พิมพิไสย. (2543). **การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชูชาติ พ่วงสมจิตต์. (2540). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนกับโรงเรียนประถมศึกษาในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัย ปองเสงี่ยม. (2543). **การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

เนตรรุ้ง อยู่เจริญ .(2553). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปริญญานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์

ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ (2550). การมีสวนรวมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.** คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิคม ผัดแสน. (2540). **การมีสวนรวมของคณะกรรมการโรงเรียนประถมศึกษาต่อการพัฒนาการศึกษาของกลุ่มโรงเรียนอุดรศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2550). **การมีสวนรวมของประชาชนในการพัฒนาชนบท.** กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภา.

ประพันธ์ สร้อยเพ็ชร. (2547). **การมีสวนรวมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์โรงเรียนตำบลแชชาง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ (การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประยูร ศรีประสาธน์. (2542). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานของคณะกรรมการการศึกษาประจาโรงเรียนประถมศึกษา.**นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พีระ พรนวม. (2544). **ศรัทธาต่อหลักการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอแม่ทาจังหวัดลำพูน.** การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย เพชรมาก. (2551). **การบริหารสังคมศาสตรแห่งศตวรรษเพื่อสังคมไทยและสังคมโลก.** กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). **การบริหารจัดการศึกษาแบบมีสวนรวม : ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและราชการ.** พิมพ์ (ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บุ๊คพ้อยท์.

ระวีวรรณ ประกอบผล. (2542). **องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร** (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2553). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน.** นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **คุณภาพคือการเรียนรู้**(พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย -ญี่ปุ่น).

วิโรจน์ ศรีโสภา. (2544). **การประเมินคุณภาพภายนอก.** กรุงเทพฯ: เจริญกิจ

วิชัย บำรุงศรี. (2544). **การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของสำนักงานสำนักคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี. ม.ป.ท.**

สัญญา เคณาภูมิ. (255). **ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนใน 4 จังหวัดชายแดนลุ่มน้ำโขง.** วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สวาท มูลละ. (2548). **การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็กในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ

สมยศ นาวีการ. (2545). **การบริหารแบบมีสวนรวม.** กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2546). **แนวคิดการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์ พัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2530. **การบริหารโรงเรียนเอกชน.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

_____. (2532). **การศึกษาเอกชน.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก.** กรุงเทพฯ: สกส.

_____. (2544). **การปฏิรูปการศึกษา**: วาระแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

_____. (2545). **มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

_____. (2546). **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2546). **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

_____. (2546). **ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2554). **แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาประถมวัย เพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์. (2550). **การมีสวนรวมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อคิน รพีพัฒน์. (2547). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณสุข.

อภิญญา กังสนารักษ์. (2544). **รูปแบบการบริหารแบบมีสวนรวมในองคกรที่มีประสิทธิผลระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรวิชช์ นาครทรรพ. (2540). **รายงานวิจัยเรื่องในกระแสแห่งคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). **การศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานรายงานการวิจัย.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. (2549). **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Arnstein Sherry R. (1969). **A Ladder of Citizen Participation.** Journal of the American Planning Association, 35, (4), pp. 216-224.

Berkley (1975) Berkley, G. E. (1975). **The Craft of Public Administration.** Boston: Allyn and Bacon.

Cohen & Uphoff (1981 Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (1981). **Rural Development Participation Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation.** New York: Cornell University

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). **Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity.** New York: World Developments.

Huntington & Nelson (1975). **No Easy Choice: Political Participation in Developing Countries.** Cambridge: Harvard University Press.

Putti (1987) Putti, J.M. (1987). **Management : A Function Approach.** Singapore : McGraw-Hill.

United Nations (1981 United Nations. (1981). **Popular participation as a strategy for promoting community-level action and national development**. New York: United Nations.

William Erwin (1976). **Participation Management Concepts Theory and Implementation.** Atlanta, GA : Georgia State University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

คำชี้แจงทั่วไป

1. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบถึงสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.1 กิจกรรมการมีส่วนร่วม

2.2 การติดต่อสื่อสาร

2.3 บรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณที่อนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษามา ณ ที่นี้ด้วย

นางชนกนาถ เมียงเจียง
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงเพียงข้อเดียว และในกรณีที่คำตอบเป็นอื่นๆ

ให้ระบุรายละเอียดลงในแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. สาขาวิชาที่สอน

☐ 1. การบัญชี ☐ 2. คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

☐ 3. การตลาด ☐ 4. ภาษาต่างประเทศ

☐ 5. ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ☐ 6. ช่างไฟฟ้ากำลัง

☐ 7. ช่างยนต์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบถึงสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดรายละเอียดของ

ระดับการพิจารณาดังต่อไปนี้

กรุณาพิจารณาปัจจัยในแบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบถึงสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา ว่าปัจจัยดังต่อไปนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด

5 หมายถึง มีสภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง สภาพการการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.1 กิจกรรมการมีส่วนร่วม

รายการ	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม โดยโครงการที่ตอบสนองต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา					
2. เมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ท่านสามารถเสนอแนะวิธีการปรับปรุงระบบการทำงาน					
3. ท่านและเพื่อร่วมงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา					
4. ท่านเข้าร่วมประชุม กับบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อกำหนดเป้าหมาย และนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา					
5. ท่านมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
6. เมื่อมีการประเมินคุณภาพ สถานศึกษาของท่านและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการจัดทำโครงการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษา					
7. สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ขั้นตอน และวิธีการที่ใช้ในการติดตามการประเมินผล แผนการปฏิบัติงาน					
9. ท่านได้ร่วมวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ของสถานศึกษาโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กับเป้าหมายสถานศึกษา					
10. ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น					

2.2 การติดต่อสื่อสาร

รายการ	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
11. สถานศึกษาแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพ ที่มีความถูกต้อง และชัดเจน					
12. การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเชื่อถือได้					
13. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพจากสถานศึกษาที่ทันเหตุการณ์					
14. ท่านสามารถติดตามงานข่าวสารของการประกันคุณภาพที่ได้ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา					
15. มีการประกาศแจ้งให้เข้าร่วมประชุมบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแจ้งนโยบายและวิธีการดำเนินงาน ตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
16. สถานศึกษาติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ของการประกันคุณภาพภายใน ที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่าย และกระจายอย่างทั่วถึง					
17. สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากร					
18. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้ท่านเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น					
19. ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน					
20. ผู้บริหารชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทราบโดยทั่วกัน					

2.3 บรรยากาศองค์กร

รายการ	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
21. โครงสร้างการทำงานของสถานศึกษา มีความคล่องตัวในการประสานงาน กับสถานศึกษาอื่น					
22. สถานศึกษามีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน					
23. งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา และสังคม					
24. นอกจากภาระงานที่กำหนดแล้ว ท่านมีเวลาให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่					
25. งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่มีทั้งความยาก และความง่าย ภายในงาน					
26. ผู้บริหารได้ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์					
27. ผู้บริหารใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสิน ยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
28. ผู้บริหารพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่					
29. ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน					
30. ผู้บริหารใช้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลงานมาพิจารณาความดีความชอบ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการวิจัย

ดร.เกรียงศักดิ์ สุวรรณวัจน์	การบริหารการศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
ดร.อินทิรา มุ่งเมือง	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการบริหารการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค
ดร.ธัชชัย จันทร์สา	การบริหารการศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย รองประธานกรรมการบริษัท เอ็นเจ เอเชียอีควิปเม้นท์ จำกัด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อนามสกุล นางชนกนาถ เมียงเจียง

วันเดือนปีเกิด วันที่ 27 เดือน สิงหาคม พุทธศักราช 2524

ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 30 หมู่ที่ 5 ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน อาจารย์ผู้สอน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค จังหวัดพะเยา

จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน 14 ปี

ที่อยู่ที่ทำงาน วิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิค
เลขที่ 222 หมู่ที่ 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต๋ำ อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000

ประวัติการศึกษา

2540 - 2543	มัธยมศึกษาตอนปลาย (โรงเรียนแม่ใจวิทยาคม จ.พะเยา)
2543 - 2546	ปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต คบ. (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย)