

ผิดชอบ ซึ่งเมื่อสถานศึกษาได้กรอบในการประเมินตนเองแล้ว ก็ลงมือดำเนินงานตามกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ ได้แก่ การสร้างเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

เมื่อสถานศึกษาได้ทำการตรวจสอบและประเมินตนเองแล้วผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน/โครงการนั้นให้ประสบความสำเร็จต่อไป

ในขณะที่โรงเรียนกำลังดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานโรงเรียนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาหรือธรรมนูญโรงเรียน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี สถานศึกษาจะได้รับการนิเทศ กำกับ ติดตาม และช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดในทุกขั้นตอน

6. การประเมินคุณภาพการศึกษา

เมื่อสถานศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ตั้งแต่การจัดระบบการบริหารและสารสนเทศ การพัฒนามาตรฐานการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาหรือธรรมนูญสถานศึกษาการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การดำเนินการตามแผน ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยการประเมินคุณภาพการศึกษานั้นดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะ คือ

6.1 การประเมินผลสัมฤทธิ์นักเรียนตามสาระการเรียนรู้ และคุณลักษณะที่สำคัญตามหลักสูตรสถานศึกษาเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนในทุกระดับช่วงชั้นของสถานศึกษา โดยมุ่งเน้นให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความสามารถในการอ่าน การคิด วิเคราะห์ การเขียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้วยเครื่องมือประเมินที่ได้มาตรฐาน ในขณะเดียวกันหน่วยงานต้นสังกัดจะดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนในทุกระดับชั้น ป.3 ป.6 และ ม.3 ในทุกสถานศึกษา เพื่อเทียบเคียงผลการประเมินกับเกณฑ์มาตรฐานกลางและยกระดับคุณภาพสถานศึกษา

6.2 การประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสถานศึกษา โดยสถานศึกษาต้องดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาตามกรอบมาตรฐานสถานศึกษาที่ร่วมกันกำหนดในทุกระดับ ด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม

7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาเสร็จเรียบร้อยแล้ว สถานศึกษาจะต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนได้รับทราบ โดยการรายงานผลการดำเนินการนั้นสามารถดำเนินการได้

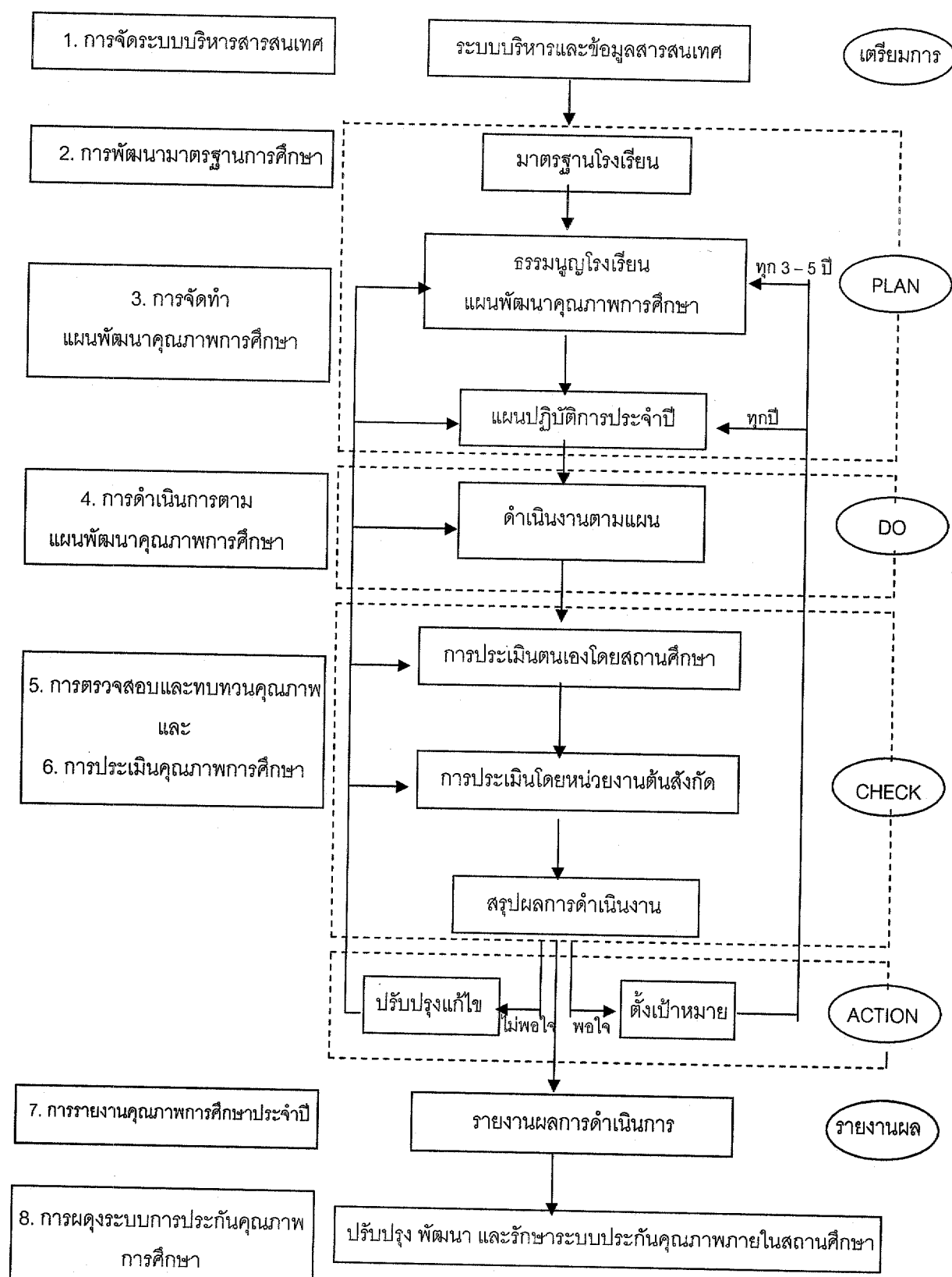
หลากหลายวิธีการ เช่น การจัดทำรายงาน อันได้แก่ รายงานประจำปี รายงานการประเมินตนเอง การจัดทำจุลสารเผยแพร่ การรายงานโดยเสียงตามสาย การชี้แจงในการประชุมผู้ปกครอง เป็นต้น โดยในที่นี้ จะกล่าวถึงเฉพาะการจัดทำรายงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยสถานศึกษาต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินการเมื่อ ดำเนินงานมาจนสิ้นสุดในแต่ละปี ในลักษณะของรายงานประจำปี ซึ่งสถานศึกษาอาจรายงานผล ตามกรอบภารกิจที่สถานศึกษาดำเนินการก็ได้ หรือตามกรอบมาตรฐานของสถานศึกษาก็ได้ โดย พยายามรายงานให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการ และผลการดำเนินการตลอดทั้งปีของ สถานศึกษา และเมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินงานมาจนถึงสิ้นสุดแผนพัฒนาคุณภาพระยะยาว สถานศึกษาต้องดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งสถานศึกษาอาจนำเสนอใน รูปแบบของกรอบมาตรฐานของสถานศึกษา โดยพยายามรายงานให้ทราบถึงแนวทาง การดำเนินการ และผลการดำเนินการตลอดทั้งแผนพัฒนาคุณภาพระยะยาว

8. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจนเสร็จสิ้น แล้วนั้น สถานศึกษาจะต้องนำผลจากการตรวจสอบ ติดตาม ทบทวน ประเมินผลในช่วงของก่อน ดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ และหลังการดำเนินการ มาปรับปรุงพัฒนา และรักษาระบบการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งจากขั้นตอนของการดำเนินการของสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพภายในที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกระบวนการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาที่กำลังดำเนินการอยู่โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการ ดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินการตาม แผน (Do) การตรวจสอบประเมินผล (Check) และการปรับปรุงและพัฒนา (Action)

ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 3-4) ได้เสนอแนวการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามภาระงาน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control)

1.1 การกำหนดมาตรฐาน

1.1.1 จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น จากมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการสถานศึกษาซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ผู้ปกครองและประชาชน

1.1.2 จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิตของสถานศึกษา

1.2 พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนา กระตุ้น จูงใจให้ ผู้ร่วมงานรู้จักและรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดริเริ่ม เพื่อการ สร้างสรรค์ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

1.2.1 พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนา กระตุ้น จูงใจให้ผู้ร่วมงานรู้จักและรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดริเริ่ม เพื่อ การสร้างสรรค์ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

1.2.2 มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานให้เห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพจะต้อง ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาและเป็นหน้าที่ของทุกคน

1.2.3 เป็นสมาชิกชมรมทางวิชาการของจังหวัดและเป็นเครือข่ายศูนย์ วิทยบริการ

1.2.4 จัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

1.2.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและสื่อการเรียนการสอน

1.2.6 ดำเนินการบริหารคุณภาพ (Quality Management) โดยมุ่งเน้น ผลผลิต (ผู้เรียน) ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1.2.6.1 ควบคุมคุณภาพ และประเมินตนเอง ในทุก ๆ กิจกรรมของ กระบวนการบริหาร และกระบวนการเรียนการสอน โดยใช้วงจรของเดมมิง (PDCA)

1.2.6.2 มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการตามเอกสาร คู่มือ 3 ระดับ ที่จัดทำขึ้น คือ

1) คู่มือนโยบาย

2) คู่มือขั้นตอนการทำงาน แนวปฏิบัติ วิธีการ

3) คู่มือการทำงาน แผนการสอน

1.2.6.3 ต้องให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Total Participation) เพื่อให้พลังที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดของทุกคนในองค์กร ร่วมกันพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

1.2.6.4 มีการทำงานเป็นทีมในทุกระดับ เน้นให้ทุกคนมีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลให้ปรับปรุงและสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดี

1.2.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา

1.2.8 ระดมความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

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

2.1 สถานศึกษาต้องดำเนินการทบทวนคุณภาพภายในด้านคุณภาพสถานศึกษา และคุณภาพการสอนทุกปี

2.2 นำผลการทบทวนมาดำเนินการและปรับปรุงให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพการบริหาร

สถานศึกษาควรกำหนดให้มีการประเมินความก้าวหน้า และประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการของสถานศึกษาในทุก ๆ แผนงาน แล้วนำผลมาพัฒนาปรับปรุง

สำหรับการประเมินภายนอก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดตั้งเป็นองค์การมหาชน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2544, หน้า 22) มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาแต่ละระดับ และสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด และได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อการประเมินภายนอกไว้เป็นเกณฑ์ในการเทียบเคียงคุณภาพการศึกษา การประเมินภายนอกจึงต้องประเมินตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยเริ่มต้นประเมินว่ามีการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยใช้ทรัพยากร จุดเด่น จุดด้อยของสถานศึกษาอย่างคุ้มค่า ประหยัด และได้คุณภาพ แล้วประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานของการศึกษา หมวด กลุ่มหรือฝ่าย และบุคคล ว่ามีความสำเร็จตามที่วางแผนไว้ และได้คุณภาพตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด โดยประเมินจากร่องรอยหลักฐาน ทั้งจากรายงานการประเมินภายในเป็นรายบุคคล หมวด กลุ่มหรือฝ่าย และภาพรวมของสถานศึกษา และจากผลงานทั้งของผู้เรียน และครูที่ปรากฏตลอดจนผลงานประเมินผลการเรียนทั้งด้านความรู้

กระบวนการ และเจตคติ และสรุปผลการประเมินเป็นรายงานเชิงวิจิตร ละเอียด และปัญหาอุปสรรคเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่องต่อไป พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้ประเมินในรอบแรกภายใน 6 ปี นับแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ประกาศใช้และต่อไปทุก ๆ 5 ปี

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกระบวนการบริหารจัดการการศึกษาทุกด้านของสถานศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นภาระงานปกติของสถานศึกษาที่ต้องดูแลเอาใจใส่จัดระบบให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วางแผน ดำเนินการ จนถึงประเมินตนเอง ปรับปรุงพัฒนางานของตน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับหลักสูตร เป็นที่ยอมรับของผู้เรียน ครู บุคลากรของสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นสิ่งที่สถานศึกษาต้องปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, หน้า 6) ได้เสนอแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. ต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี
2. ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ที่ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการปรับปรุงการดำเนินการ โดยต้องจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรฐานการศึกษาและเป้าหมาย ปรัชญา ธรรมเนียมสถานศึกษา กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
3. ควรมีการประสานงานและการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรของหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน หน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการที่ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามมาตรา 8 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
4. จัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน ก่อนเริ่มปีการศึกษาใหม่ของทุกปี โดยแสดงผลการประเมินคุณภาพการศึกษา แนวทางหรือแผนงานในการปรับปรุงและพัฒนา รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาและสาธารณชน จัดทำรายงานโดยสรุปปิดประกาศไว้ที่สถานศึกษา แจ้งผู้ปกครอง เผยแพร่ต่อสาธารณชน และผู้สนใจทั่วไป

การประกันคุณภาพภายใน ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้นำ หลักและกระบวนการบริหารคุณภาพที่ประกอบด้วย กระบวนการวางแผน (Plan) กระทำตาม แผน (Do) การตรวจสอบประเมินผล (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action) เป็นการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารคุณภาพหรือที่เรียกว่าวงจร PDCA ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อที่เกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของการบริหาร คุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, หน้า 8-9)

บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 113 – 119) ได้ กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาไว้ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต้นสังกัด

1.1 ผู้บริหารระดับหน่วยงานต้นสังกัด

ผู้บริหารระดับหน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา ซึ่งนอกจากดูแลสถานศึกษาแล้วยังต้องกำหนดนโยบายช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และตรวจสอบติดตามให้สถานศึกษาได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหน้าที่พอสรุปได้ ดังนี้

1.1.1 ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ และเห็น ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาความรู้ทักษะเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและวิชาการ เพื่อที่จะต้องเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

1.1.2 สร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการ ประกันคุณภาพการศึกษา ให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงาน

1.1.3 ประกาศนโยบาย/ทิศทาง และเป้าหมายในการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพการศึกษาของระดับหน่วยงานต้นสังกัดและระดับสถานศึกษา

1.1.4 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกให้แก่บุคลากรทุกฝ่ายในสำนักงาน

1.1.5 กำหนดมาตรการในการสนับสนุน และช่วยเหลือในการผลักดันระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะมาตรการทางด้านงบประมาณและบุคลากร

1.1.6 คอยกำกับ หรือติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนของการเตรียมการ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และการประเมินภายนอก

1.1.7 ให้กำลังใจแก่สถานศึกษาทุกแห่งที่ได้ร่วมกันพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 บุคลากรของหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบด้านวิชาการ

บุคลากรของหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบด้านวิชาการ หมายถึง หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์จังหวัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เนื่องจากเป็นบุคลากรที่จะต้องนำนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในทุกระดับของหน่วยงาน โดยมีบทบาทดังนี้

1.2.1 ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2.2 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงาน

1.2.3 ร่วมกำหนดนโยบาย/ทิศทาง เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของระดับหน่วยงานต้นสังกัดและระดับสถานศึกษา โดยประสานความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2.4 สร้างจิตสำนึกความตระหนักในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรในสถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด โดยมีวิธีการหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการประชุมชี้แจง การพาไปศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรมาบรรยาย เป็นต้น

1.2.5 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาทุกชั้นตอน

ของการดำเนินงาน ตลอดจนพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและทางด้านวิชาการ ให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา

1.2.6 พัฒนาระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและสถานศึกษาให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้สะดวก

1.2.7 สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยดำเนินการในลักษณะของการนิเทศแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ประสานและอำนวยความสะดวกกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

1.2.8 จัดทำแผนติดตาม กำกับนิเทศ และประเมินผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อเป็นการกลั่นกรองก่อนที่จะเข้ารับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

1.2.9 คอยให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ภายหลังที่สถานศึกษาเข้ารับการประเมินจากองค์กรภายนอก

1.3 บุคลากรของหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบด้านการบริการ

บุคลากรของหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบด้านการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนโยบายและแผน งานงบประมาณและการเงิน งานข้อมูลสารสนเทศ และงานบุคลากรทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ โดยมีบทบาทสำคัญในการวางแผนพัฒนาในทุกระดับ ดังนี้

1.3.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนา การจัดสรรอัตรากำลังการจัดกระทำข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาในสังกัด และการนำแผนงานนโยบายในระดับชาติลงสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา

1.3.2 กำกับ ติดตาม และช่วยเหลือสถานศึกษา ในส่วนของการใช้งบประมาณการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา สื่อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นของสถานศึกษา และอัตรากำลังของบุคลากรในสถานศึกษา

2. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตราที่ 48 ได้ระบุไว้ว่า ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในการบริหารการศึกษาของสถานศึกษานั้นมีบุคลากร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากมายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร คณะครู ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านั้นควรเข้ามามีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่เป็นเรื่องของบุคลากรในสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว ซึ่งบทบาทของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษาที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม สรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา และดูแลให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยบทบาทของผู้บริหารนั้นจะต้องเป็นผู้นำหรือแกนนำหลักในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ มีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญ และมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนพัฒนาตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งด้านการบริหารและด้านวิชาการ

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ

1. เพื่อสามารถทำหน้าที่ผู้นำในการพัฒนาได้อย่างชัดเจน เกิดความเชื่อถือศรัทธา และการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดแก่บุคลากรในสถานศึกษา ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันภายในและการประกันภายนอก ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาทราบทุกขั้นตอน ช่วยเหลือ สนับสนุนในการพัฒนาให้สามารถดำเนินไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง
4. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการนี้มีหน้าที่คอยประสานงาน กำกับ ดูแล ติดตาม ช่วยเหลือและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
5. ผู้บริหารต้องเตรียมการวางแผน และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการประกันคุณภาพภายนอก

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ในขั้นตอนการดำเนินการของสถานศึกษาส่วนใหญ่จะนำวงจรการบริหาร PDCA มาใช้ในการดำเนินการ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในฐานะของแกนนำ ที่จะทำให้กระบวนการบริหารสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ช่วงที่ 3 การประเมินภายนอก

ในช่วงของการประเมินภายนอก ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการรับการประเมินภายนอก ดังนี้

1. เป็นแกนนำในการเตรียมการหรือวางแผนเพื่อให้สถานศึกษาพร้อมรับการประเมินภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งกรรมการ การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา การเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง โดยเฉพาะการชี้แจงทำความเข้าใจให้บุคลากรในสถานศึกษาหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงการประเมินภายนอกและขั้นตอนการประเมินภายนอก
2. เป็นผู้ประสาน อำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ประเมินภายนอกในระหว่างประเมิน
3. เป็นผู้คอยชี้แจงทำความเข้าใจหรือให้ข้อมูลสารสนเทศเพิ่มเติมแก่คณะผู้ประเมินภายนอก ในระหว่างที่ผู้ประเมินภายนอกนำเสนอผลการประเมินด้วยวาจา
4. เป็นผู้ตรวจสอบและลงนามรับทราบในรายงานการประเมินของคณะผู้ประเมินภายนอก และนำผลการประเมินภายนอกไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

2.2 คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา

คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมการ การดำเนินการ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการประเมินภายนอก โดยมีบทบาท 2 อย่างในเวลาเดียวกัน คือ เป็นทั้งนักวางแผน และนักปฏิบัติ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ

คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการเตรียมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษารวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยอาจได้รับความรู้จากวิทยากรจากภายนอกสถานศึกษา หรือผู้บริหารสถานศึกษา

3. ร่วมกับผู้บริหารเตรียมการวางแผน และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอก

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
ขั้นวางแผน ในการวางแผนนั้นบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้ทำงานเป็นทีม ดังนั้นคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาต้องมีส่วนร่วมกับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระยะยาวและระยะสั้น โดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมาย ภารกิจ กำหนดโครงการ/กิจกรรมในแต่ละปี

ขั้นปฏิบัติการ เมื่อคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้วางแผนแล้ว จึงดำเนินการตามแผนที่วางเอาไว้ โดยพยายามประสานความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริม สนับสนุนให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ขั้นตรวจสอบและประเมินผล เมื่อดำเนินการตามแผนแล้ว บุคลากรผู้ดำเนินการต้องทำการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยต้องกำหนดกรอบการประเมินตนเอง สร้างเครื่องมือ ทำการประเมินตนเองตามกรอบที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมิน เขียนรายงานการประเมินตนเองตามสภาพจริงของแต่ละโครงการ

ขั้นปรับปรุงและพัฒนา หลังจากทำการประเมินตนเอง และทราบผลการประเมินตนเองแล้ว คณะครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้องนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง และนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาต่อไป

ช่วงที่ 3 การประเมินภายนอก

คณะครูและบุคลากรร่วมกันจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาสภาพการดำเนินการของสถานศึกษา รวมทั้งการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา และหลังจากที่ผู้ประเมินภายนอกทำการประเมินสถานศึกษา

คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาจะต้องให้ความร่วมมือกับคณะผู้ประเมินภายนอกเป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ที่จะได้กับสถานศึกษา

2.3 กรรมการสถานศึกษา

กรรมการสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ ของสถานศึกษา ส่งเสริม ร่วมตัดสินใจ วินิจฉัยให้ความเห็นชอบในการดำเนินการของสถานศึกษา เป็นแกนนำประสานความร่วมมือกับองค์กรในท้องถิ่น เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนกำกับ ดูแลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินกิจกรรมตามแผน การประเมินตนเองของสถานศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบและรับทราบรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และการพัฒนาและปรับปรุงสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนที่กรรมการสถานศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอก

2.4 ผู้ปกครอง

ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษาว่าต้องการให้บุตรหลานของตนเข้ารับการศึกษามีคุณลักษณะอย่างไร และคอยประสานงาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนของตัวเองอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินกิจกรรมตามแผน การประเมินตนเองของสถานศึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของนักเรียนในสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุตรหลานของตนให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอก

2.5 ชุมชน

ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา และส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา โดยเฉพาะแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน รวมทั้งรับทราบรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา การปรับปรุงและพัฒนาของสถานศึกษา ซึ่งการที่ชุมชนเข้ามามีส่วนในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา เพราะจะทำให้ชุมชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษา และมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของตนเอง พร้อมกันนั้นสถานศึกษาก็จะได้รับความช่วยเหลือทั้งร่างกายและทุนทรัพย์จากคนในชุมชน อันจะก่อให้เกิด

ประโยชน์ในการจัดการศึกษาในสถานศึกษา นอกจากนี้บุคลากรในชุมชนยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนและความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอก

การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Research) จัดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพวิธีหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ การจัดกลุ่มสนทนาเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) ที่ต้องอาศัยหลักการของการกระทำระหว่างกันในกลุ่ม (Group Interaction) ทำให้เกิดพลวัตของกลุ่ม (Group Dynamic) เพื่อไปกระตุ้นให้คนแสดงความคิดเห็นและทัศนะของตนออกมาอย่างเปิดเผยและจริงใจ ในขณะที่สนทนากลุ่ม ความคิดเห็นของคน ๆ หนึ่งในกลุ่มอาจไปกระตุ้นให้คนอื่น ๆ อยากพูดอยากแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาบ้าง (Morgan, 1988 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 24)

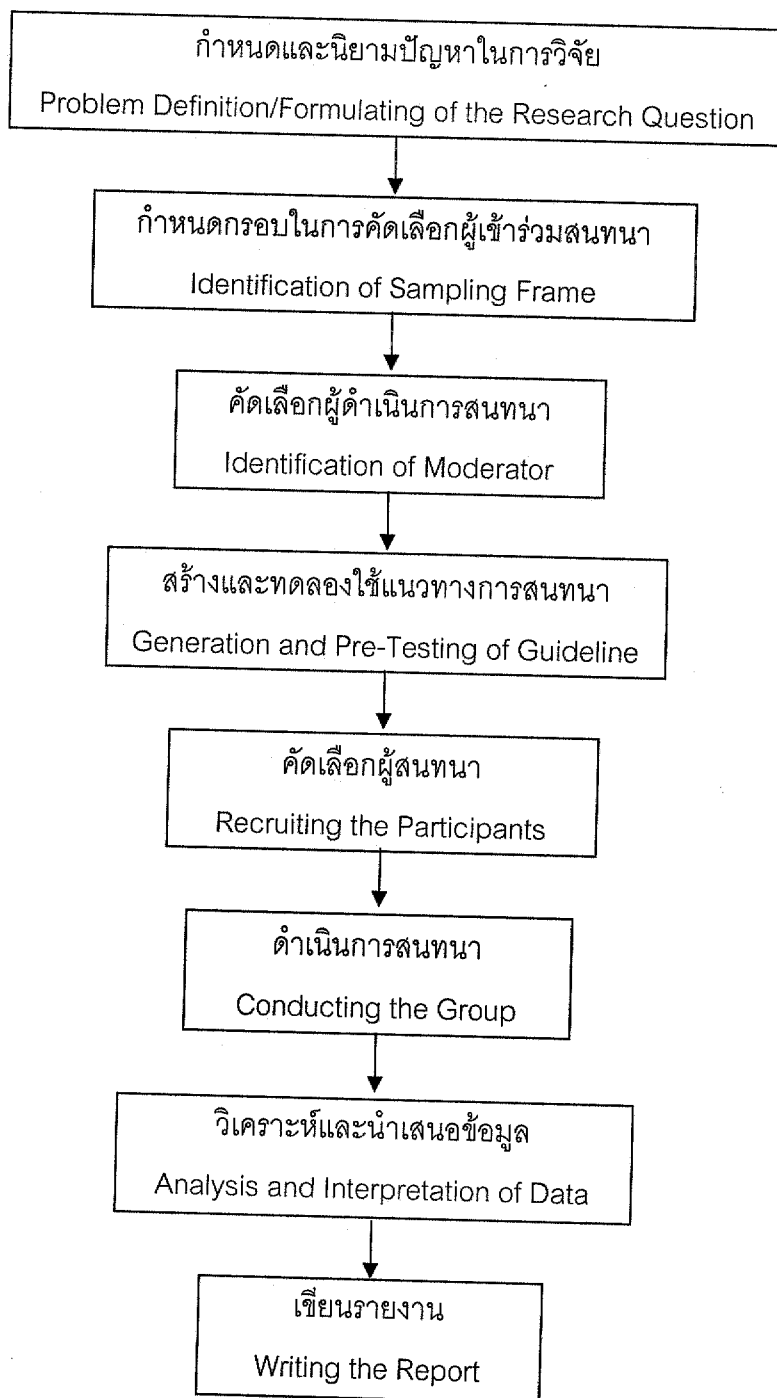
การสนทนากลุ่มเกิดขึ้นครั้งแรกในปลายปี ค.ศ.1941 ที่มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย โดย Robert Merton ได้ประเมินรายการวิทยุที่ได้ออกอากาศของสถานีวิทยุ ด้วยเทคนิควิจัยที่เรียกว่า "Focused Interviews" โดยเชิญผู้ฟังรายการวิทยุมาร่วมกันสนทนาเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งปรากฏว่าได้ผลดี หลังจากนั้นก็มีผู้นำวิธีการดังกล่าวไปใช้อย่างมากมาย ในระยะแรก ๆ ได้มีการนำเอาเทคนิคการสนทนากลุ่มไปใช้ในการวิจัยการตลาด (Marketing Research) ในการหาความต้องการและความพึงพอใจในสินค้าของผู้บริโภค ต่อมาจึงได้นำไปใช้อย่างแพร่หลายในทางสังคมศาสตร์ สาธารณสุข และการศึกษา ซึ่งได้มีการประยุกต์และเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น "Focus Group" "Focus Group Interview" "Focused Interview" "Focus Group Discussion" (Gillespie, 1992 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 24) ซึ่งอาจใช้เทคนิคประกอบในการเก็บข้อมูลร่วมกับเทคนิคอื่น ๆ หรือใช้เก็บข้อมูลเบื้องต้นเพื่อสร้างเครื่องมือยืนยันข้อมูลในการวิจัย แต่เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบวิธีการของการสนทนากลุ่ม จะเห็นว่ามีรูปแบบกระบวนการเฉพาะและใช้เก็บข้อมูลที่มีลักษณะพิเศษคือ เป็นข้อมูลของคนในกลุ่มที่มีประสบการณ์ร่วมกันในสถานการณ์ใด ๆ และเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มกระตุ้นให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นออกมา ซึ่งเรียกวิธีดังกล่าวเป็นวิธีวิจัย (Methodology) วิธีหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพเรียกว่า "Focus Group Research" ซึ่งใช้ในการศึกษารับรู้ ความรู้สึกหรือทัศนคติ การปฏิบัติหรือสิ่งอื่น ๆ ในตัวคนที่สามารถเทียบเคียงได้จากความคิดเห็นจากการสนทนา

นิตา ชูโต (2540, หน้า 127) ได้ให้ความหมาย และแนวคิด ของการสนทนากลุ่ม หรือ การสัมภาษณ์กลุ่ม(Focus Groups Interviews) หมายถึง การสัมภาษณ์ที่กระทำในกลุ่มเล็ก ประมาณ 6 – 8 คน เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ ใช้เวลาดั้ง ๆ ประมาณ 1/2 - 2 ชั่วโมง การสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพนี้เป็นการสัมภาษณ์จริง ๆ ซึ่งมุ่งในประเด็นปัญหาวิจัย (Focus) เพื่อได้ข้อมูลจากกลุ่ม โดยจัดกลุ่มเล็ก ๆ ของคนที่คล้ายคลึงกัน (Homogeneous) และมีผู้ดำเนินการ (Moderator) ป้อนคำถามเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย 2 – 3 เรื่องให้กลุ่มตอบ ฉะนั้นในกลุ่มก็จะได้ยินคำตอบของคนอื่น ๆ และก็ให้คำตอบที่เห็นด้วยหรือเพิ่มเติม ขัดแย้ง ฯลฯ เมื่อผู้ดำเนินการสัมภาษณ์และชักใช้ตะล่อมกล่อมเกลา ให้มุมมองของทุก ๆ คนมี โอกาสสะท้อนออก ในขณะที่มีผู้ช่วยวิจัย จดบันทึก ปฏิบัติาโต้ตอบและปฏิสัมพันธ์ของคนในกลุ่มไว้นอกเหนือจากบันทึกเสียงหรือบันทึกวิดีโอ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มจะเป็นข้อมูลที่ลุ่มลึกด้วยแง่มุมต่าง ๆ ของความคิด และประสบการณ์ของคนในกลุ่ม (EMIC) ในขณะที่ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ต้องพยายามมิให้ คำถามที่ป้อนหรือชักใช้ไล่เรียง กระตุ้น ฯลฯ สะท้อนความคิดเห็นของคนภายนอก (ETIC) น้อย ที่สุด และถ้าผู้สัมภาษณ์เห็นว่าข้อมูลที่ได้ยังไม่สมบูรณ์ ก็สามารถจะสัมภาษณ์กลุ่มซ้ำได้อีกใน โอกาสต่อไป หรือในฉากอื่น ๆ และกลุ่มอื่น ฯลฯ

ขั้นตอนในการออกแบบและการใช้การสนทนากลุ่ม

การวิจัยแบบสนทนากลุ่มมีขั้นตอนและการออกแบบเหมือนกับการวิจัยโดยทั่ว ๆ ไป ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดประเด็นปัญหาวิจัยไปจนถึงขั้นตอนการเขียนรายงานการวิจัย เพียงแต่ การวิจัยแบบสนทนากลุ่มมีหลักการพื้นฐานและวิธีการเฉพาะในรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนของการวิจัยเท่านั้น (Stewart, 1990 อ้างถึงใน ประวิต เกรววรรณ, 2539, หน้า 25) ได้สรุปขั้นตอนของการวิจัยแบบสนทนากลุ่มไว้ดังนี้



ภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนในการออกแบบและการจัดกลุ่มสนทนา

การออกแบบการวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Research Design)

การวิจัยแบบสนทนากลุ่มมีลักษณะการออกแบบการวิจัยเช่นเดียวกับวิธีวิจัยแบบอื่น ๆ นั่นคือ มีการออกแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Design) การออกแบบการดำเนินการ และจัดเก็บข้อมูล (Measurement Design) และการออกแบบการวิเคราะห์ (Analysis Design) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การคัดเลือกผู้เข้ากลุ่มสนทนา (Selection of Participants)

1.1 หลักในการคัดเลือก

การวางแผนการจัดกลุ่มสนทนาควรเริ่มจากการตั้งคำถาม ผู้ที่เราต้องการจะเชิญมาร่วมสนทนาคือใคร ซึ่งต้องกำหนดกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาไว้ล่วงหน้า กฎเกณฑ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลักการสำคัญประการหนึ่งก็คือ ภายในกลุ่มแต่ละกลุ่มผู้ร่วมสนทนาควรมีภูมิหลังและคุณลักษณะบางประการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปจะกำหนดให้ลักษณะภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รวมทั้งลักษณะที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะศึกษาโดยตรง เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนา มีความรู้สึกสบายใจและแสดงความคิดเห็นสนับสนุนหรือโต้แย้งซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผยมากกว่า ผู้ร่วมสนทนาที่มีภูมิหลังแตกต่างกันมาก อาจจะมีผลทำให้การสนทนาติดขัด ไม่ราบรื่น เพราะผู้ร่วมสนทนา มีความเกรงอกเกรงใจกันหรือไม่ไว้วางใจกัน (นภาพรพรณ์ หะวานนท์, 2535 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 26)

1.2 จำนวนกลุ่มสนทนา

ในส่วนของการกำหนดกลุ่มสนทนาอย่างน้อยเพียงใดนั้น สิ่งที่ต้องกำหนด จำนวนกลุ่มที่สำคัญคือ ลักษณะปัญหาของการวิจัยหากประเด็นปัญหาที่ต้องการจะศึกษามีคำตอบแตกต่างกันไปในประชากรที่มีภูมิหลังและประสบการณ์ที่ต่างกัน ผู้วิจัยควรจะต้องให้มีกลุ่มสนทนาให้ครบตามความแปรผันที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จะเพียงพอก็ต่อเมื่อผู้วิจัยเห็นว่า ไม่มีคำตอบที่แตกต่างไปจากที่ได้รับมา

1.3 ขนาดของกลุ่มสนทนา

สตีวีส (Stewart, 1990 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 26) ได้กล่าวว่าจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรอยู่ระหว่าง 6 – 12 คน เพราะถ้ามากกว่า 12 คน จะทำให้การควบคุมและดำเนินการสนทนาลำบาก แต่ถ้าน้อยกว่า 6 คน อาจทำให้ปฏิสัมพันธ์หรือการเคลื่อนไหวในกลุ่มมีน้อย ทำให้ไม่ได้ข้อมูลเท่าที่ควรจะเป็น

2. การดำเนินการและจัดเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Measurement Design)

ในการดำเนินการสนทนากลุ่ม ต้องมีการเตรียมการที่จำเป็น 4 ประการ คือ การเตรียมกลุ่มผู้จัดการสนทนากลุ่ม คู่มือการสนทนากลุ่ม สถานที่และบรรยากาศในการจัดสนทนากลุ่มและระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

2.1 ผู้จัดการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย

2.1.1 ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator)

พอปแฟม (Popham, 1993 อ้างถึงใน ประวิต เกรววรรณ, 2539, หน้า 28) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ดำเนินการสนทนาไว้ว่า ควรเป็นผู้มีความชัดเจนในตัวเอง เป็นผู้นำที่ดี ช่างสังเกตคำพูดท่าทางของผู้ร่วมสนทนา จุดประเด็นคำถามได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง มีความยืดหยุ่น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

สจิวต (Stewart, 1990 อ้างถึงใน ประวิต เกรววรรณ, 2539, หน้า 28) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ดำเนินการสนทนาไว้ว่า ผู้ดำเนินการสนทนาเป็นเพียงผู้จุดประเด็นคำถามเพื่อนำสนทนา ไม่ใช่เป็นประธานในการสนทนา ดังนั้น จึงควรมีบทบาทในการสนทนาน้อยที่สุด และไม่ควรแสดงท่าทางหรือคำพูดที่แสดงถึงการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับผู้ร่วมสนทนาคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมได้สนทนาอย่างกว้างขวางและตะล่อมให้อยู่ในประเด็นจนได้ข้อสรุปของกลุ่มในประเด็นที่ได้สนทนากัน ซึ่งคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนาที่ดีนั้นสามารถสรุปได้ 9 ข้อ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะของผู้ดำเนินการสนทนาที่ดี

คุณลักษณะของ ผู้ดำเนินการสนทนา	คำอธิบายคุณลักษณะ
1. มีความสนใจอย่างแท้จริงใน ความคิดและความรู้สึกของคนอื่น	- ผู้ดำเนินการสนทนาที่ดีคือคนที่ในชีวิตจริงมีความสนใจใน สิ่งแปลกใหม่ที่ค้นพบจากผู้อื่น มีข้อสงสัย ถามคำถามและ ฟังคำตอบด้วยความอยากรู้
2. สามารถแสดงท่าทางที่บ่งบอก ความรู้สึกได้	- ในการสนทนาไม่ได้มีเพียงการพูดอย่างเดียว แต่ต้องมีการ แสดงออกทางท่าทางโดยไม่ใช้คำพูดด้วย
3. เป็นคนที่มีลักษณะเป็น ธรรมชาติและมีชีวิตชีวา	- ความมีชีวิตชีวาเป็นสิ่งสำคัญ บางคนมีลักษณะท่าทางการ พูดจาที่จัดจ้านจึงไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการสนทนา

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของ ผู้ดำเนินการสนทนา	คำอธิบายคุณลักษณะ
4. มีอารมณ์ขัน	- การที่ผู้สนทนามีอารมณ์ขันจะช่วยทำให้บรรยากาศในการสนทนาผ่อนคลาย เพราะสิ่งที่ยานวิจัยเชิงคุณภาพต้องการคือจินตนาการความคิดสร้างสรรค์และความเป็นธรรมชาติ
5. เป็นคนหนักแน่นและมีความคิด ชัดเจน	- คุณสมบัตินี้มีความจำเป็นในการที่จะรับรู้ถึงความรู้สึกและมองเห็นชีวิตของผู้ร่วมสนทนาผ่านทางทัศนะของเขา
6. ยอมรับในความลำเอียงของตน	- การทำสิ่งที่สมบูรณ์ที่สุดไม่มีทางเกิดขึ้นได้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความซื่อสัตย์ต่อตัวเองและเปิดกว้างพอที่จะเข้าใจในความลำเอียงนั้นและขจัดออกไป
7. สร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ถ่องแท้ในตัวของผู้เข้าร่วมสนทนา	- ผู้ดำเนินการสนทนาที่ดีต้องรู้จักขบคิด ใคร่ครวญและตะล่อมกล่อมเกลามาเพื่อทำความเข้าใจในตัวของผู้ร่วมสนทนา
8. มีความคล่องแคล่วและชัดเจน	- ต้องมีความคล่องแคล่วในการพูดจา ตั้งคำถามง่าย ๆ ให้การสนทนายาวขึ้นไม่ติดขัดและมีความชัดเจน
9. มีความยืดหยุ่นสูง	- รู้จักปรับเปลี่ยนทิศทางพลิกแพลงสถานการณ์เฉพาะหน้า ไม่เข้มงวดในคำถามคำตอบจนเกินไป แต่ใช้เทคนิคการตะล่อมจนได้ข้อมูลที่คิดว่าได้ข้อมูลรูปหรือเพียงพอแล้ว

2.1.2 ผู้จัดบันทึกการสนทนา (Note – taker)

ผู้จัดบันทึกการสนทนาอาจใช้ 1 – 2 คนก็ได้ โดยจัดบันทึกคำพูดของผู้เข้าร่วมสนทนา ตลอดจนบรรยากาศในการสนทนาไว้ด้วย โดยทั่วไปจะมีการบันทึกเทปเพื่อความสะดวกในการจัดบันทึกการสนทนาไม่ให้เกิดตกบกพร่อง และใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวกยิ่งขึ้น ในบางครั้งอาจจะมีการบันทึกเป็นวิธีทัศนด้วยก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงบรรยากาศการสนทนาด้วยว่าจะเป็นการสร้างความกดดันให้ผู้ร่วมสนทนาไม่สามารถเสนอความคิดเห็นอย่างเต็มที่หรือไม่ และคำนึงถึงความจำเป็นในการบันทึกการสนทนาในลักษณะดังกล่าว

2.1.3 ผู้บริการทั่วไป (Provider)

ผู้บริการทั่วไป หมายถึง ผู้อำนวยการความสะดวกในทุกด้าน เพื่อให้การสนทนากลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่อาจทำให้เกิดการสนทนาติดขัดไม่ราบรื่นหรือหยุดชะงักโดยไม่จำเป็น เช่น มีผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในวงสนทนา ผู้บริการทั่วไปก็จะมีหน้าที่ในการกั้นผู้นั้นออกไป เป็นต้น ซึ่งในสถานการณ์จริงมักจะเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้นเสมอ ดังนั้นผู้บริการทั่วไปจึงควรมีลักษณะที่คล่องแคล่ว เข้าใจสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

2.2 คู่มือในการสนทนากลุ่ม

ในคู่มือการสนทนากลุ่มจะมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ขั้นตอนในการสนทนา และแนวคำถาม (Guideline) ซึ่งแนวคำถามนั้นจะกำหนดไว้กว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจงเกินไป ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเด็นปัญหาการวิจัยว่ามีความต้องการหาคำตอบในเรื่องใด เรื่องที่จะสนทนากลุ่มมีความซับซ้อนหรือละเอียดอ่อนหรือไม่ นักวิจัยต้องการข้อมูลลึกซึ้งเพียงใด ต้องการความชัดเจนในระดับใด โดยทั่วไปแล้วแนวคำถามที่กำหนดไว้ในคู่มือการสนทนากลุ่มหรือคำถามที่ผู้ดำเนินการสนทนาคิดขึ้นในสถานการณ์เฉพาะหน้าขณะสนทนากลุ่มจะประกอบไปด้วยคำถามต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2 ลักษณะของคำถามในการสนทนา

ประเภทของคำถาม	จุดประสงค์/สถานการณ์ที่ใช้
1. คำถามหลัก Main Research Questions	- เป็นคำถามที่เน้นถึงปัญหาที่ต้องการศึกษาโดยตรง ซึ่งจะถามอย่างไรต้องมีการคิดไว้ล่วงหน้า
2. คำถามนำ Leading Questions	- ใช้ถามเพื่อจะนำไปสู่ความหมายที่ลึกซึ้ง หรือในช่วงที่ผู้เข้าร่วมสนทนาเกิดความลังเลไม่แน่ใจในเรื่องที่สนทนา ซึ่งเมื่อถามนำแล้วควรถามต่อว่า "ทำไม"
3. คำถามตรวจสอบ Testing Questions	- คำถามนี้จะใช้เมื่อผู้ดำเนินการสนทนาไม่เข้าใจหรือใช้ตรวจสอบในข้อจำกัดของความคิดรวบยอดบางอย่าง โดยใช้คำพูดหรือความคิดของคนในกลุ่มที่แสดงออกมาสร้างเป็นคำถาม เพื่อส่งคำพูดหรือแนวคิดของคนในกลุ่มสนทนาเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง
4. คำถามเข้าสู่ประเด็น Steering Questions	- ใช้ในกรณีที่ผู้ร่วมสนทนาได้สนทนาออกไปนอกประเด็นหรือแนวเรื่องที่ต้องการก็สามารถใช้คำถามลักษณะนี้นำเข้าสู่ประเด็นได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเภทของคำถาม	จุดประสงค์/สถานการณ์ที่ใช้
5. คำถามแบบซื่อ ๆ Obtuse Questions	- เมื่อกลุ่มเริ่มสนทนาไปในประเด็นที่ยากต่อการแสดงความคิดเห็นหรือกรณีที่เป็นนามธรรม ควรถามให้เป็นพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของคนอื่น ๆ เช่น “ถ้าคุณเป็นเขาคุณจะรู้สึกอย่างไร”
6. คำถามในข้อเท็จจริง Factual Questions	- ใช้คำถามในกรณีที่ต้องการคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงปราศจากอคติของผู้ร่วมสนทนาคนใดคนหนึ่ง ซึ่งต้องถามในรู้สึกเป็นกลางภายในกลุ่มเองหรือระหว่างกลุ่ม
7. คำถามรู้สึก Feel Questions	- ใช้ในการถามความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป อาจจะเป็นเรื่องที่อ่อนไหวหรือเปิดเผยได้ในความรู้สึกของแต่ละคน ซึ่งต้องระมัดระวังในความรู้สึกที่ขัดแย้งกันและต้องให้โอกาสทุกคนได้พูด
8. คำถามลับ Anonymous Questions	- ใช้ถามในสิ่งที่กลุ่มพูดคุยกันหรือย้อนถามในประเด็นที่สำคัญโดยไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ เช่น “คุณคิดว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในประเด็นที่เราได้สนทนากันมา กรุณาเขียนลงในกระดาษแล้วส่งมา”
9. คำถามโดยใช้ความเงียบ	- ในบางครั้งคำถามที่ดีที่สุดก็คือการเงียบเพื่อรอคำตอบที่จะออกมา

เทคนิคการสนทนากลุ่มจะช่วยประหยัดเวลาว่าการสัมภาษณ์รายบุคคล กลุ่มมีโอกาสดำเนินการสนทนาซักถาม ถกประเด็นต่าง ๆ ได้ชัดเจน ได้เรียนรู้แง่มุมของคนภายในกลุ่มด้วยกัน เกิดภาวะการร่วมรู้สึก รับรู้ รับประเด็นต่าง ๆ ซึ่งสภาพการณ์นี้จะไม่เกิดในการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และการสนทนากลุ่มในสนามก็สามารถพูดคุยจัดทำได้ง่าย ๆ

อย่างไรก็ตาม “หัวข้อ” ที่จะใช้ในการสนทนากลุ่ม ควรจะต้องเป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับกลุ่ม หรือสาธารณชน มิใช่เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกอับอาย ซึ่งคนในกลุ่มจะพูดจาได้โดยไม่ต้องหวาดระแวงและระวังความรู้สึกของคนในกลุ่ม

คุณภาพของข้อมูล ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของกลุ่มว่ามีความเป็นกันเอง อยากพูดจากร่วมแสดงความคิดเห็นและไม่มีผู้ใดผูกขาดการพูดหรือมีท่าทางใช้อำนาจเหนือความคิดผู้ใด ฯลฯ และสิ่งสำคัญที่สุดคือ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มว่าจะ

สามารถในการจัดการกลุ่มให้เกิดการพูดคุยดำเนินไปอย่างราบรื่น สนุกสนาน ทุกคนกระตือรือร้น ตลอดเวลาผ่านไปอย่างไม่น่าเบื่อหน่าย รวมทั้งได้เนื้อหาข้อมูลครบถ้วนตามหัวข้อที่ต้องการ (นิศา ชูโต, 2540, หน้า 128)

2.3 สถานที่และบรรยากาศการจัดสนทนากลุ่ม

ในการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยต้องสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการต้อนรับที่อบอุ่น ให้เกิดความผ่อนคลายไม่เคร่งเครียด เป็นไปในลักษณะ “นั่งจับเข่าคุยกัน” สถานที่ในการสนทนาควรเป็นที่ที่ผู้เข้าร่วมสะดวกสบาย ปลอดภัย สงบไม่มีสิ่งรบกวนจากภายนอก และให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นได้อย่างปลอดภัย (Morgan, 1988 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 32)

2.4 เวลาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 1.30 – 2.30 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตและลักษณะของปัญหาที่ต้องการศึกษา ลักษณะของผู้เข้าร่วมสนทนา ปฏิสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวภายในกลุ่ม และบรรยากาศของการสนทนา (Popham, 1993 อ้างถึงใน ประวิต เอรารวรรณ์, 2539, หน้า 32)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Design)

1. การบันทึกการสนทนา

นิศา ชูโต (2540, หน้า 129) กล่าวว่า ในขณะที่สัมภาษณ์ ถึงแม้ว่าจะได้มีการบันทึกเทปเสียงลงเทปไว้แล้วก็ตาม ผู้สัมภาษณ์ก็ยังคงจดประเด็นที่น่าสนใจและปฏิกิริยาของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ด้วย บันทึกดังกล่าวจะช่วยเตือนความจำ เรื่องสำคัญที่จะช่วยอ้างอิงในการตีความหมายข้อมูลสัมภาษณ์ หรือการอ้างอิงคำพูดจากการสัมภาษณ์ การจดบันทึกลักษณะท่าทางของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นภาษาท่าทาง ซึ่งหมายความว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความสนใจในประเด็นคำถาม ฯลฯ ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกจริงจัง ในการให้ข้อมูลด้วยบางครั้งการจดก็จะเป็นจังหวะหยุดช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รวบรวมความคิดในการสัมภาษณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

หลังจากการสัมภาษณ์แล้ว ก็ต้องรีบทำบันทึกรายละเอียดในขณะที่ความจำยังใหม่ ๆ อยู่รวมทั้งบันทึกรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งเขียนความรู้สึกของผู้สัมภาษณ์ต่อการสัมภาษณ์และบุคคลที่ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งประเมินข้อมูลความคิดความเข้าใจที่เกิดขึ้นทันทีอย่าผัดวันการเขียนบันทึกเพราะจะลืม การเขียนบันทึกนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ซึ่งนักวิจัยคุณภาพจะต้องสร้างให้เกิดนิสัยและมีวินัยในการเขียนวิเคราะห์และบันทึกอย่างต่อเนื่องและชัดเจน

สำหรับข้อมูลสัมภาษณ์ที่บันทึกเทปไว้นั้น ก็ต้องได้รับการถอดเทปและพิมพ์ โดยผู้มีประสบการณ์และชำนาญเป็นผู้พิมพ์ถ่ายทอด การถ่ายทอดพิมพ์จะต้องพิมพ์ทุกคำพูด ห้ามตกแต่งปรับแก้ เพราะข้อมูลดิบเหล่านี้จะนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์และอ้างอิงคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์คำต่อคำ ถ้าผู้วิจัยต้องทำเอง สามารถทำได้โดยตรวจสอบบันทึกสัมภาษณ์และถอดเทปเฉพาะตรงคำพูดที่ต้องการใช้วิเคราะห์และหรือใช้อ้างอิงในรายงาน

เบอร์เตน (Bertrand, 1992 อ้างถึงใน ประวิต เอราวรรณ์, 2539, หน้า 32) ได้กล่าวถึง การบันทึกสนทนากลุ่ม สามารถกระทำได้ 3 วิธี ดังนี้

1. การจดบันทึกและการถอดความจากเทปอย่างละเอียดทุกคำพูดและบันทึกบรรยากาศการสนทนาด้วย วิธีนี้เหมาะสำหรับข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น มีเวลาเพียงพอไม่เร่งรีบ และจุดประสงค์ของการศึกษาต้องการรายละเอียดเพื่อใช้เปรียบเทียบให้เห็นแตกต่างในกลุ่มประชากรที่ต่างกัน เช่น แยกตามเพศ อายุ กลุ่ม สถานะทางสังคม ภูมิสำเนา เป็นต้น
2. การจดบันทึกการสนทนา และบันทึกเทปประกอบ วิธีนี้จะเน้นการจดบันทึกอย่างละเอียด ไม่มีการถอดเทป เมื่อมีข้อสงสัย ก็จะฟังจากเทปประกอบเท่านั้น วิธีนี้เหมาะสำหรับการวิจัยที่มีเวลาจำกัด การสนทนาใช้เวลามาก และจุดประสงค์ของการวิจัยต้องการเพียงข้อมูลย้อนกลับจากกลุ่มประชากรเพื่อการตัดสินใจเท่านั้น
3. การจดบันทึกอย่างเดียว โดยไม่ต้องบันทึกเทป วิธีนี้เหมาะสำหรับการวิจัยที่ใช้เวลาน้อย ประเด็นในการวิจัยเป็นเรื่องง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน หรือจัดกลุ่มสนทนาเพื่อการศึกษาประกอบเทคนิคอื่น ๆ

3. การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

3.1 การจัดหมวดหมู่ข้อมูลด้วยมือ วิธีการนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดเค้าโครงการวิเคราะห์ตามรายการของประเด็นในการสนทนากลุ่มหรือกำหนดตามข้อสรุปของผู้ดำเนินการสนทนายืนยันกับข้อมูลที่จดบันทึก และจัดหมวดหมู่โดยการทำรหัสลงในแต่ละช่วงข้อมูล การทำรหัสอาจใช้ดินสอสีขีดเส้นได้ หรือใช้เทคนิคการตัดปะ (Cut and Paste Technique) คำพูดหรือข้อความในบันทึกก็ได้

3.2 การจัดหมวดหมู่ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปที่กำลังได้รับความนิยม และให้ความสะดวกในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ โปรแกรมที่ชื่อ "The Ethnograph" โปรแกรมนี้จะใช้ในการลงรหัสเนื้อหาต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัยและสามารถจัดหมวดหมู่ข้อมูล แยกประเด็นหัวข้อต่าง ๆ โดยไม่ต้องยุ่งยากเหมือนจัดทำด้วยมือ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สามารถวิเคราะห์ได้ 2 ระดับ คือ การวิเคราะห์เบื้องต้น และการวิเคราะห์อย่างละเอียด

4.1 การวิเคราะห์เบื้องต้น คือ การวิเคราะห์ผลการสนทนา โดยร่วมกันสรุปและเสนอความคิดเห็นในกลุ่มของผู้จัดสนทนา ซึ่งจะดำเนินการทันทีเมื่อการสนทนาแต่ละกลุ่มสิ้นสุดลง เพื่อเป็นการหาผลสรุปเบื้องต้นจากข้อค้นพบที่ได้จากการสนทนา และเพื่อหาข้อผิดพลาดในการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงในการจัดสนทนาครั้งต่อไป และป้องกันการหลงลืมประเด็นของนักวิจัยเอง เนื่องจากข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีจำนวนมาก

4.2 การวิเคราะห์อย่างละเอียด หน่วยของการวิเคราะห์ข้อมูลก็คือ กลุ่มสนทนาแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเมื่อมีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ไปตามหัวข้อที่วางเค้าโครงไว้

ในการวิเคราะห์เนื้อหาสามารถทำได้สองแนวทาง กล่าวคือ แนวทางแรกเป็นการวิเคราะห์ตามความหมายทางภาษา (Manifest) โดยตรง และแนวทางที่สองนั้นเป็นการวิเคราะห์ความหมายทางความรู้สึกหรือนัยที่แฝงอยู่ (latent) ในคำพูดเหล่านั้น โดยจะพิจารณาความคล้ายคลึงและความแตกต่างกันของทัศนคติและความคิดเห็นต่าง ๆ และพยายามหาคำอธิบายว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแต่ละกลุ่มมีทัศนคติหรือความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ผู้วิจัยควรพยายามนำเสนอความคิดเห็น และทัศนคติที่เหมือนกันหรือขัดแย้งกันไว้ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
ซึ่งมีผู้วิจัยไว้หลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ทำเนียบ มหาพรหม (2543) ศึกษาการติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกัน
คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่า สถานศึกษาได้
ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ
ปานกลาง ทุกด้าน เรียงลำดับคือ ด้านบริหารและการจัดการ ด้านหลักสูตรและการสอน ด้าน
อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านบุคลากร

เรวดี ปานธรรม (2544) ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน
ขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า (1) การ

ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีการดำเนินงานตามมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านปัจจัย มาตรฐาน ด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านผลผลิตอยู่ในระบบปานกลาง (2) เปรียบเทียบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในภาพรวมมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มาตรฐานการเรียนการสอนมีสภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

กัญญา ปุโรทกานนท์ (2544) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อระบบการนำเข้าข้อมูล กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ หรือรายงานของระบบอยู่ในระดับมาก

จักรพันธ์ จันตะสา (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย พบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยรวมทุกงานและในแต่ละงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นงานวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและครูผู้สอนมีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยรวมทุกงานและในแต่ละงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยรวมทุกงานและในแต่ละงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ยกเว้นงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 ไม่แตกต่างกัน แต่ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2536 โดยรวมทุกงานและในแต่ละงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

สุรัชย์ วังบุญคง (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

และรายปัจจัยอยู่ในระดับสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกันครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกันมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุกัญญา ภูผาโลก (2543) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการดำเนินงานด้านมาตรฐานการเรียนการสอนตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเลย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานการเรียนการสอนตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลยทั้ง 10 มาตรฐาน โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก พบว่า มาตรฐานที่เห็นว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มาตรฐานที่ 8 การจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนได้พัฒนาความรู้ความสามารถและความถนัดตามศักยภาพโดยส่งเสริมจุดเด่น และแก้ไขจุดด้อยของนักเรียนเป็นรายบุคคล มาตรฐานที่ 5 การจัดการเรียนการสอนเชื่อมโยงกับสภาพชุมชนและสิ่งแวดล้อม มาตรฐานที่ 3 การจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มาตรฐานที่ 2 จัดการเรียนการสอนและให้นักเรียนได้ฝึกคิด ปฏิบัติจริง ประเมิน และปรับปรุงตนเอง และมาตรฐานที่ 1 วางแผนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตรความต้องการของนักเรียนและท้องถิ่นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านมาตรฐานการเรียนการสอนตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายมาตรฐานแล้ว มาตรฐานที่พบว่ามีปัญหาน้อย คือ มาตรฐานที่ 7 จัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศการเรียนการสอน ส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยความสุข และประสบความสำเร็จ และมาตรฐานที่ 6 จัดการเรียนการสอน โดยปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่ดี และฝึกฝนจนเป็นนิสัย

ชาติชาย พิมพิไสย (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผนพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านการกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานตาม

ธรรมนูญโรงเรียน ส่วนปัญหาการปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพการศึกษาที่อยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญ คือ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณา ในการประกันคุณภาพการศึกษาการปฏิบัติงานภายในโรงเรียน ควรดำเนินการตามที่กำหนดไว้ใน ธรรมนูญโรงเรียนการกำกับติดตามควรมีการปฏิบัติอย่างจริงจังการพัฒนาครูผู้สอนควรดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

สุวรรณ วิลารักษ์ (2543) ได้ศึกษาความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนศูนย์ปฏิรูปการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาด้าน ความรู้ความเข้าใจพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกัน คุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าครูปฏิบัติการสอน ส่วนครู ปฏิบัติการสอนมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับพอเข้าใจ และบุคลากรที่มีอายุมากมีความรู้ความ เข้าใจดีกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย ส่วนปัจจัยหลักพื้นฐานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกัน คุณภาพการศึกษาที่สำคัญที่สุดคือ ครูฝ่ายปฏิบัติการสอน จะเป็นผู้ที่มิพบทาบโดยตรงกับนักเรียน ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ คือ ครูฝ่ายปฏิบัติการสอนไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอนจากแนวเดิม มิได้กระทำให้เด็กมีกระบวนการคิด การแก้ปัญหา และหาองค์ความรู้อย่างแท้จริง กระบวนการ กำกับ ติดตาม การนิเทศและประเมินผลจากองค์กรภายนอก เป็นปัจจัยที่สำคัญจะส่งผลให้ครูฝ่าย ปฏิบัติการสอนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนการสอนและพัฒนาตนเอง เพื่อการปฏิรูป การเรียนรู้ให้เข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ธงชัย พุ่มขลิต (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด ต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการปรับปรุงแก้ไข พบว่า ความเห็นของผู้บริหารต่อระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความคิดเห็น ของครูต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ครูให้ความสำคัญด้านการตรวจสอบและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการวางแผน การปฏิบัติและการปรับปรุงแก้ไขนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำมา เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครู พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

วิชาญ ทองดา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา

เขตการศึกษา 12 ด้านมาตรฐานโรงเรียน ด้านมาตรฐานการเรียนการสอน และด้านมาตรฐานการบริหารโรงเรียน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทางการบริหาร ขนาดโรงเรียน และจังหวัดที่ตั้ง โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่าประสบการณ์ทางการบริหารและจังหวัดที่ตั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยรวมและด้านมาตรฐานการเรียนการสอน จำแนกตามขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงเรียน ด้านมาตรฐานคุณภาพนักเรียน ได้แก่ ส่งเสริมให้ครูผู้สอนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ด้านมาตรฐานการเรียนการสอน ได้แก่ กำหนดให้มีการจัดทำเครื่องมือการวัดและประเมินผลที่ได้มาตรฐานมีความเที่ยงตรงเป็นที่ยอมรับ ด้านมาตรฐานการบริหารโรงเรียน ได้แก่ มีการมอบหมายงานให้บุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติงานตรงตามวุฒิ ประสบการณ์ และความสนใจหรือความถนัด

โอภาษณ์ พจนานุกาพ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 ตามสถานภาพ ขนาดโรงเรียน และเขตที่ตั้งโรงเรียน พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมจำแนกตามสถานภาพระหว่างผู้บริหารกับครูแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบตามขนาดโรงเรียนและเขตที่ตั้ง พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษา โดยการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและกรรมการร่วมกันเป็นคณะทำงานศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการเพื่อจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียน จัดทำธรรมนูญโรงเรียน จัดทำเป้าหมายคุณภาพนักเรียน จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพนักเรียน ตรวจสอบประเมินตนเองประสานงานเพื่อรับการประเมินภายนอก จัดทำรายงานผลการประเมินภายนอก และนำผลการประเมินไปใช้อย่างต่อเนื่อง

สมศักดิ์ ไชยกาศ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี จากผู้บริหารและครูผู้สอน ตามแนวดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 8 ด้าน พบว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี มีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และผลจากการ

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่ไม่แตกต่าง ยกเว้นด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ส่วนปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ปัญหาการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ การจัดโครงสร้างการบริหาร การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ความต่อเนื่องในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา การรวบรวมและสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การจัดอัตรากำลังครูให้เพียงพอ ควรจัดหาสื่อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการดำเนินงาน ควรส่งเสริมให้ครูได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยี ควรเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในให้แก่ บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

พรชัย บัวเรือง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลรัษฎาประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหา พัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินงาน และด้านรายงานผล เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาด้านการเตรียมการ คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการ ปัญหาด้านการดำเนินการ คือ การจัดธรรมเนียมสถานศึกษาหรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ปัญหาด้านการรายงานผล คือ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปีเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ด้านการเตรียมการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความตระหนัก และเตรียมความพร้อม ด้านการดำเนินการ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติการ และแผนการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการศึกษา มีการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานโดยผู้บริหาร เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านการรายงานผล ได้แก่ ควรกำหนดคณะผู้จัดทำรายงาน และควรศึกษารูปแบบของการเขียนรายงานผลการประเมินตนเองและรายงานประจำปี

ฉัตรชัย ต๊ะปีนตา (2544) ศึกษาพบว่า ระดับการดำเนินงานการเตรียมโรงเรียนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6 ทั้ง 6 ด้าน คือ การศึกษาและการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน การพัฒนาและการปรับปรุง การเตรียมการรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด ส่วนใหญ่การดำเนินการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ มีการดำเนินการระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศข้างต้น จะเห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สำคัญ ที่ผู้เรียนจะได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงานดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการบริหารที่หลากหลาย ให้ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งในและนอกสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้น การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นหลักประกันว่า ผู้เรียน ผู้ปกครองและชุมชน จะได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด

งานวิจัยต่างประเทศ

เบซา (Beza, 1984) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การประเมินการปฏิรูปการศึกษาของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์" ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ระบุความต้องการการปฏิรูปเนื้อหาและกระบวนการและการปฏิรูปการฝึกหัดครูในคณะศึกษาศาสตร์ ทั้งอาจารย์และผู้อำนวยการการฝึกหัดครู สนับสนุนองค์ประกอบของหลักสูตรการประกันคุณภาพอย่างเต็มที่ ยกเว้นการใช้วิธีการประเมินผลที่มีอยู่เดิม แม้ว่าความสามารถในการสอนของผู้สำเร็จการศึกษาคาดว่าจะเพิ่มขึ้น พร้อมกับการใช้หลักสูตรการประกันคุณภาพก็ตาม ยังมีความห่วงใยเกี่ยวกับการมีจำนวนนักศึกษาลดลงในบางสถาบันและเกี่ยวกับการเรียนครบสมรรถนะทุกด้าน การฝึกสอนที่แก้ไขใหม่ และการรับรองคุณวุฒิเริ่มต้น

มิลเลอร์ (Miller, 1975) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การใช้ได้ของเกณฑ์การรับรองแห่งชาติของแมลคอล์ม บอลดริจ ในการประเมินกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย" ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์การรับรองแห่งชาติของแมลคอล์ม บอลดริจ มีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพของกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เกณฑ์เพิ่มเติมที่เป็นไปได้ คือ การประเมินผลลัพธ์ทางวิชาการและการ

พัฒนานักศึกษา และคุณภาพของการบริหารด้านการเงิน หัวหน้ากองกิจการนักศึกษา ได้เสนอว่า เกณฑ์เพิ่มเติมอาจเพิ่มเข้าไปภายในเจ็ดประเภทของเกณฑ์ได้

อดัมส์ (Adams, 1978 อ้างถึงใน อภิศักดิ์ คงเจริญ, 2545, หน้า 33) ได้ทำการศึกษา การวางแผนกับนโยบายเกี่ยวกับความพยายามที่จะประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในรัฐ เพนซิลวาเนีย พบว่า การวางแผนก็คล้ายกับรูปแบบกระบวนการนโยบาย ซึ่งจะต้องมีเทคนิคอัน เป็นคุณสมบัติหลักในกรณีการศึกษา ต้องอาศัยข้อมูลจากสภาพต่าง ๆ ที่คล้ายกัน เพื่อเอามา สันนิษฐานเทคนิคนั้น ๆ การประเมินคุณภาพการศึกษามีความมุ่งหมายเพื่อขยายโรงเรียนต่าง ๆ ที่ กำลังได้รับผลสำเร็จ

งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศข้างต้น จะเห็นว่า การ ประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการศึกษา การประเมินและการปรับปรุงคุณภาพ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องมีบทบาทสำคัญ ในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการ แนวคิดจาก การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มาเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาการ ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้น พื้นฐาน และปฐมวัย เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีโครงสร้างกระบวนการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพการศึกษา 8 ประการ ดังนี้

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

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ขั้นพื้นฐาน จังหวัดจันทบุรี จึงมีแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดบริการการศึกษาที่มุ่งให้ผู้รับบริการ คือ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและท้องถิ่น มีความพึงพอใจสูงสุด โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการบริหารการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นภาระงานปกติของสถานศึกษาที่ต้องดูแลเอาใจใส่ จัดระบบให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตามและประเมินตนเอง ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานของตน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับหลักสูตร เป็นที่ยอมรับของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม