

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะใน โลกปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและด้านการเมือง ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการพัฒนาประเทศ ผวนกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ อย่างสะดวกและไร้พรมแดน จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การที่ประเทศจะพัฒนาให้ก้าวหน้าไปได้รวดเร็วและดีมากขึ้นเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ แต่ที่สำคัญเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง เชื่อกันว่ามนุษย์ คือกลไกสำคัญที่พัฒนาตัวเองและประเทศให้ก้าวหน้าในโลกาภิวัตน์

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ เกิดการเรียนรู้ แสวงหาและค้นพบแนวคิดสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นความจำเป็นในการจัดการศึกษาจะต้องเป็นจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีจริยธรรมคุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2543) การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคมมีความสำคัญยิ่งที่จะพัฒนาคนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 49 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และในมาตราที่ 80 วรรคที่ 3 และ 4 บัญญัติว่า พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมและสนับสนุนการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรทางศาสนา และเอกชน จัด

และมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมและสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ จากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ผ่านมา จึงทำให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาเกิดขึ้น เรียกว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารการจัดการศึกษา และเป็นกฎหมายในการปฏิรูปการศึกษาของชาติที่ผ่านมา

การปฏิรูปการศึกษาจึงได้มีสาระบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จากสาระบัญญัติดังกล่าว เป็นสิ่งที่สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาซึ่งการประกันคุณภาพภายในจะทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่มีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยในการดำเนินการตามแผน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น จะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลา อันเป็นการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความรู้ความสามารถและมีความสุข จะได้ช่วยกันสร้างสรรค์สังคมให้มีสันติ มีสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ และสืบเนื่องจากการที่กระทรวงศึกษาธิการได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้น หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตั้งแต่การวางแผน ดำเนินงาน และการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามภาระรับผิดชอบ

อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา, 2542: 2)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ควบคุมกำกับดูแล ประสานงาน ได้กำหนดนโยบายให้สถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาตั้งแต่ปีการศึกษา 2528 ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานและตัวชี้วัดมาตลอด และในครั้งสุดท้ายเมื่อ ปีการศึกษา 2549 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และหลักสูตรขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 โดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อรองรับจากการประเมินภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) รวมทั้งได้จัดกิจกรรมหลายประการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาทุกแห่งให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มีการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ด้วยการจัดการประชุม อบรม จัดทำเอกสาร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ การจัดประชุมปฏิบัติการจัดทำรายงานประเมินตนเองเพื่อนำผลประเมินที่เป็นจุดอ่อนจุดแข็งมาเป็นแนวทางส่งเสริมและพิจารณาแนวทางแก้ไข (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550: 1)

จังหวัดสงขลามีโรงเรียนที่สังกัดเทศบาล ด้วยกัน 3 เทศบาล คือ เทศบาลนครสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลเมืองสะเดา ได้แก่ เทศบาลนครสงขลา มีจำนวน 5 โรงเรียน เทศบาลนครหาดใหญ่ มีจำนวน 6 โรงเรียน และ เทศบาลเมืองสะเดา มีจำนวน 3 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 14 โรงเรียน แต่ละเทศบาลมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะงบประมาณ รายได้ ภาษี และจำนวนประชากร นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงผลกระทบจากระบบการเมืองการปกครองที่มาจาก การเลือกตั้งในแต่ละเทศบาล ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบริหารโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ไปสู่มาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชนและสังคม ในคุณภาพของสถานศึกษา ให้เกิดความมั่นใจสามารถพัฒนาผู้เรียนได้ตามความต้องการของชุมชนและสังคม ดังนั้นแต่ละ สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา จำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยดำเนินการผสมผสานอยู่ใน กระบวนการบริหาร ที่จะทำให้โรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา จำเป็นต้องพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยการบริหารหลาย ประการ ทั้งปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม โครงสร้าง องค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ส่วนปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อจัดการศึกษา ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจการเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อตัดสินใจของ

ผู้บริหารที่ส่งผลต่อ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยการบริหาร มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลาอย่างไร ทั้งนี้ผลในการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการกำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตลอดจน การกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์และกลวิธีที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา
3. เพื่อหาปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานครูเทศบาลที่ปฏิบัติการสอนที่อยู่ในโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2552 ได้แก่ เทศบาลนครสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลเมืองสะเดา จำนวน 863 คน ประกอบด้วย

เทศบาลนครสงขลา จำนวน 380 คน

เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 375 คน

เทศบาลเมืองสะเดา จำนวน 108 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานครูเทศบาลที่ปฏิบัติการสอนที่อยู่ในโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2552 ได้แก่ เทศบาลนครสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลเมืองสะเดา จำนวน 14 โรงเรียน โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2539: 458) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบ

แบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการคำนวณตามสัดส่วนของพนักงานครูเทศบาลรวมทั้งสิ้น 269 คน

### ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและปัจจัยภายนอก ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีและกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

### ด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อระดับการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ได้แก่ ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- 1.1.1 บุคลากร
- 1.1.2 งบประมาณ
- 1.1.3 วัสดุอุปกรณ์
- 1.1.4 สภาพแวดล้อม
- 1.1.5 โครงสร้างองค์กร
- 1.1.6 วัฒนธรรมองค์กร
- 1.1.7 ภาวะผู้นำ

#### 1.2 ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- 1.2.1 ด้านสังคม
- 1.2.2 ด้านเศรษฐกิจ
- 1.2.3 ด้านการเมือง
- 1.2.4 ด้านเทคโนโลยี

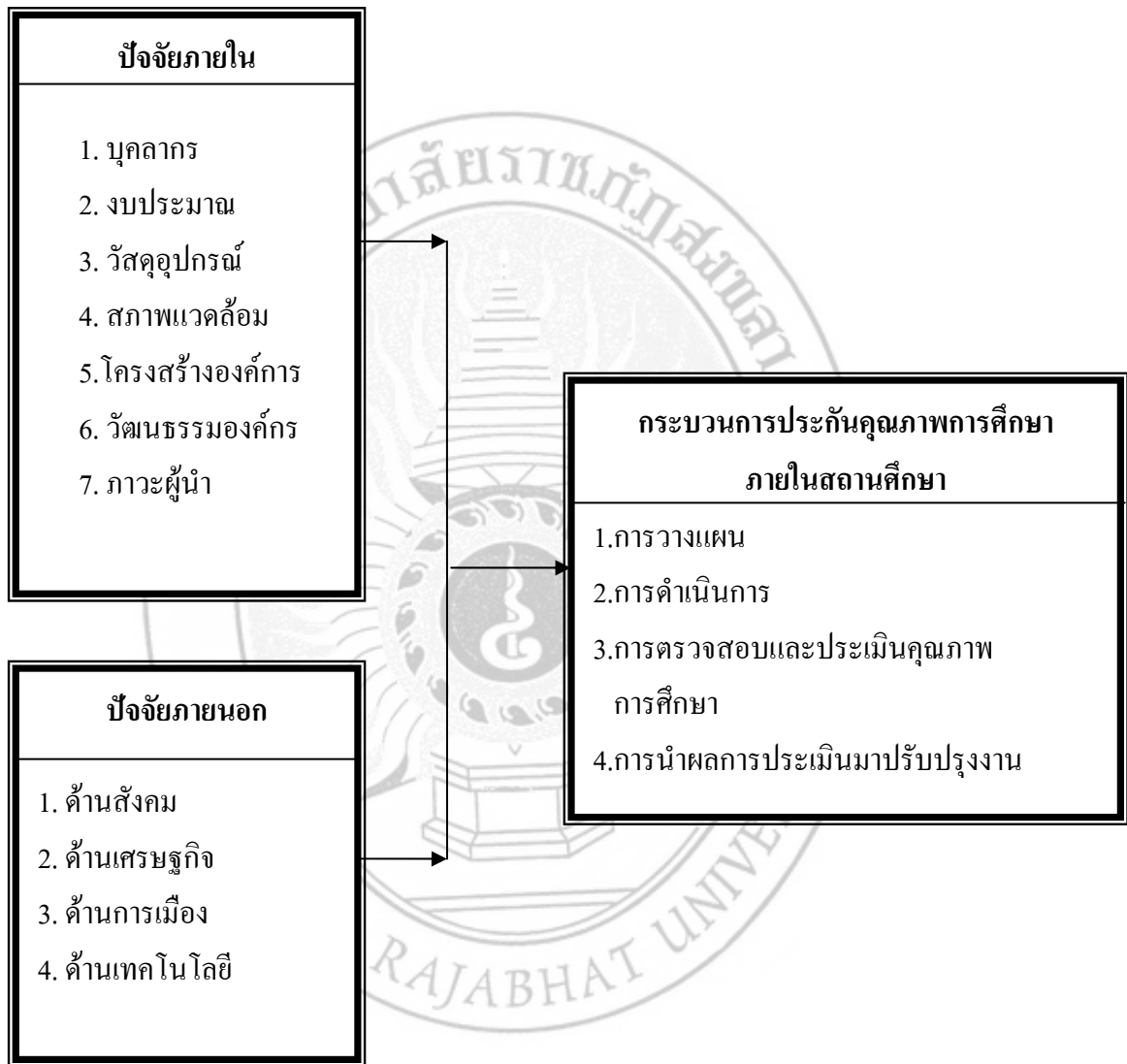
2. ตัวแปรตาม คือ ระดับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ตามหลักการบริหารของ เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (Edward W. Demming) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 2.1 การวางแผน
- 2.2 การดำเนินการ
- 2.3 การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา
- 2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีของ Dr. Edward W. Demming (1986 อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 15 - 16) และแนวทางในการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 13)

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน  
ในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา
2. ปัจจัยการบริหารอย่างน้อย 1 ตัว สามารถเป็นตัวพยากรณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ความหมายของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันจึงกำหนดความหมายของคำที่ใช้ ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหาร หมายถึง ปัจจัยส่งเสริมและเอื้อต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.1 ปัจจัยภายใน หมายถึง สิ่งต่างๆ หรือสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและด้านภาวะผู้นำ

1.1.1 บุคลากร หมายถึง พนักงานครูเทศบาลที่ปฏิบัติการสอนที่อยู่ในโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2552 ผู้ที่ทำหน้าปฏิบัติการสอนอยู่ในโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลจังหวัดสงขลา

1.1.2 งบประมาณ หมายถึง เงินที่ได้จากการแบ่งสรรเพื่อใช้ในการบริหารงานการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.1.3 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ครุภัณฑ์ สิ่งต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกซึ่งช่วยส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

1.1.4 สภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของโรงเรียน ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งในและนอกห้องเรียน

1.1.5 โครงสร้างองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กรในเรื่องของการกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะอย่าง และความเป็นทางการของช่วงการบังคับบัญชาในองค์กร



1.1.6 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงานค่านิยม ความคิด ความเชื่อของบุคลากรในองค์กร และบรรยากาศและความสัมพันธ์ของบุคลากร

1.1.7 ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการมีความรู้ความสามารถในการบริหาร สามารถนิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สร้างสรรค์ผลงานอยู่เสมอ ใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน สามารถประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

1.2 ปัจจัยภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นส่วนประกอบในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี

1.2.1 ด้านสังคม หมายถึง สภาพสังคมของชุมชน ค่านิยม และทัศนคติของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ความพร้อมของชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและลักษณะของรูปแบบในการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนของชุมชน

1.2.2 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพเศรษฐกิจของชุมชนและงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ

1.2.3 ด้านการเมือง หมายถึง รูปแบบการปกครองในท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของท้องถิ่นนั้นๆ ตามพระราชบัญญัติเทศบาลกำหนด มีหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับดูแล และสนับสนุนสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

1.2.4 ด้านเทคโนโลยี หมายถึง แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดทำระบบสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาวิธีการสอนหรือเทคนิคการสอนใหม่ ๆ

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ตามหลักการบริหารของเฮ็ดเวิร์ด ดับเบิลยู เดมมิ่ง ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอน

2.1 การวางแผน (P) หมายถึง การเตรียมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาไว้ล่วงหน้าเพื่อที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การปฏิบัติตามแผน (D) หมายถึง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามแผนที่ได้จัดทำไว้เพื่อพัฒนาสถานศึกษา

2.3. การตรวจสอบประเมินผล (C) หมายถึง การที่สถานศึกษาร่วมกันตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา

2.4 การพัฒนาปรับปรุง (A) หมายถึง การนำผลการประเมินของการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา มาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดย มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศการวางแผนปฏิบัติงานในระยะต่อไป

3. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา กำกับดูแลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

4. พนักงานครูเทศบาล หมายถึง บุคคล หรือผู้ที่ปฏิบัติการสอนที่อยู่ในโรงเรียนสังกัด เทศบาล จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2552 คือ เทศบาลนครสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาล เมืองสะเดา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อเสนอแนะสำหรับโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา ใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายใน ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร โรงเรียน เพื่อแนะนำ และสนับสนุนในการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา ของพนักงานครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา
3. เป็นแนวทางให้โรงเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการ วางแผนเพื่อที่จะพัฒนาปัจจัยการบริหารด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ให้การประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา
4. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า วิจัยปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น