

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการนำเสนอการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ประมวลและสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการ โดยมีเนื้อหาสาระที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. งานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา
4. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดของสาระสำคัญตามลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา

1. ความหมายของคุณภาพ

1.1 ความหมายของคุณภาพของนักวิชาการ

คำว่า “คุณภาพ” เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากภาคธุรกิจ-อุตสาหกรรม ซึ่งมีคำที่เกี่ยวข้อง คือ การตรวจสอบ การควบคุม มาตรฐานหรือข้อกำหนดและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นนิยามของคุณภาพที่ Flood (1993: 22, 42) และ Peratec (1995: 115-116) ได้รวบรวมจากนักวิชาการที่สำคัญด้านคุณภาพไว้ดังนี้

Deming นิยามว่า คุณภาพ คือ ระดับที่สามารถทำนายได้ของความเหมือนและความไว้วางใจได้

Juran นิยามว่า คุณภาพ คือ ความเหมาะสมสำหรับการใช้

Crosby นิยามว่า คุณภาพ คือ ความตรงตามข้อกำหนด ไม่ใช่ความดีหรือความสวยงาม

Taguchi นิยามว่า คุณภาพ คือ ความสูญเสียที่น้อยที่สุดที่สินค้าทำให้เกิดแก่สังคม นับจากวันที่สินค้านั้นออกสู่ตลาด

BS 4778 นิยามว่า คุณภาพ คือรูปลักษณ์และลักษณะเฉพาะโดยรวมของสินค้าและบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ตามที่ต้องการ

Feigenbaum นิยามว่า คุณภาพ คือ วิธีการในการบริหารองค์การหรือการประกอบขึ้นเป็นสินค้าทั้งหมด และลักษณะนิสัยของการบริการ การตลาด การวิศวกรรม การผลิตและการบำรุงรักษา โดยที่สินค้าและบริการนั้นจะตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

The British Standard นิยามว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะและลักษณะนิสัยทั้งหมดของสินค้า บริการ หรือ กระบวนการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่กำหนดโดยลูกค้า

Hoshin นิยามว่า คุณภาพ คือ การแก้ไขและป้องกันความสูญเสีย หรือการดำรงอยู่โดยปราศจากความสูญเสีย

Harrington นิยามว่า คุณภาพ คือ การทำได้ถึงหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ด้วยราคาที่ไม่แสดงให้เห็นถึงคุณค่า

นอกจากนี้ Peratec (1994: ix) ยังกล่าวว่า คุณภาพเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ต้องสร้างความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย อายุการใช้งานที่ยืนยาว และความภาคภูมิใจที่ได้เป็นเจ้าของ

Taguchi, Elsayed and Hsiang (1989: 2) นิยามคำว่า คุณภาพ ในแง่ของความสูญเสียที่เกิดแก่สังคม โดยบุคคลทั้ง 3 ถือว่า ความสูญเสียที่มีคุณภาพ คือ ความสูญเสียที่สินค้านั้นทำให้เกิดกับสังคมน้อยที่สุด นับตั้งแต่สินค้านั้นออกสู่ตลาด

Sallis (1993: 22-24) กล่าวว่า คุณภาพตามความเข้าใจของคนทั่วไปในปัจจุบันหมายถึงความสมบูรณ์แบบ ซึ่งใกล้เคียงกับความดี ความงาม และความจริง ซึ่งแสดงถึงความมีมาตรฐานสูงสุด นอกจากนี้ คุณภาพยังมีความหมายที่สัมพันธ์กัน 2 ด้าน คือ ด้านผู้ผลิต คุณภาพ หมายถึง ความตรงตามมาตรฐาน และด้านผู้บริโภค คุณภาพ หมายถึง ความตรงตามความต้องการ

Nicholls (1993: 50-52) กล่าวถึง พัฒนาการของคุณภาพใน 4 ชั้น จากจุดเน้นภายในองค์การ ไปสู่จุดเน้นภายนอกคือลูกค้า คุณภาพทั้ง 4 ชั้นนี้ คือ

- ชั้นที่ 1 คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการได้ตามมาตรฐาน
- ชั้นที่ 2 คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย
- ชั้นที่ 3 คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- ชั้นที่ 4 คุณภาพ หมายถึง การให้สิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้า

Hutchins (1991: 1-2) สรุปว่า คุณภาพ สามารถนิยามได้หลายประการขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแนวคิด คือ

คุณภาพ หมายถึง ความตรงตามลักษณะเฉพาะ และมาตรฐานในการใช้ประโยชน์ขององค์การ เป็นนิยามที่ถือองค์การเป็นพื้นฐาน

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้ของสินค้าหรือบริการ เป็นนิยามที่ถือเอาความพึงพอใจของลูกค้าเป็นพื้นฐาน

คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการ ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้าได้ในราคาประหยัด เป็นนิยามที่มีพื้นฐานมาจากความพึงพอใจของลูกค้าและองค์การ

นิยามของคุณภาพทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงและยอมรับว่าเป็นสิ่งแสดงถึงคุณภาพซ้ำ ๆ กันหลายประเด็น สามารถจัดกลุ่มของเนื้อหาได้เป็น 4 กลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 ความหมายของ "คุณภาพ" ของนักวิชาการ จำแนกตามเนื้อหา

นักวิชาการ	กลุ่มที่ 1 ลักษณะของสินค้าและบริการ เหมือนกับแบบและไว้วางใจได้	กลุ่มที่ 2 วิธีการหรือกระบวนการผลิต	กลุ่มที่ 3 ราคาของสินค้าและบริการ	กลุ่มที่ 4 ความต้องการของลูกค้า
Deming	เหมือนกับแบบและไว้วางใจได้			
Juran	เหมาะสมสำหรับการใช้			
Crosby	ตรงตามข้อกำหนด/ลักษณะเฉพาะ			
Taguchi	ความสูญเสียน้อยที่สุดคือสิ่งคัม นับจากออกสู่ตลาด			
BS 4778				ลักษณะของสินค้าหรือบริการสร้างความ พึงพอใจให้แก่ลูกค้า
The British Standard		กระบวนการที่ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า		ลักษณะของสินค้าหรือบริการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า
Feigenbaum		วิธีการบริหารหรือประกอบเป็นสินค้าที่ตอบ สนองความต้องการของลูกค้า		สินค้าและบริการตรงตามความคาดหวัง ของลูกค้า
Hoshin		การแก้ไขและป้องกันความสูญเสีย การดำรงอยู่โดยปราศจากความสูญเสีย		
Harrington			ราคาที่ทำให้รัฐคุณค่า	การทำให้อิงหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง
Peratec	ความปลอดภัย และทนทาน			การสนองตอบความต้องการของลูกค้า ความภูมิใจที่เป็นเจ้าของ
Taguchi, Elsayed and Hsiang	ความสูญเสียน้อยที่สุดคือสิ่งคัม นับจากสินค้าออกสู่ตลาด			
Sallis	ความสมบูรณ์แบบ ตรงตามมาตรฐาน			ความตรงตามความต้องการ
Nicholls	ความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย	การผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐาน		สิ่งทีลูกค้าต้องการ, การให้สิ่งที่มีคุณค่าสูงสุด
Hutchins	เหมาะสมกับการใช้และตรงตาม ลักษณะเฉพาะ		ราคาประหยัด	ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าความหมายของ “คุณภาพ” ของนักวิชาการหลายท่านมีความสอดคล้องกัน สามารถนำมาจัดเป็นกลุ่มตามลักษณะของเนื้อหาได้ 4 กลุ่ม โดยนักวิชาการส่วนมากให้ความสำคัญกับลักษณะของสินค้าและบริการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยจึงสรุปว่า คุณภาพ หมายถึงลักษณะของสินค้า บริการ หรือกระบวนการผลิตที่ตรงตามมาตรฐาน เหมาะสมกับการใช้ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า คู่กับค่าใช้จ่าย และทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 คำที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในบริบททางการศึกษา

จากความหมายของคุณภาพในเชิงธุรกิจและอุตสาหกรรม คำที่เกี่ยวข้องและได้รับการกล่าวถึงบ่อยครั้ง คือ ลูกค้า สินค้าหรือบริการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คำศัพท์เหล่านี้เมื่อนำมาใช้ในบริบททางการศึกษาจำเป็นต้องมีการประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงศึกษาเพื่อกำหนดนิยามสำหรับคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในการวิจัยนี้ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ลูกค้า

Juran and Gryna (1993: 3) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพในภาคอุตสาหกรรม ได้อธิบายว่า ลูกค้า (Customer) หมายถึง ทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากสินค้า หรือกระบวนการผลิต ลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ลูกค้าภายใน (Internal customers) หมายถึง หน่วยงานและบุคคลภายในองค์การที่เป็นองค์ประกอบสำหรับการผลิต และที่ได้รับผลกระทบจากการผลิต
2. ลูกค้าภายนอก (External customers) หมายถึง ผู้ใช้ ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีกทั้งหมด รวมถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้า เช่น หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล

ในบริบททางการศึกษาคำที่ใช้เรียก “ลูกค้า” ของสถานศึกษาตามแนวคิดด้านคุณภาพการศึกษา ยังไม่มีคำที่กำหนดให้ใช้อย่างเป็นสากล ดังที่ Øvretveit (1992 อ้างถึงใน Parsons, 1994: 9) ได้ใช้คำว่า Customer สำหรับนักเรียนและผู้ปกครอง ในขณะที่ใช้คำว่า Client สำหรับผู้ว่าจ้างในสถานประกอบการและสังคม

อย่างไรก็ดี นักการศึกษาส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้คำว่า Customer สำหรับนักเรียน ดังที่ Sallis (1993: 31) กล่าวว่า นักการศึกษามักใช้คำว่า Client แทน Customer และคำที่มักใช้อีกคำหนึ่งคือ Stakeholders

Lunenburg and Ornstein (1996: 77) ใช้คำว่า Stakeholders โดยมี

ความหมายถึง นักเรียน ครู และผู้ปกครอง ในขณะที่ Navaratnam and O'connor (1993: 118) ซึ่งให้ความสนใจต่อคุณภาพทางอาชีวศึกษา ใช้คำว่า Stakeholders เช่นกันแต่หมายถึงทั้ง นักเรียน ผู้ว่าจ้าง และชุมชน

Murgatroyd and Morgan (1994: 5) ใช้คำว่า Stakeholders โดยอธิบายว่า หมายถึง ทุกคนที่มีความสนใจอย่างจริงจังในเรื่องของการศึกษา กระบวนการจัดการศึกษา และผลของการศึกษา ทั้งยังแบ่ง Stakeholders ออกเป็น 2 ประเภท คือ Consumer stakeholders ซึ่งหมายถึง ผู้ที่จ่ายเงินให้แก่การศึกษา (Buyers) และ Provider stakeholders ซึ่งหมายถึง ผู้ที่จัดการศึกษา (Suppliers)

สำหรับในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) (2538: 59) ได้ใช้คำว่า “ผู้รับบริการ” แทนคำว่า “ลูกค้า” โดยถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าขององค์การที่มีเป้าหมายหลักคือการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นคำที่มีความหมายเป็นกลางไม่เน้นด้านธุรกิจมากนัก งานวิจัยนี้จึงใช้คำว่า “ผู้รับบริการ” แทนคำว่า “ลูกค้า” ในการกล่าวถึงต่อไป

ดังนั้น เมื่อพิจารณาคำหมายของลูกค้ายกภายนอกและลูกค้ายกภายใน ที่ Juran and Gryna ให้ไว้ข้างต้น ประกอบกับความหมายของผู้รับบริการที่ใช้ในวงการการศึกษา โดย Øvretveit, Sallis, Lunenburg and Ornstein, Murgatroyd and Morgan และ Navaratnam and O'connor ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามคำว่า “ผู้รับบริการ” ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องและใช้บริการจากผลผลิตของโรงเรียนหรือจากกระบวนการบริหารงานของโรงเรียน กำหนดผู้รับบริการเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้รับบริการภายใน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนทุกฝ่าย ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับกลางจนถึงเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน
2. ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง สถานประกอบการ สถาบันการศึกษาต่างๆ และสังคม

1.2.2 สินค้าและบริการ

คำว่า “สินค้า” (Product) Juran and Gryna (1993:3) เห็นว่า คือผลผลิตของกระบวนการใดๆ และแบ่ง “สินค้า” ออกเป็น 3 ประเภท ตามชนิดขององค์การคือ

1. Goods หมายถึง สิ่งของต่างๆ ที่เป็นตัวสินค้า
2. Software หมายถึง สิ่งที่เป็นวิธีการทำงาน หรือข้อกำหนด เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ รายงานและข้อเสนอแนะต่างๆ

3. Service หมายถึง กิจกรรมของธนาคาร การประกันภัย การขนส่ง ฯลฯ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์การ เช่น การบำรุงรักษา งานเอกสาร และ สวัสดิการต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาจากบริบททางการศึกษา โรงเรียนเป็นองค์การที่มีลักษณะผสมผสาน คือ เป็นทั้งแหล่งผลิตและแหล่งให้บริการ ผลผลิตของโรงเรียนจึงมี 3 ประเภท คือ

1. Goods หมายถึง นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียน
2. Software หมายถึง หลักสูตร โปรแกรมการเรียน เทคนิคและวิธีการบริหารงาน กระบวนการเรียนการสอน และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ
3. Service หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียน ในกิจกรรมการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารโรงเรียนทุกด้าน

อย่างไรก็ดี หลักสูตรและโปรแกรมการเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ รวมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ถูกควบคุมโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนส่วนใหญ่จึงไม่สามารถสร้างผลผลิตประเภท Software ที่เป็นหลักสูตรและโปรแกรมการเรียน

อีกประการหนึ่ง ลักษณะของนักเรียนที่เป็นผลผลิตของโรงเรียนแตกต่างจาก Goods ของโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการเรียนการสอนเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น นักเรียนของโรงเรียนจึงเปรียบเสมือนเป็นผลผลิตจากการผนวก Software เข้าไปใน Goods และบริการของโรงเรียนเป็นผลผลิตจากการผนวก Software เข้าไปใน Service โดยผ่านกระบวนการเรียนการสอน และกระบวนการบริหารงานของโรงเรียน

ดังนั้น ผลผลิตของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนโดยทั่วไป จึงกล่าวได้ว่ามีเพียง 2 ประเภท คือ Goods และ Service ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. นักเรียน (Goods) ได้แก่ นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียน และมีคุณลักษณะต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรและโปรแกรมการเรียน รวมถึงมีทักษะและความสามารถพิเศษตามหลักสูตรที่โรงเรียนจัดเสริมให้แก่ นักเรียน

คุณลักษณะของนักเรียนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. ปวท. และ ปวส. ของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนนั้น เป็นสิ่งที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดและควบคุมมาตรฐานขั้นต่ำไว้แล้ว โดยควบคุมการจัดหลักสูตร การจัดวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน และการฝึกงาน คุณวุฒิของครู และอื่นๆ ตามระเบียบการขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียน และขอเปิด

สอนหรือขยายหลักสูตร แต่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนบางแห่ง อาจจัดหลักสูตรหรือรายวิชาสอนเสริมให้แก่ นักเรียนของโรงเรียนเป็นพิเศษ โดยเน้นรายวิชาที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ ดังนั้นถึงแม้ว่านักเรียนอาชีวศึกษาแต่ละคนจะมีคุณภาพที่ต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล แต่นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาและได้รับการพัฒนาคุณลักษณะต่างๆ จากโรงเรียนที่มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา น่าจะมีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่ได้กำหนดไว้

2. บริการของโรงเรียน (Service) ได้แก่ บริการและสวัสดิการต่างๆ ที่จัดให้แก่ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก อันเป็นผลมาจากกิจกรรมการบริหารงานทุกด้านเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ของโรงเรียน

คำว่า “บริการ” นั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525: 457) ได้กำหนดความหมายไว้ว่า ก. ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ น. การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่างๆ เมื่อนำมาใช้กับการให้บริการของโรงเรียน ซึ่งโดยทั่วไปผู้ให้บริการมีสถานภาพสูงกว่าผู้รับบริการตามค่านิยมของสังคมไทย ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การบริการในบริบททางการศึกษา มีความหมายถึงการปฏิบัติงานในด้านของการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การส่งเสริม การสนับสนุน การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การส่งมอบ หรือแจกจ่ายสิ่งของหรืออื่นๆ ที่เป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในกิจกรรมของโรงเรียนทุกด้าน ซึ่งโรงเรียนจะต้องกำหนดมาตรฐานของการบริการแต่ละอย่างขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานคุณภาพของการบริการอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ (Sallis, 1993: 30) การบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

1.2.3 ความพึงพอใจ

จากนิยามของคุณภาพ ที่เน้นการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น โรงเรียนที่มีคุณภาพจึงต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

Juran and Gryna (1993: 4-5) แบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจคุณภาพของการออกแบบ ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะของสินค้าและบริการ

2. ความพึงพอใจคุณภาพของความตรงตามแบบ ได้แก่ สินค้าหรือบริการนั้นปราศจากข้อบกพร่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวสินค้า การขาย หรือการบริการ

ความพึงพอใจทั้ง 2 ด้านนี้ ในทัศนะของ Juran and Gryna เห็นว่าการเพิ่มคุณภาพของการออกแบบมักทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ส่วนการเพิ่มคุณภาพของความ

ตรงตามแบบมักส่งผลให้ค่าใช้จ่ายต่ำลง และหากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพของความตรงตามแบบมากขึ้น ก็ยิ่งทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

สำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการการศึกษา อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจคุณภาพของการออกแบบ คือ ความพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ และความพึงพอใจคุณภาพของความตรงตามแบบ คือ ความพอใจในมาตรฐานของการบริการ ซึ่งแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

คำอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ชัดเจน ได้แก่ คำอธิบายของ Pall (1987: 238) ที่กล่าวถึงระดับคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจว่า หมายถึง เป้าหมายของผลงานที่สามารถวัดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นพร้อมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีพื้นฐานมาจากข้อกำหนดของผู้รับบริการ การทำได้ถึงเป้าหมายหรือตามข้อกำหนด เป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของการบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของ Pall มีความสอดคล้องกับที่ Sallis (1993: 29-31) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ 6 ประการ ไว้ดังนี้

1. การบริการที่มีคุณภาพเป็นการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และทั้งสองฝ่ายต่างเป็นผู้ตัดสินคุณภาพ
2. การบริการที่มีคุณภาพ ต้องเป็นการให้บริการทันที หรือตรงเวลา
3. การบริการที่มีคุณภาพ ต้องถึงระดับมาตรฐานของการให้บริการ ตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ครั้ง เนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งไม่สามารถขดเชยหรือแลกเปลี่ยนได้
4. การบริการที่มีคุณภาพ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการไม่คงที่
5. การบริการที่มีคุณภาพ เป็นการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสู่ผู้รับบริการโดยตรง องค์กรจึงต้องจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำหน้าที่ให้ดีที่สุดด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา
6. การบริการที่มีคุณภาพ มีเครื่องวัดผลการบริการที่สำคัญคือความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้ยาก ตัวบ่งชี้ที่มักใช้ได้แก่ การดูแล ความสุภาพ การเอาใจใส่ ความเป็นมิตร และการช่วยเหลือ

ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดัชนีที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง

2. ความหมายของคุณภาพการศึกษา

จากความหมายของคุณภาพดังกล่าวแล้ว ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อลักษณะของสินค้าและบริการ การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาจึงจำเป็นต้องกระทำอย่างระมัดระวัง เนื่องจากผลผลิตของระบบการศึกษาคือมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจและอารมณ์ความรู้สึก มีความสามารถทั้งในเชิงสร้างสรรค์และทำลาย แตกต่างจากผลผลิตของระบบอุตสาหกรรมที่เป็นวัตถุ และโดยเหตุที่ผู้รับบริการคนสำคัญของระบบการศึกษาคือนักเรียนและผู้ปกครอง การที่โรงเรียนตอบสนองความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองได้ทั้งหมด ไม่อาจถือได้ว่าโรงเรียนนั้นจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการอาจมีใช่สิ่งที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับ นักเรียนและผู้ปกครองอาจไม่ทราบว่าสิ่งที่จำเป็นต้องเรียนรู้ หรือทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพคืออะไร และอาจเรียกร้องในสิ่งที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ (Whatmough, 1994: 91-92) การตอบสนองความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองเพียงประการเดียว จึงมิใช่การให้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพ

นอกจากนี้ Whatmough (1994: 94-95) ยังได้ระบุว่า คุณภาพการศึกษาเป็นการรวมคุณภาพจากทัศนะของบุคคล 2 ฝ่าย คือ

1. คุณภาพตามทัศนะของผู้รับบริการ
2. คุณภาพตามทัศนะของนักการศึกษา

คุณภาพตามทัศนะของผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการตรงตามแนวคิดเชิงคุณภาพ ส่วนคุณภาพตามทัศนะของนักการศึกษา เป็นการให้ความสำคัญแก่หลักการและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา ซึ่งโรงเรียนต้องให้ความสนใจต่อคุณภาพทั้ง 2 ฝ่ายนี้ เนื่องจากนักเรียนคือผู้รับบริการที่สำคัญและเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดในการสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรจะเป็นในการจัดประสบการณ์ให้แก่ นักเรียน อย่างไรก็ดี การรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนนั้น Thomson (1989: 29 อ้างถึงใน Whatmough, 1994: 94-95) ได้ให้ข้อคิดว่า มิได้หมายถึงการยอมรับข้อคิดเห็นทั้งหมดโดยไม่มีเงื่อนไข แต่หมายถึงการที่นักการศึกษาทบทวนกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนโดยใช้ทัศนะของนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และตัดสินใจว่าจะตอบสนองหรือปฏิเสธข้อคิดเห็นเหล่านั้น

Øvretveit (1992 อ้างถึงใน Parsons, 1994: 9) เห็นว่า คุณภาพการศึกษามี 3 ด้าน คือ

1. คุณภาพในด้านของผู้รับบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจากการศึกษา

2. คุณภาพในด้านของนักวิชาการ หมายถึง การบริการทางการศึกษานั้นเป็นไปตามที่นักวิชาการศึกษากำหนด ทั้งยังมีการใช้เทคนิคและขั้นตอนที่เชื่อว่าจะทำให้เกิดผลตามที่ผู้รับบริการต้องการได้

3. คุณภาพในด้านของการจัดการ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลผลิต และเป็นไปตามแนวทางที่ผู้บริหารการศึกษาระดับสูงกำหนด

แนวคิดของ Ørterveit นี้ เป็นการผสมผสานแนวคิดเชิงธุรกิจที่มุ่งสนองความต้องการของลูกค้า กับสิทธิ หน้าที่ และการตัดสินใจของนักการศึกษา รวมถึงการยอมรับข้อจำกัดด้านงบประมาณ และการควบคุมจากหน่วยงานของรัฐที่โรงเรียนต้องรับไปปฏิบัติ ซึ่ง Ørterveit (1992: 1 อ้างถึงใน Whatmough, 1994: 92) สรุปว่าคุณภาพการศึกษาเป็นการประสานการให้บริการทั้งสิ่งที่เป็นความจำเป็น และสิ่งที่เป็นความต้องการแก่ผู้รับบริการ โดยการลงทุนอย่างประหยัด

การที่ Ørterveit แบ่งคุณภาพการศึกษาเป็น 3 ด้าน สอดคล้องกับที่ สมเกียรติ ชอบผล (2537: 1-2) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพในเชิงปทัสสถานของสังคม (Quality as a normative) หมายถึง การประมวลความรับผิดชอบของสังคมเกี่ยวกับคุณภาพที่ต้องการ โดยทั่วไปจะคำนึงถึงคุณภาพของนักเรียนเป็นหลัก ทั้งในด้านผลการเรียน ความประพฤติ และการสอบเข้าเรียนต่อในระดับสูงขึ้น เป็นต้น

2. คุณภาพในเชิงวัตถุประสงค์ (Quality as an objective) หมายถึง คุณภาพที่ใช้คุณลักษณะของนักเรียนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรเป็นเกณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของเบนจามิน เอส บลูม ที่แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และค่านิยม ซึ่งเป็นแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของนักเรียนไปสู่สิ่งที่ต้องการ

3. คุณภาพในเชิงกระบวนการ (Quality as a process) หมายถึง การพิจารณาคุณภาพโดยยึดระบบการดำเนินการทุกส่วนเป็นสำคัญ มีการจัดทำมาตรฐานคุณภาพ (Standard of quality) ขึ้นมาใช้ เพื่อให้โรงเรียนได้พิจารณาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ และเลือกจุดพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพของตนเอง มีการประเมินตนเองเป็นระยะ มีการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง และประสบผลสำเร็จในที่สุด

นอกจากนี้ คุณภาพการศึกษายังหมายถึงความเป็นเลิศทางวิชาการ และประสิทธิผลของโรงเรียน ดังที่ Gardner (1961 อ้างถึงใน อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์, 2537: 18) กล่าวว่า ความเป็นเลิศทางวิชาการมีความหมายเดียวกับคุณภาพ ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะที่มีมาตรฐานสูงและตั้งใจจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานนั้น โดยคำนึงถึงผลสำเร็จและคุณลักษณะ

ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

สำหรับคุณภาพทางอาชีวศึกษา Navaratnam and O'connor (1993: 115-116) กล่าวว่า เป็นผลรวมของคุณภาพของการออกแบบรายวิชา คุณภาพของการเรียนรู้ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา คุณภาพของการบริการ คุณภาพของการสอน และคุณภาพของการจัดการ ซึ่งได้รับการวางแผนอย่างมีกลยุทธ์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการฝึกอบรมและการสร้างทักษะ

แนวคิดเรื่องคุณภาพการศึกษาของ Whatmough, Thomsom, Øvretveit, Gardner, Navaratnam and O'connor และ สมเกียรติ ชอบผล ถึงแม้ว่าจะใช้ถ้อยคำที่แตกต่างกัน แต่มีความสอดคล้องกันในเนื้อหา สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความหมายของคุณภาพการศึกษานักวิชาการ จำแนกตามเนื้อหา

นักวิชาการ	กลุ่มที่ 1 คุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ	กลุ่มที่ 2 คุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา	กลุ่มที่ 3 คุณภาพตามความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ
Whatmough	สนองความต้องการของผู้รับบริการ	สนองหลักการและวัตถุประสงค์ของการศึกษา	
Øvretveit	การให้สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ	การให้สิ่งที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ ตามข้อกำหนดทางการศึกษา	การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย
สมเกียรติ ชอบผล	คุณภาพเชิงปทัสสถานของสังคม	คุณภาพเชิงวัตถุประสงค์	คุณภาพเชิงกระบวนการ
Gardner		ความเป็นเลิศทางวิชาการ	ประสิทธิผลของโรงเรียน
Navaratnam and O'connor		คุณภาพการออกแบบวิชา คุณภาพการเรียน การสอน คุณภาพของผู้ที่สำเร็จการศึกษา	คุณภาพการบริการ คุณภาพการจัดการ

จากความหมายของคุณภาพการศึกษาตามตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่านักวิชาการให้ความสำคัญต่อคุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา คุณภาพตามความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ และคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า คุณภาพการศึกษามีถึง คุณลักษณะของการจัดการศึกษาที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ 3 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานทางการศึกษา ด้านความมุ่งหมายของผู้ให้บริการการศึกษาและด้านความต้องการของผู้รับบริการ

เป้าหมายของคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ด้านนี้ อธิบายได้ว่า คุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียนอันเกิดจากกระบวนการเรียนการสอนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร คุณภาพตามความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ ได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการและการลงทุน และคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ประกอบด้วย นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และสังคม

นิยามของคุณภาพการศึกษาดังกล่าวแล้ว แสดงว่าคุณภาพของนักเรียนและคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการศึกษาที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม โรงเรียน และปัจเจกบุคคล ดังนั้น กระบวนการจัดการศึกษาที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการศึกษาจึงต้องเป็นกระบวนการที่มีการประกันคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ความหมายของการประกันคุณภาพ

การสร้างคุณภาพนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งพัฒนาการออกได้เป็น 4 ชั้น ดังที่ Hutchins (1991: 3-4) และ Dale and Plunkett (1991: 4) ได้อธิบายไว้พอสรุปได้ดังนี้

ชั้นที่ 1 การตรวจสอบ (Inspection) โดยหน่วยตรวจสอบ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์เทียบกับข้อกำหนด การแบ่งกลุ่มสินค้า การคัดเกรด และรายงานไปยังหน่วยผลิตเพื่อแก้ไข

ชั้นที่ 2 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยหน่วยตรวจสอบหรือหน่วยควบคุมคุณภาพ มีจุดเน้นในการควบคุมกระบวนการผลิตให้มีความสูญเสียน้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการตรวจสอบตนเอง มีการทดสอบสินค้า การให้ข้อมูลป้อนกลับ และการแก้ไข

ชั้นที่ 3 การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มีหน่วยประกันคุณภาพที่ให้การฝึกอบรมและให้คำแนะนำปรึกษาให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพมีจุดเน้นในการประกันกระบวนการและคุณภาพของสินค้า และมีทั้งการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก และการตรวจสอบภายในองค์กร มีเกณฑ์มาตรฐานที่เป็นสากล เช่น ISO 9000, BS 5750 เป็นต้น

ชั้นที่ 4 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นการให้ความสำคัญกับคุณภาพมากขึ้น จุดเน้นคือการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม และทุกคนในองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบคุณภาพ

จากพัฒนาการของคุณภาพ ของ Hutchins และ Dale and Plunkett ดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าโดยทั่วไปการประกันคุณภาพ หมายถึง การประกันคุณภาพกระบวนการผลิต ดัง

นิยามของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ ดังนี้

Stebbing (1993: 19-22) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับระบบคุณภาพทุกระบบ การรวบรวมข้อมูล การวางแผนกิจกรรมทุกชนิด และการให้รายละเอียดหรือคำแนะนำต้องกระทำก่อนลงมือทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้สามารถควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับที่ Peratec (1995: 116) และ ISO 8402 (1986 อ้างถึงใน Juran and Gryna, 1993: 565) นิยามว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่ได้มีการวางแผนไว้และทำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสินค้าหรือบริการ จะบรรลุถึงความต้องการด้านคุณภาพที่กำหนดให้เป็นอย่างดี

Vroman and Luchsinger (1994: 329) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าถึงมาตรฐานคุณภาพที่ได้ระบุไว้แล้ว และเป็นการให้ความสนใจกับวิธีการและเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการตัดสินระดับของคุณภาพของสินค้าระหว่างการผลิตหรือการบริการ นอกจากนี้ Vroman and Luchsinger ยังเสริมว่าการประกันคุณภาพมักใช้กันอย่างกว้างขวางในองค์การแบบเก่า และในองค์การที่ถูกกำกับโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพ ในองค์การแบบใหม่ การประกันคุณภาพเป็นความรับผิดชอบของทีมทำงานที่ให้การสนับสนุน และของแต่ละบุคคลที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพด้วยตนเอง

Morgan and Everett (1990: 25 อ้างถึงใน Cuttance, 1993: 19) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ เป็นโครงสร้างเพื่อรับประกันว่าระบบสำหรับพัฒนาและเตรียมการให้เกิดผลผลิตที่ต้องการนั้น ได้สร้างวิธีการปฏิบัติเพื่อรับประกันคุณภาพไว้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแล้ว เป็นการพยายามป้องกันความสูญเสียให้เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มแรก และเป็นการรับประกันว่าการบริการจะบรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Oakland (1989: 10 อ้างถึงใน Cuttance, 1993:19) ที่ให้ทัศนะว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การป้องกันปัญหาด้านคุณภาพด้วยการวางแผนและจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงการวางระบบบริหารงานที่มีคุณภาพและการประเมินความสามารถที่จะทำงาน การตรวจสอบการปฏิบัติงานของระบบ และการทบทวนของตัวระบบเอง

ส่วน Cuttance (1994: 5) ได้ให้นิยามของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบและการปฏิบัติงานที่ได้มีการออกแบบไว้โดยเฉพาะ เพื่อรับประกันว่ากระบวนการได้รับการกำกับดูแล รวมถึงการปฏิบัติงานนั้นมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่ตลอดเวลา

ความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น พบว่า ความหมายของการประกันคุณภาพที่นิยามไว้ สามารถจำแนกเนื้อหาออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กระบวนการทำงานที่ประกอบด้วย การวางแผนปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานตามแผน กับเหตุผลของการใช้กระบวนการทำงานดังกล่าว ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความหมายของการประกันคุณภาพของนักวิชาการ จำแนกตามเนื้อหา

นักวิชาการ	กลุ่มที่ 1 กระบวนการทำงาน		กลุ่มที่ 2 เหตุผล
	การวางแผนปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานตามแผน	
Stebbing	การวางแผนกิจกรรม	การควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม	เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมเป็นไปอย่างเหมาะสม
Peratec and ISO 8402	การวางแผนการกระทำต่าง ๆ	การกระทำอย่างเป็นระบบ	เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสินค้าและบริการจะบรรลุถึงคุณภาพที่กำหนดไว้
Vroman and Luchsinger	การระบุมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ การกำหนดวิธีการและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	การใช้วิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ตัดสินระดับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ	เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าถึงมาตรฐานที่ได้รับไว้แล้ว
Morgan and Everett	เค้าโครงร่างวิธีการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของระบบการผลิต	วิธีการปฏิบัติที่ป้องกันความสูญเสีย และควบคุมให้ถึงมาตรฐาน	เพื่อรับประกันคุณภาพของผลผลิตและบริการ และป้องกันความสูญเสียมิให้เกิดขึ้น
Oakland	การวางแผนและจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ และการวางระบบ	การตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติงานของระบบ	เพื่อป้องกันปัญหาด้านคุณภาพ
Cuttance	กลยุทธ์ที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ	การปฏิบัติงานตามระบบที่วางแผนไว้เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามทิศทางและเป้าหมาย	เพื่อรับประกันคุณภาพของกระบวนการ และผลผลิต

จากความหมายของการประกันคุณภาพของนักวิชาการดังตารางที่ 3 ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการรับประกันคุณภาพของกระบวนการทำงานว่ามีการวางแผนและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพมาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้ตลอดเวลา

2. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เกิดจากการรวมแนวคิด 2 อย่างเข้าด้วยกัน คือ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา ประเทศที่ริเริ่มพัฒนาแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาคือประเทศอังกฤษ ซึ่งได้เริ่มนำแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปใช้ในสถานศึกษา ในปี 1988 และในปี 1992 ได้เริ่มใช้มาตรฐาน BS 5750 หรือ ISO 9000 มากำหนดมาตรฐานทางการศึกษา ข้อกำหนดที่สำคัญของ BS 5750 หรือ ISO 9000 นี้ ทำให้เกิดแนวทางสำหรับการปฏิบัติของโรงเรียนเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น และแนวคิดนี้ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ ในระยะเวลาที่ใกล้เคียงกัน

ความหมายของคุณภาพการศึกษาที่เน้นการผสมผสานคุณภาพ 3 ส่วน คือ คุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา คุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพตามความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ โดยคุณภาพ 2 ส่วนแรกจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคุณภาพของส่วนที่ 3 เกิดขึ้นก่อน ซึ่งได้แก่กระบวนการบริหารการศึกษามีคุณภาพ ดังนั้น เมื่อนำหลักการของการประกันคุณภาพที่เน้นการวางแผนและการกระทำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานจะบรรลุถึงมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนดได้ตลอดเวลา มาใช้กับกระบวนการบริหารการศึกษา จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารงานของโรงเรียนว่า ได้มีการวางแผนการทำงานและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลผลิตของโรงเรียน มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานทางการศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา

3. ระบบประกันคุณภาพ

Crosby (1986: 59-86) ได้เสนอหลักการของคุณภาพ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพหมายถึงการทำได้ตรงตามข้อกำหนด ไม่ใช่ความดีหรือความงาม
2. ระบบคุณภาพ คือ การป้องกัน ไม่ใช่การประเมิน
3. มาตรฐานของผลงานคือการปลอดความบกพร่อง (Zero defects)
4. การวัดคุณภาพ คือ การหาค่าใช้จ่ายที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ไม่ใช่การหาตัว

บ่งชี้มาตรฐาน

หลักการทั้ง 4 ข้อนี้ เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าระบบคุณภาพเป็นระบบเพื่อการป้องกันและแก้ไข ปัญหาและความบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับที่ The International Standards of Organizations (ISO) และองค์การอื่นๆ ในหลายประเทศที่ได้สร้างมาตรฐานในการประกันคุณภาพ ได้นิยามระบบคุณภาพไว้ว่าเป็นระบบที่มีลักษณะดังนี้ (Cuttance, 1993: 19)

1. มีการออกแบบโครงสร้าง ความรับผิดชอบ ขั้นตอน กระบวนการ และแหล่งทรัพยากรขององค์การ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารเพื่อคุณภาพ
2. ฝ่ายบริหารได้พัฒนา จัดตั้ง และนำระบบคุณภาพไปใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อให้นโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จ
3. ระบบคุณภาพต้องมีรายการองค์ประกอบต่างๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานนานาชาติอย่างเหมาะสม
4. ภารกิจของระบบคุณภาพ คือ การให้ความเชื่อมั่นว่า
 - ทุกคนเข้าใจระบบเป็นอย่างดี และระบบนั้นมีประสิทธิผล
 - สินค้าหรือบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างแท้จริง
 - เน้นที่การป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ไขหลังจากเกิดปัญหา

การที่ระบบคุณภาพมีจุดเน้นในการป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ไข ซึ่งเป็นการรับประกันว่ากระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมดไม่มีข้อบกพร่อง ด้วยเทคนิควิธีการต่างๆ จึงเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หรือ ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance System) และทำให้ระบบประกันคุณภาพเป็นระบบของการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ดังระบบประกันคุณภาพของ Juran (อ้างถึงใน Peratec, 1995: 83-84) ที่เรียกว่า Quality trilogy ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) เป็นการเตรียมการในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณภาพได้แก่
 - การกำหนดลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน
 - การตัดสินใจความต้องการของลูกค้า
 - การพัฒนาส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
 - การตั้งเป้าหมายคุณภาพถึงระดับที่ลูกค้าต้องการ ในราคาที่ต่ำที่สุด
 - การพัฒนากระบวนการผลิตที่จำเป็น
 - การพิสูจน์ความสามารถของกระบวนการว่าสามารถบรรลุเป้าหมายของคุณภาพได้ภายใต้เงื่อนไขของการปฏิบัติ
2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นวิธีการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางคุณภาพด้วยการกระทำต่างๆ คือ
 - เลือกสิ่งที่จะควบคุม
 - เลือกหน่วยในการวัด
 - กำหนดการวัด

- กำหนดมาตรฐานของผลงาน
- วัดผลการปฏิบัติงาน
- แปลความหมายของความแตกต่างระหว่างผลงานกับมาตรฐาน
- ปฏิบัติการแก้ไข

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นวิธีการเข้าสู่ระดับใหม่ของผลงาน โดย

- พิจารณาความต้องการปรับปรุง
- ระบุโครงการพิเศษสำหรับการปรับปรุง
- แนะนำโครงการ
- ดำเนินการวินิจฉัยค้นหาสาเหตุ
- จัดวิธีการแก้ไข
- พิสูจน์ว่าวิธีการแก้ไวนั้นได้ผลภายใต้เงื่อนไขการปฏิบัติ
- จัดการควบคุมเพื่อให้ได้ผลตามต้องการ

แนวคิดของ Juran เน้นที่การวางแผน การควบคุมและการปรับปรุง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับกระบวนการป้องกันและแก้ปัญหาเพื่อประกันคุณภาพของ Vroman and Luchsinger (1994: 189) ที่เรียกว่า PDCA Cycle for Problem Solving ซึ่งกระบวนการนี้เป็นที่รู้จักในชื่อต่างๆ กัน เช่น Deming Cycle หรือ Shewhart Cycle แต่ไม่ว่าจะเรียกด้วยชื่อใด กระบวนการ PDCA Cycle for Problem Solving ก็จะมีขั้นตอนและรายละเอียดเหมือนกัน คือ

P = Plan ชั้นวางแผน หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การระบุปัญหา และการวางแผนปรับปรุง

D = Do ชั้นปฏิบัติ หมายถึง การนำแผน หรือ โครงการนาร่องไปปฏิบัติ

C = Check ชั้นตรวจสอบ หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติเทียบกับเกณฑ์

A = Act ชั้นแก้ไข หมายถึง การดำเนินการปรับปรุง และจัดระบบใหม่ทั่วทั้งองค์การ ซึ่งในขั้นนี้จะย้อนกลับไปขั้นตอนแรก คือ การวางแผนเพื่อปรับปรุงต่อไป

PDCA Cycle for Problem Solving ของ Vroman and Luchsinger มีกระบวนการที่สอดคล้องกับ Quality trilogy ของ Juran ดังนี้ P คือ Quality Planning, D, และ C คือ Quality Control และ A คือ Quality Improvement นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กระบวนการ PDCA นี้ ยังเป็นขั้นตอนภายในของ Quality Control ของ Juran ด้วย

ดังนั้น จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ และกระบวนการประกัน

คุณภาพของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ระบบประกันคุณภาพแบ่งออกได้เป็น 3 ระบบย่อย คือ การวางแผนเกี่ยวกับคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการทบทวนระบบเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งทั้ง 3 ระบบนี้ ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานทุกด้านขององค์การ

4. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ การนำระบบประกันคุณภาพมาใช้เพื่อประกันคุณภาพของการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผลผลิตจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด แนวคิดนี้สอดคล้องกับที่ลิปพนนท์ เกตุทัต (2538: 11-12) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลที่จะเกิดขึ้น (Result-oriented Criteria) คือมีการตั้งเกณฑ์ว่าคุณภาพที่ต้องการคืออะไร และพยายามทำให้ได้ตามนั้น ซึ่งเป็นการดูจากผลผลิต และยังเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Process-oriented Criteria) คือ การเรียนการสอน การฝึกงาน กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นการควบคุมคุณภาพ ที่กระทำโดยภาควิชาหรือโรงเรียน

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับคุณภาพในระยะ 40 ปีที่ผ่านมา Cuttance (1993: 18) กล่าวว่า วิธีการบริหารเพื่อรับประกันคุณภาพ มี 3 วิธี คือ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) ซึ่งเป็นระบบการเปรียบเทียบผลผลิตกับมาตรฐาน การประกันคุณภาพ (Quality Assurance-QA) ซึ่งเป็นระบบป้องกันความสูญเสีย ที่ให้ความสำคัญกับทั้งผลผลิตและกระบวนการผลิต และ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management-TQM) ซึ่งเป็นระบบที่ทั้งป้องกันและบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ Cuttance เห็นว่าควรนำการประกันคุณภาพ (QA) และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) มาใช้ร่วมกันเพื่อประกันคุณภาพของการศึกษา จึงจะครอบคลุมทุกแง่มุมที่ทำให้แน่ใจในคุณภาพของนักเรียนและการบริการ แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Sallis (1993: 20) ที่กล่าวถึงการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) มาเป็นระบบหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษ

สำหรับการประกันคุณภาพการอาชีวศึกษานั้น Navaratnam and O'connor (1993: 117) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการป้องกันปัญหาเชิงคุณภาพด้วยการวางแผนและจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงการตั้งระบบการจัดการเชิงคุณภาพที่ดี และการประเมินความเหมาะสมเพียงพอของระบบ การตรวจสอบระบบปฏิบัติการ และการทบทวนการปฏิบัติงานโดยตัวระบบเอง

แนวคิดของลิปพนนท์ เกตุทัต, Cuttance, Sallis, และ Navaratnam and O'connor

ดังกล่าวแล้ว สรุปได้ว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนและวิธีการไม่แตกต่างจากระบบประกันคุณภาพ (QA) ระบบบริหารคุณภาพ (QM) หรือ ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงระบบการบริหารงานของโรงเรียน ที่ทำให้โรงเรียนสามารถบรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียน ระบบดังกล่าวประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือ ระบบการวางแผน ระบบการควบคุมคุณภาพ และระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

5. ข้อจำกัดของระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ถึงแม้ว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีกระบวนการไม่แตกต่างจากระบบประกันคุณภาพในภาคอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม บริบทขององค์การทางการศึกษามีความแตกต่างจากบริบทขององค์การในภาคอุตสาหกรรม Sallis (1989: 28) ได้ให้ข้อคิดในการนำแนวคิดการประกันคุณภาพไปใช้ในโรงเรียนว่า โรงเรียนไม่ใช่แหล่งผลิตสินค้า และตัวนักเรียนไม่ใช่สินค้า เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ คือ

1. กระบวนการประกันคุณภาพ ต้องมีการควบคุมแหล่งผลิตที่เป็นตัวป้อนวัตถุดิบเข้าสู่โรงงาน ซึ่งทางการศึกษาทำได้เพียงการคัดเลือก
2. วัตถุดิบที่นำมาผลิตต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐาน หากไม่ถึงมาตรฐานต้องคัดทิ้ง แต่นักเรียนที่โรงเรียนรับเข้ามาแล้วจะคัดทิ้งไม่ได้

ด้วยเหตุผล 2 ประการนี้ Sallis จึงสรุปว่าเป็นไปไม่ได้ที่โรงเรียนจะผลิตนักเรียนที่มีการประกันมาตรฐานที่เท่าเทียมกันทุกประการไม่ว่าจะในด้านใด ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่ไม่มีมาตรฐาน โรงเรียนจึงเป็นแหล่งผลิตบริการ และการประกันมาตรฐานของโรงเรียนก็คือการประกันคุณภาพของการให้บริการในงานและกิจกรรมทุกชนิด ซึ่งมีจุดเน้นที่กระบวนการบริหารโรงเรียนนั่นเอง

จากแนวคิดของ Sallis จึงเป็นการยืนยันได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารและการให้บริการทางการศึกษา และเชื่อว่าเมื่อกระบวนการบริหารและบริการมีคุณภาพแล้ว จะทำให้ได้ผลผลิตเป็นนักเรียนที่มีคุณภาพ โดยคาดว่าแม้นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจะมีคุณภาพไม่เท่าเทียมกัน แต่นักเรียนทุกคนจะมีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่โรงเรียนได้กำหนดไว้

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกระบวนการบริหารงานของผู้บริหาร

โรงเรียนที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการควบคุมและทบทวนการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนดได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียน

6. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

6.1 กระบวนการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ

การจัดการศึกษาของประเทศอังกฤษในระดับอุดมศึกษา มีการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบของคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (Board of External Examiners) และการใช้ระบบข้าหลวงผู้ตรวจการ (Her Majesty Inspectors-HMI) มาตั้งแต่สมัยกลาง แต่ยังมีได้มีการกำหนดมาตรฐานกลางที่ชัดเจน ได้มีการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูประบบประกันคุณภาพในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 แต่การปฏิรูปครั้งใหญ่เกิดขึ้นเมื่อกระแสความต้องการทางเศรษฐกิจผลักดันให้มีการยกฐานะวิทยาลัยเทคนิค และวิทยาลัยเทคนิคชั้นสูงขึ้นเป็นสถาบันระดับปริญญาเทียบเท่าหลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 22-23) โดยเฉพาะเมื่อประเทศอังกฤษได้ประกาศใช้ Educational Reform Act ในปี 1988 ทำให้มีการให้ความสนใจกับการกำกับกระบวนการทางการศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการคุณภาพในการเรียนรู้ หรือประสิทธิผลของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระบบหนึ่งที่ได้รับการกล่าวถึงคือ Total Quality Management (TQM) โดยในปี 1992 British Standard Institution (BSI) ได้แนะนำให้ใช้มาตรฐาน BS 5750 หรือ ISO 9000 กับการศึกษา (Sallis, 1993: 19-20)

นอกจากการใช้เกณฑ์มาตรฐาน ประเทศอังกฤษยังเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร และการกำกับดูแลจากหน่วยงานภายนอก ดังที่ Kells (1992: 67) ได้กล่าวถึงกระบวนการประกันคุณภาพที่เป็นความร่วมมือของ External Peer Review และ Internal Self-Assessment ในกิจกรรม 5 ชั้น คือ

1. การกำหนดความต้องการ การวางแผน และการกระทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง
2. การประเมินความเหมาะสม เพียงพอของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และการลงมือปฏิบัติ
3. การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
4. การรับประกันว่ากลไกการกำกับดูแลภายในมีอยู่จริง และยังใช้ปฏิบัติ
5. การรายงานต่อสาธารณะ รัฐบาล และผู้รับบริการ

กิจกรรมทั้ง 5 ชั้นนี้ เป็นกิจกรรมของการประกันคุณภาพ 3 ระดับ คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) กิจกรรมชั้นที่ 1-3
2. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) กิจกรรมชั้นที่ 3-4
3. การรับรองคุณภาพ (Quality Assurance) กิจกรรมชั้นที่ 4-5

เกษม วัฒนชัย (2538: 15-16) ได้เสนอกระบวนการประกันคุณภาพของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันในการวางกลไกต่างๆ เพื่อควบคุมคุณภาพการเรียนการสอน

2. การตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานกลางอุดมศึกษา ที่เรียกว่า Higher Education Quality Council (HEQC) ซึ่งเน้นการตรวจสอบในระดับสถาบันเกี่ยวกับกลไกควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม และเน้นการตัดสินเกี่ยวกับรูปแบบ (Formative judgement) ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย ๆ คือ

- การรวบรวมข้อมูลหรือเอกสาร
- การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบที่มีความเป็นกลางและมีความรอบรู้
- การตรวจเยี่ยมสถาบัน เป็นการให้ผู้ตรวจสอบได้พบกับผู้บริหารโรงเรียน

อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา

- การเขียนรายงานความเห็น ซึ่งต้องกระทำให้เสร็จสิ้นภายในวันสุดท้ายของการตรวจเยี่ยม

- การเผยแพร่รายงานเป็น Public report ซึ่งเป็นการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะทั่วไปโดยไม่มีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน โดยเน้นให้มหาวิทยาลัยตื่นตัวและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. การประเมินคุณภาพของการเรียนการสอน (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา คือ Higher Education Funding Council (HEFC) และเป็นการประเมินในระดับสาขาวิชา โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน เน้นการตัดสินที่เนื้อหาสาระ (Summative judgement) โดยมี 5 กิจกรรมย่อย คือ

- การรวบรวมข้อมูลหรือเอกสารที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง
- หน่วยงานกลางพิจารณารายงาน

1. อาจประเมินให้อยู่ในระดับ “พอใจ” โดยไม่ต้องตรวจเยี่ยม

2. ไปตรวจเยี่ยมกรณียังไม่เป็นที่พอใจ (Claim for excellence หรือ

Quality at risk)

- แต่งตั้งผู้ประเมิน (กรณีต้องไปตรวจเยี่ยม) ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ

3-4 คน และผู้รายงาน 1 คน

- การตรวจเยี่ยม ใช้เวลาประมาณ 3-4 วัน โดยมีกิจกรรมการประชุม
การสัมภาษณ์ และการสังเกตการสอน

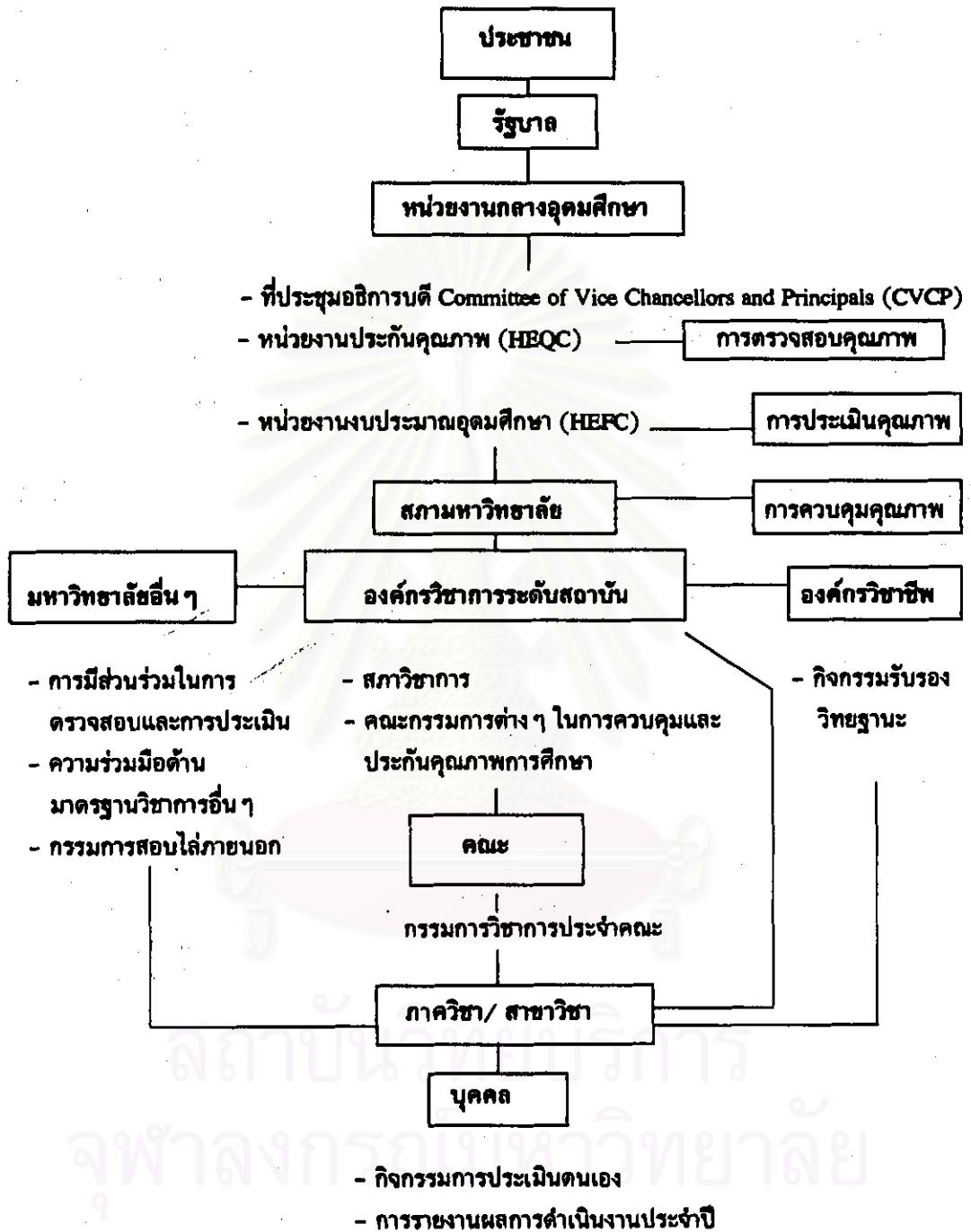
- สรุประดับคะแนนและเขียนรายงาน
- การพิมพ์เผยแพร่ เป็น Public report

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษ แสดงในแผนภูมิที่ 2



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 2 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษ



ที่มา : H. R. Kells. Self-Regulation in Higher Education, London: Jessica Kinsley, 1992: 77-79.

6.2 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย

Cuttance (1944: 5) กล่าวถึงภารกิจในกระบวนการประกันคุณภาพของรัฐ New South Wales ว่าประกอบด้วยกิจกรรมการประเมิน 2 แบบ คือ

1. Quality audit เป็นกระบวนการในการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้นสำหรับกระบวนการปฏิบัตินั้น Quality audit จึงถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบผลผลิตขั้นสุดท้าย (Inspection Process)

2. Quality review เป็นกระบวนการในการปรับปรุง ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการออกแบบสินค้า กระบวนการ หรือระบบ และเน้นที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด Quality review จึงเป็นกระบวนการทบทวนตรวจสอบตนเองของผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเอง

โดยนัยนี้ การทบทวนตรวจสอบคุณภาพ (Quality review) ในทัศนะของ Cuttance จึงเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับกิจกรรมของสถานศึกษา มากกว่าการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (Quality audit) ที่มุ่งเน้นการตรวจสอบขั้นสุดท้ายเพื่อหาข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นการตรวจสอบที่ไม่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์หรือการปรับปรุง ทั้งนี้ เนื่องจากจุดเน้นของการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพในโรงเรียนที่ปฏิบัติในประเทศออสเตรเลีย คือ การประเมิน ประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของระบบ โดยเฉพาะประสิทธิผลของการเรียน การสอน เทียบกับผลจากการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Cuttance, 1944: 7)

แนวคิดของ Cuttance ที่ให้ความสำคัญกับ Quality review พ้องกันกับ Boston (1995: 2) ที่เห็นว่า Quality review หรือ School review เป็นความรับผิดชอบของแต่ละโรงเรียน ร่วมกับคณะทำงานที่ประกอบด้วยบุคคลภายนอกและภายในโรงเรียน เพื่อให้บริการพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียน และก่อให้เกิดผลต่อการปรับปรุงผลการเรียนของนักเรียนให้ดีขึ้น โดยคณะทำงานนี้จะรับผิดชอบต่อผลการเรียนของนักเรียนและช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาโรงเรียนต่อไป ข้อค้นพบจากการทบทวนตรวจสอบโรงเรียนจะนำมาจัดทำเป็นรายงานที่ระบุจุดเด่นและผลสำเร็จของโรงเรียน ทั้งยังให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโรงเรียนในระยะต่อไป ครูใหญ่ต้องร่วมรับฟังการรายงานข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และแผนสำหรับนำข้อค้นพบไปปฏิบัติ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็น 10 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดการตรวจสอบอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานประกันคุณภาพ
2. การเตรียมการของโรงเรียน เพื่อการตรวจสอบและประเมินตนเอง
3. การตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบ
4. การจัดตารางเวลาสำหรับการตรวจสอบตนเอง ร่วมกับคณะทำงาน
5. ดำเนินการทบทวนตรวจสอบ

6. จัดทำรายงานเบื้องต้น
7. ระบุข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาต่อไปของโรงเรียน
8. รายงานสรุป โดยคณะกรรมการจัดทำรายงานสรุป ซึ่งต้องเสร็จภายใน 22 วันนับจากวันตรวจเยี่ยม
9. การส่งรายงานกลับไปให้โรงเรียน
10. ปฏิบัติการหลังการตรวจสอบโดยโรงเรียนกระทำภายใน 4 สัปดาห์หลังจากได้รับรายงานแล้ว

7. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นในระยะเวลาไม่นานนัก แนวคิดในด้านคุณภาพการศึกษาจึงอยู่ในระยะของการพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) ได้เริ่มดำเนินการจัดทำเกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในปี 2537 และได้เริ่มทดลองใช้ในปี 2538 โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องและกระบวนการดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, กองโรงเรียนอาชีวศึกษา, 2538ก: 3-12)

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย คณะกรรมการ 2 ชุด คือ

1.1 คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก สช. คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

1. ผู้ทรงคุณวุฒิ (ข้าราชการ หรือ ประธานอนุกรรมการ
ผู้เคยเป็นข้าราชการ ดำรงตำแหน่งและ
ได้รับเงินเดือนไม่ต่ำกว่าระดับ 9)
2. ผู้แทนจากสมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษา อนุกรรมการ
เอกชนแห่งประเทศไทย
3. ผู้แทนจากสมาคมหอการค้าไทย อนุกรรมการ
4. ผู้แทนจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อนุกรรมการ
5. ผู้แทนจากกรมอาชีวศึกษา อนุกรรมการ
6. ผู้แทนจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อนุกรรมการ
7. ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา อนุกรรมการ
8. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน อนุกรรมการ
9. ผู้อำนวยการกองโรงเรียนอาชีวศึกษา อนุกรรมการ

1.2 คณะกรรมการตรวจเยี่ยมโรงเรียนซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการฯ ตาม
ข้อ 1.1 ประกอบด้วยคณะบุคคลดังต่อไปนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการและวิชาชีพ ประธานกรรมการ
ด้านการอาชีวศึกษา/เทคนิคศึกษา/
อุตสาหกรรมศึกษา หรือผู้แทนจาก
สถาบันอุดมศึกษา
2. ผู้แทนจากสมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษา กรรมการ
เอกชนแห่งประเทศไทย
3. ผู้แทนจากสภาหอการค้าไทยหรือองค์กร กรรมการ
ธุรกิจเอกชน
4. ผู้แทนกรมอาชีวศึกษา และหรือสถาบัน กรรมการ
เทคโนโลยีราชมงคล หรือผู้ทรงคุณวุฒิ
ในสาขานั้น ๆ
5. ผู้บริหารโรงเรียนที่ขอรับการรับรอง กรรมการ
6. ผู้แทนจาก สช. เลขานุการ
7. ผู้แทนจาก สช. ผู้ช่วยเลขานุการ

1.3 กองโรงเรียนอาชีวศึกษา ทำหน้าที่ประสานงานและพิจารณาคัดเลือกบุคคล
ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการฯ แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจเยี่ยม
โรงเรียน

2. กระบวนการในการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา 3 ชั้น ซึ่งเน้นการปฏิบัติ
ของโรงเรียน คือ

2.1 การศึกษาเพื่อประเมินตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1.1 ชั้นเตรียมการประเมินผลตนเอง (Self-study Evaluation)

- บุคลากรของโรงเรียนร่วมศึกษาสภาพเบื้องต้น วิเคราะห์ และ
ประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพเป็นเครื่องมือ

- หลักในการประเมินตนเอง คือ การวัดผล การประเมินผล และ
การรับรองผล (Measurement-Evaluation-Recommendation)

- ปรับแผน โครงการ กิจกรรม และกำหนดขอบข่าย เพื่อพัฒนา
โรงเรียนให้สอดคล้องกับความเป็นจริงโดยกำหนดทางเลือก วิธีดำเนินการ เวลา และผู้รับผิดชอบ

2.1.2 จัดทำรายงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

2.2 การตรวจเยี่ยมโรงเรียน (The Visit)

เป็นการประเมินเพื่อยืนยันผลการพัฒนาโรงเรียน โดยให้บุคคลภายนอก



ได้มีส่วนร่วมในการพิจารณา ช่วยให้โรงเรียนได้รับทราบจุดเด่น-จุดด้อย ที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 การติดตามประเมินผล ภายหลังจากรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา (The School Follow-up)

เป็นการติดตามผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน โดยคณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สำหรับขั้นตอนในการให้การรับรองมาตรฐานของ สช. แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ
ขั้นตอนที่ 1 โรงเรียนเตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการรับรอง โดยประเมินตนเอง และจัดทำรายงาน ซึ่งมีขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

- ศึกษาเอกสาร และคู่มือเพื่อความเข้าใจ
- กำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม และแนวทางการพัฒนา

โรงเรียน

- แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือ ผู้รับผิดชอบ
- ดำเนินการในการพัฒนาโรงเรียน
- ติดตามและประเมินผลการพัฒนาโรงเรียน
- สรุปผลการประเมินตนเองและจัดทำรายงาน

ขั้นตอนที่ 2 โรงเรียนสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ พร้อมทั้งส่งรายงานการประเมินตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการตรวจเยี่ยมโรงเรียนดำเนินการตรวจเยี่ยม ประเมินผลการพัฒนาและจัดทำรายงาน โดยมีขั้นตอนย่อยๆ คือ

- ศึกษารายงานการประเมินผลของโรงเรียน
- วางแผนดำเนินการตรวจเยี่ยม
- ดำเนินการตรวจเยี่ยม
- สรุปและประเมินผลการพัฒนา
- ทำรายงานเสนอคณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 4 คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานพิจารณาให้การรับรอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

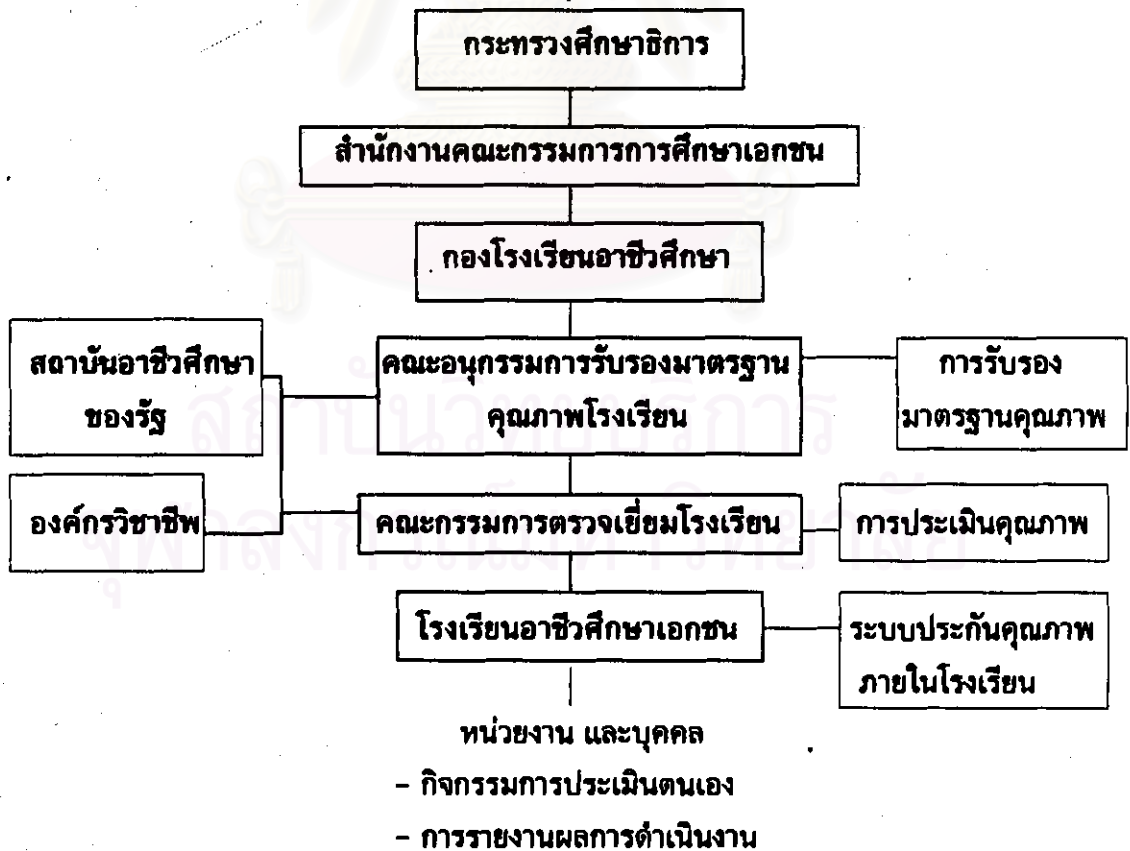
- เลขานุการคณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐาน สรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของโรงเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจเยี่ยมโรงเรียนเสนอคณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานเพื่อพิจารณา

- คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐาน พิจารณา ประเมินและตัดสินผลการรับรองมาตรฐาน

- เลขานุการเสนอผลการพิจารณาให้โรงเรียนทราบ
- เสนอเลขานุการคณะกรรมการการศึกษาเอกชนหรือผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อลงนามในหนังสือรับรองมาตรฐาน
- ติดตามผลการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นระยะ ๆ

จากขั้นตอนของการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ สช. จะเห็นได้ว่ามีขั้นตอนที่สำคัญคลึงกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงอาจกล่าวได้ว่าการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ สช. เป็นรูปแบบหนึ่งของกระบวนการประกันคุณภาพ เนื่องจากการประกันคุณภาพเน้นที่การปฏิบัติของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักด้านคุณภาพให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล ส่วนการได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เป็นผลประโยชน์ที่ช่วยส่งเสริมให้คุณภาพของโรงเรียนได้รับการยอมรับในวงกว้างได้รวดเร็วขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปกระบวนการและขั้นตอนการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ สช. แสดงในแผนภูมิที่ 3

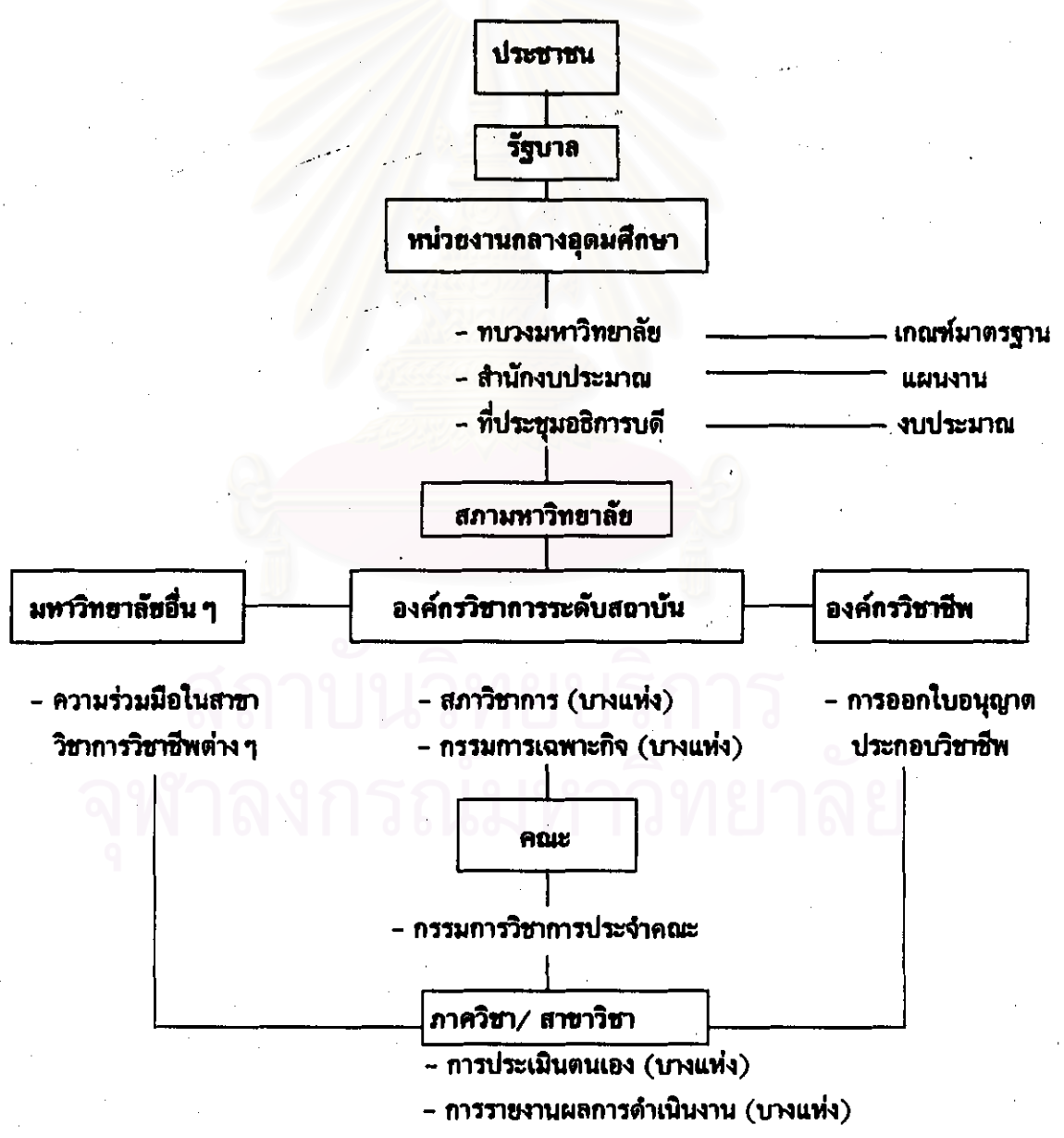
แผนภูมิที่ 3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน



ระบบประกันคุณภาพของ สช. เน้นการปฏิบัติงานของโรงเรียนโดยมีหลักฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะทำให้เกิดคุณภาพดังที่ต้องการ แต่ภายหลังจากการได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ยังไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลของ สช.

สำหรับแนวคิดของระบบประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศไทย ที่อาจนำมาเป็นแนวทางในการสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนได้นั้น เกษม วัฒนชัย (2538: 42) นำเสนอระบบประกันคุณภาพการอุดมศึกษาไว้ดังแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศไทย



จากแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สช. และทบวงมหาวิทยาลัยดังกล่าวแล้ว พบว่ามีรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน คือมีการบริหารคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษา และมีการตรวจสอบดูแลจากภายนอก ซึ่งได้แก่หน่วยงานที่เป็นต้นสังกัด และหน่วยงานนี้เป็นผู้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน สิ่งที่แตกต่างกันเห็นได้ชัดเพียงประการเดียวคือเรื่องของแผนงานและงบประมาณ เนื่องจากมหาวิทยาลัยตามโครงสร้างระบบประกันคุณภาพนี้เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ และได้รับงบประมาณในการดำเนินการจากรัฐบาล จึงมีหน่วยงานของรัฐที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานและงบประมาณของแต่ละมหาวิทยาลัย ในขณะที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน รับผิดชอบแผนงานและงบประมาณของตนเอง

อย่างไรก็ดี การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยทั้ง 2 รูปแบบ แสดงให้เห็นความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ และการกำกับดูแลจากองค์การภายนอกที่มีความหลากหลาย นอกจากนี้ยังเน้นการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพภายในองค์การ จึงเป็นสิ่งยืนยันได้ว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแต่ละแห่ง ต้องมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของตนเอง ซึ่งแม้ว่าอาจมีความแตกต่างกันในรายละเอียด แต่ในภาพรวมระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่ละโรงเรียนใช้อยู่ ควรจะสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ และควรประกอบด้วยระบบย่อยอย่างน้อย 3 ระบบ คือ

1. ระบบการวางแผน ซึ่งเป็นระบบที่ทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กำหนดแผนและกิจกรรม กำหนดมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ในการวัด และมีการสื่อสารให้บุคลากรได้เข้าใจแนวคิดของการประกันคุณภาพ และกระบวนการต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ก่อนที่จะนำไปปฏิบัติ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

2. ระบบการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบการปฏิบัติงาน และควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ และในขณะที่ปฏิบัติจะมีการตรวจสอบเพื่อวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานใน 3 ระดับคือ

2.1 การตรวจสอบระดับบุคคล ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.2 การตรวจสอบระดับองค์การ โดยผู้บริหารหรือคณะทำงานที่เป็นบุคลากรภายในโรงเรียน เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

2.3 การตรวจสอบจากบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและจากหน่วยงานที่ให้การรับรองคุณภาพ ซึ่งจะมีการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนามาตรฐานของโรงเรียนต่อไป ระบบการควบคุมคุณภาพที่ต้นนี้ นอกจากการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบแล้ว ยังจะต้องมีการรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

3. ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน เป็นระบบที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

เนื่องกับระบบการควบคุมคุณภาพ โดยหลังจากการรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงาน จะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลงานกับเป้าหมาย วิเคราะห์หาสาเหตุของความบกพร่องหรือปัญหา พร้อมทั้งหาทางเลือกใหม่ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และอำนวยความสะดวกให้เกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าสู่ระบบการวางแผนต่อไป ทั้งนี้ บุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานในความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อเป็นหลักประกันว่าโรงเรียนจะสามารถดำรงระดับมาตรฐานคุณภาพไว้ได้ตลอดไป

ทั้ง 3 ระบบย่อยนี้ สิ่งสำคัญที่จะทำให้ระบบประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ คือ ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานที่สุด คือ การร่วมรับรู้จนถึงการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ และร่วมตรวจสอบ

จากระบบประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมกระบวนการบริหารการศึกษาของโรงเรียนทุกด้านเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดบกพร่องใดๆ ในระหว่างดำเนินการ ด้วยการกำหนดเกณฑ์และตรวจสอบการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังพยายามทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นักเรียนที่ผ่านกระบวนการบริหารการศึกษาที่มีการประกันคุณภาพการศึกษาจึงน่าจะเป็นผู้ที่มีคุณภาพ

งานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา

งานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา เป็นงานที่ผู้บริหารโรงเรียนรับผิดชอบเพื่อให้ผลการดำเนินงานของโรงเรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษาโดยทั่วไป และบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของการอาชีวศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

โรงเรียนเป็นสถานที่สำหรับการศึกษาเรียนรู้ และก่อให้เกิดความมั่งคั่งในตัวผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา งานบริหารการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา จึงต้องยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นแนวปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2532: 7) ได้กำหนดว่า “จุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ การพัฒนาพลเมืองของประเทศ ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติของความเป็นมนุษย์ที่มีปัญญา มีคุณธรรม และมีความสามารถในการประกอบอาชีพ หรือเป็นกำลังแรงงานสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต” จากจุดมุ่งหมายนี้แสดงให้เห็นบทบาทที่สำคัญของการศึกษา 4 ประการ ดังที่คณะจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับที่ 8 ได้สรุปไว้ดังนี้ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2538: 16-18)

1. การศึกษาต้องมีบทบาทในการพัฒนา “คน” ให้เป็น “มนุษย์” ที่มีคุณภาพ มีพัฒนาการที่สมดุลทั้งด้านปัญญา ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านสังคม ทั้งในระดับความคิด และพฤติกรรม

2. การศึกษาพึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนได้เข้าถึงบริการการศึกษาอย่างทั่วถึง ได้เลือกสิ่งที่ต้องการเรียนรู้อย่างอิสระ มีทางเลือกหลายทางและสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง

3. การศึกษาพึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ

4. การศึกษาพึงเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพทั้งในด้านเนื้อหา สารและเทคนิควิธีการเรียนการสอน

2. จุดมุ่งหมายของการอาชีวศึกษา

จุดมุ่งหมายของการอาชีวศึกษา เป็นจุดมุ่งหมายเดียวกันกับการจัดการศึกษาโดยทั่วไปที่เน้นการพัฒนาบุคคลใน 4 ด้าน อย่างสมดุลและกลมกลืนกัน คือ ด้านปัญญา ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านสังคม โดยเน้นความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ดังในแผนการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2536: 14) ได้ระบุว่า การศึกษาวิชาชีพเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในการประกอบอาชีพอิสระและรับจ้าง รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม

กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2538: 13) กล่าวว่า การอาชีวศึกษาเป็นการเตรียมคนให้สามารถทำงานได้ และพัฒนาผู้ที่ทำงานแล้วให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันมีผลต่อสภาพของงานหรือลักษณะของงาน และทำให้สามารถเข้าทำงานได้หรือทำงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอาชีวศึกษาในประเทศไทย มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบอยู่ 2 หน่วยงานในกระทรวงศึกษาธิการ คือ กรมอาชีวศึกษา และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (เดิมคือวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา) ซึ่งวัตถุประสงค์ของทั้ง 2 หน่วยงานในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาคคล้ายคลึงกัน คือ ให้มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ มีคุณธรรม ดังที่ระบุในระเบียบวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ว่าด้วยการวัดผลการศึกษาระดับประกาศนียบัตร พ.ศ. 2528 (สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ, 2531: 7) ว่าจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการอาชีวศึกษาในระดับประกาศนียบัตร มุ่งเน้นเพื่อการพัฒนากำลังคนในแขนงวิชาชีพต่างๆ ในอันที่จะเป็นนักปฏิบัติการเชิงวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะสาขา มีความคิดริเริ่ม มีกิจนิสัยในการค้นคว้าหาความรู้เพื่อปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า สามารถแก้ปัญหาด้วยหลักการ

และเหตุผล ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และสังคม เมื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้มีการปรับปรุงจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติพร้อมที่จะประยุกต์และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, ม.ป.ป.: 2) ซึ่งนอกจากจะเน้นการพัฒนากำลังคนด้านความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะสาขา ยังเน้นให้ผู้เรียนพัฒนากิจนิสัยที่ดีและมีคุณธรรมควบคู่กันไป

อย่างไรก็ดี หน่วยงานทั้ง 2 มีเป้าหมายที่แตกต่างกันสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา กล่าวคือ กรมอาชีวศึกษามุ่งเน้นให้ผู้สำเร็จการศึกษา นำความรู้ออกไปประกอบอาชีพเป็นช่างฝีมือแรงงานระดับกลางและระดับสูง ในขณะที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมุ่งเน้นให้ผู้สำเร็จการศึกษา นำความรู้ที่ได้ไปเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อทางวิชาชีพในระดับที่สูงขึ้น

จากจุดมุ่งหมายของการอาชีวศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมีภารกิจในการเสริมสร้าง และฝึกอบรมนักเรียนให้มีความรู้ มีเหตุผล มีคุณธรรม ทั้งยังต้องมีทักษะสำหรับการประกอบอาชีพ โดยมีทางเลือกในการศึกษาอย่างหลากหลายตามความต้องการและความถนัด ซึ่งเป็นการพัฒนานักเรียนตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรใน 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสุขภาพร่างกาย (อุทัย บุญประเสริฐ, 2537: 3-4) โรงเรียนที่สามารถสร้างและพัฒนาให้เกิดคุณลักษณะที่ต้องการเหล่านี้แก่นักเรียนได้ในระดับสูง ต้องเป็นโรงเรียนที่มีการบริหารจัดการให้งานต่าง ๆ ของโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะเกิดประสิทธิผลในตัวผู้เรียนได้ตามจุดมุ่งหมาย

3. งานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษา

งานที่ผู้บริหารโรงเรียนรับผิดชอบ ประกอบด้วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทั้งหมดทุกด้านในโรงเรียน โรงเรียนแต่ละแห่งอาจจัดแบ่งไว้แตกต่างกันในรายละเอียด อย่างไรก็ตาม งานบริหารการศึกษา มักจะมีขอบเขตที่ค่อนข้างชัดเจน Kimbrough and Nunnery (1988: 45-79) ได้แบ่งงานบริหารการศึกษาในองค์การเป็น 9 งาน ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) โครงสร้างองค์การที่สำคัญได้แก่ โครงสร้างในการตัดสินใจ โครงสร้างในการวางแผน โครงสร้างในการสื่อสาร โครงสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐทุกระดับ โครงสร้างในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจ

2. งานบริหารหลักสูตรและการสอน (Administration of Curriculum and Instruction) ซึ่งมีจุดเน้นที่สำคัญคือได้แก่หลักสูตรและการสอนของครู ในด้านหลักสูตร ผู้สอนต้องทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้ชัดเจน แปลจุดมุ่งหมายนั้นไปสู่ระบบการเรียนการสอนภายในห้องเรียน และมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อตรวจสอบว่าสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องจัดการและอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอน

3. งานการเงินทางการศึกษา (Finance of Education) เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎเศรษฐศาสตร์ การภาษีอากร การเมือง และการศึกษา โดยโรงเรียนต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การหาทุน และการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในเรื่องการเงินทางการศึกษาก็คือ จะหาเงินได้จากแหล่งใด จะทำให้เกิดโอกาสที่เท่าเทียมกันแก่เด็กได้อย่างไร โรงเรียนจะมีวิธีใดที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย และผลกระทบของค่าใช้จ่ายทางการศึกษาที่มีต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมคืออะไร งานนี้จึงเป็นการมองโรงเรียนในระบบสังคมที่กว้างขึ้น และเป็นระบบเปิดที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างโรงเรียนกับสิ่งแวดล้อมภายนอก สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีระบบ

4. งานจัดการธุรกิจสนับสนุนการศึกษา (Business Management Support Service) งานนี้หมายถึงทั้งการบริหารพัสดุ การบำรุงรักษาและอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ที่ไม่เกี่ยวกับการเรียนการสอน บริการรถรับ-ส่ง การโภชนาการ การประกันชีวิต การบัญชีและการเงิน การประมวลผลข้อมูล และงานบริการสนับสนุนด้านอื่นๆ เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานไปรษณีย์ งานการพิมพ์ เป็นต้น งานในด้านนี้มักจะมีเพิ่มขึ้นเสมอ และมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานอย่างมากมาย เช่น เทคนิค PPBS, ERMS และ PERT งานนี้จึงเกี่ยวข้องกับการบัญชีและการเงินภายในโรงเรียนเป็นสำคัญ

5. งานบริหารบุคลากร (Staff Personnel Administration) บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ ผู้บริหารต้องพยายามทำให้บุคลากรสร้างผลงานให้ได้มากที่สุดตามศักยภาพ ดังนั้น งานบริหารบุคลากรจึงเกี่ยวข้องกับนโยบายด้านบุคลากร การคาดคะเนความต้องการของบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก การจ้างงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดหาผู้ช่วยสอน

6. งานบริการกิจการนักเรียน (Student Personnel Services) งานนี้หมายถึงงานบริการด้านต่างๆ เกี่ยวกับนักเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสอน เช่น งานสำรวจประชากรวัยเรียนในห้องถิ่น งานทะเบียนนักเรียน การรับสมัคร งานลงทะเบียนเข้าเรียน งานวินัยนักเรียน งานแนะแนว และงานบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการด้านสุขภาพ บริการจัดหางานและติดตามนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา บริการประเมินและรายงานความก้าวหน้าของนักเรียน และกิจกรรมพิเศษต่างๆ

7. งานอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวก (Buildings and Facilities) ผู้บริหารต้อง

จัดให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สร้างเสริมบรรยากาศในการเรียน มีการบำรุงรักษาอาคาร และดูแลในเรื่องแสง เสียง อุณหภูมิ การก่อสร้างอาคารเรียน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการวางแผนก่อสร้างและการใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน (School-Community Relations) ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนเข้าใจโปรแกรมการสอนและจุดมุ่งหมายของโรงเรียนอย่างชัดเจนและให้ความร่วมมือ โดยใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โรงเรียนด้วยสื่อต่าง ๆ การที่ผู้บริหารเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และการให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ในลักษณะของโรงเรียนชุมชน

9. งานความรับผิดชอบต่อชุมชน (Accountability to the Public) ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา ด้วยการบริหารงานที่ให้บุคลากรและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการศึกษา พัฒนาระบบการเรียนการสอน นำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนา จัดให้มีผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้านอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของโรงเรียน รวมถึงการทำให้โรงเรียนได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ในด้านการอาชีวศึกษานั้น Navaratnam and O'connor (1993: 114) กล่าวถึงกระบวนการบริหารในโรงเรียนอาชีวศึกษาว่าเป็นการรวมกันของหลายกระบวนการ ได้แก่

1. การออกแบบและการพัฒนารายวิชาต่าง ๆ
2. รับรองรายวิชา และการขึ้นทะเบียนของผู้จัดการศึกษา/ฝึกอบรม
3. การคัดเลือกและการรับครู
4. การคัดเลือกผู้เรียน
5. การสอน การประเมิน และการอนุมัติให้สำเร็จการศึกษา
6. การจัดบริการสนับสนุนให้แก่ักเรียน
7. การบริหารและการจัดการระบบทั้งหมด

แนวคิดของ Navaratnam and O'connor เน้นในด้านของการบริหารจัดการโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของโรงเรียน สอดคล้องกับที่ กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2538: 13, 35) ที่กล่าวว่า การจัดการอาชีวศึกษาจะใช้ทุกวิธีการในการวางแผน ออกแบบการสอนและการฝึก เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณภาพของตนได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

สำหรับการแบ่งงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในประเทศไทยจากการศึกษาของ อุทัย บุญประเสริฐ (2531: 1-2) ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน 5 แห่ง พบว่ามีการจัดแบ่งงาน

แตกต่างกันไปเป็น 5 แบบ คือ

แบบที่ 1 แบ่งเป็น 2 งาน คือ งานวิชาการ และงานบริหาร

แบบที่ 2 แบ่งเป็น 2 งาน คือ งานวิชาการ และงานปกครอง

แบบที่ 3 แบ่งเป็น 4 งาน คือ งานปกครอง งานวิชาการ งานธุรการ และงานอาคารสถานที่และกิจกรรมพิเศษ

แบบที่ 4 แบ่งเป็น 5 งาน คือ งานบริหาร งานกิจกรรม งานปกครอง งานวิชาการ และงานธุรการ

แบบที่ 5 แบ่งเป็น 5 งาน คือ งานวิชาการ งานทักษะ งานกิจกรรม งานกิจการนักเรียนและงานธุรการ

จากการแบ่งงานทั้ง 5 แบบข้างต้น พบว่างานที่ทุกโรงเรียนจัดแบ่งไว้เหมือนกัน คือ งานวิชาการ เนื่องจากงานวิชาการเป็นภารกิจหลักของโรงเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ Navaratnam and O'Connor อุทัย บุญประเสริฐ จึงได้สรุปว่า การแบ่งงานแต่ละแบบอาจเหมาะกับลักษณะเฉพาะของโรงเรียน แต่ไม่มีข้อยืนยันอย่างชัดเจนว่าการแบ่งงานเช่นนี้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การทางการศึกษา

อย่างไรก็ดี การที่โรงเรียนจะสามารถพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดคุณภาพ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐานสากลในการจัดแบ่งงานที่โรงเรียนต้องรับผิดชอบ ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ ดังนั้น ทุกโรงเรียนควรมีโครงสร้างของงานสำคัญร่วมกัน ฝ่ายแผนงาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2527:1-11) ได้จัดทำโครงสร้างของคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยแบ่งงานโรงเรียนออกเป็น 5 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 งานอาคารสถานที่และอุปกรณ์ประกอบห้อง

หมวดที่ 2 งานบริหารงานทั่วไป

หมวดที่ 3 งานบริหารบุคลากร

หมวดที่ 4 งานวิชาการ

หมวดที่ 5 งานความสัมพันธ์กับชุมชนและการบริการชุมชน

การแบ่งงานเช่นนี้มีขอบเขตของแต่ละงานค่อนข้างกว้าง ดังนั้นในปี พ.ศ. 2537 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (กองโรงเรียนอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2537: 3-45) จึงจัดทำเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียนเป็นเครื่องชี้นำการดำเนินงานของโรงเรียน

โดยมีกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่สอดคล้องกับปรัชญา และแนวนโยบายของโรงเรียน มีการวิเคราะห์เพื่อทบทวนและปรับปรุงปรัชญา แนวนโยบาย และแผนงานต่าง ๆ ของโรงเรียนตลอดเวลา

2. งานบริการการศึกษา หมายถึง งานธุรการ งานทะเบียน งานพัสดุ สื่อการเรียน การสอน การแนะแนว งานห้องสมุด
3. งานกิจการนักเรียนนักศึกษา หมายถึง งานปกครองนักเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตร การบริการและสวัสดิการต่าง ๆ
4. การบริหารงานบุคลากร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่งงาน การพรรณงาน การรับสมัคร การพัฒนา และการธำรงรักษาบุคลากร
5. การบริหารงบประมาณและการเงิน หมายถึง การวางแผน การจัดสรร และการจัดระบบการบริหารการเงินภายในโรงเรียน
6. ความสัมพันธ์กับบ้าน ชุมชน และสถานประกอบการ หมายถึง กิจกรรมและการให้บริการของโรงเรียนที่เป็นการประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน และสถานประกอบการ ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
7. การบริหารงานอาคารสถานที่ หมายถึง การสร้าง ซ่อม และบำรุงรักษาอาคารเรียนและบริเวณให้มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย เหมาะสม มีจำนวนเพียงพอ และมีสภาพที่เอื้อต่อกิจกรรมการเรียนการสอน
8. งานวิชาการอาชีวและเทคนิคศึกษา หมายถึง งานด้านการบริหาร จัดการและพัฒนาหลักสูตรหรือโปรแกรมการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน มีการวัดและประเมินผลการศึกษาอย่างเป็นระบบ

เมื่อพิจารณาจากทั้ง 8 องค์ประกอบดังกล่าว พบว่า มีการแบ่งงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนออกเป็น 2 ส่วน คือ งานด้านนโยบาย ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 และงานด้านปฏิบัติการ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2-8 อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษานี้ ยังเป็นเพียงฉบับทดลอง ซึ่งแสดงให้เห็นพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับงานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในประเทศไทย

จากการแบ่งงานโรงเรียนของนักวิชาการทั้งหลายดังกล่าวมาแล้ว พบว่า การแบ่งงานของ Kimbrough and Nunnery, Navaratnam and O'connor และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) มีส่วนที่คล้ายคลึงและส่วนที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 งานบริหารโรงเรียนของนักวิชาการ

รายการ	Kimbrough and Nunnery	Navaratnam and O'connor	สช.
การจัดโครงสร้างองค์การ	✓		
การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน	✓	✓	✓
การงบประมาณ	✓		✓
การจัดการธุรกิจ	✓		✓
การบริหารการศึกษา	✓	✓	✓
การบริหารงานบุคคล	✓	✓	✓
การบริหารกิจการนักเรียน	✓	✓	✓
การบริหารอาคารสถานที่	✓		✓
การบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน	✓		✓
การรับผิดชอบต่อชุมชน	✓	✓	
การบริหาร-จัดการระบบ		✓	
การกำหนดปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียน			✓

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4 พบว่าบางงานที่นักวิชาการตั้งชื่องานไว้แตกต่างกัน แต่สาระของงานไม่แตกต่างกัน เช่น การบริหารและการจัดการระบบ ของ Navaratnam and O'connor มีความหมายกว้างครอบคลุมการงบประมาณ การจัดการธุรกิจ การบริหารอาคารสถานที่ และการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน ของ Kimbrough and Nunnery และ สช. หรือ การกำหนดปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียน ที่ สช. ระบุ มีเรื่องของการวางแผน เช่นเดียวกับการจัดโครงสร้างองค์การ ของ Kimbrough and Nunnery

งานที่ความเห็นของนักวิชาการไทยและนักวิชาการต่างประเทศมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ได้แก่ การรับผิดชอบต่อชุมชน ซึ่งทั้ง Kimbrough and Nunnery และ Navaratnam and O'connor ระบุว่าเป็นงานของผู้บริหารโรงเรียน โดย Kimbrough and Nunnery อธิบายว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ชุมชน และให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน มีการใช้ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาโรงเรียน รวมถึงการทำให้โรงเรียนได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ (Kimbrough and Nunnery, 1988: 78-79) แต่ สช. มิได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อชุมชน ซึ่งเมื่อพิจารณาระบบการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตอร์เลีย และนิวซีแลนด์ ที่ Kimbrough and

Nunnery และ Navaratnam and O'connor ใช้เป็นพื้นฐานในการจำแนกงานบริหารโรงเรียนพบว่า ระบบการศึกษาของประเทศเหล่านี้ ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษา ดังนั้น โรงเรียนในท้องถิ่นจึงเป็นโรงเรียนของชุมชน นอกจากนี้ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วงทศวรรษ 1970-1980 ได้มีการออกกฎหมายการศึกษาที่ระบุถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารโรงเรียน ต่อการจัดการศึกษา ดังนั้น ความแตกต่างในเรื่องของความรับผิดชอบต่อชุมชน ระหว่างแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศกับนักวิชาการไทย จึงเป็นความแตกต่างที่เกิดจากบริบททางการศึกษาของประเทศ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยเริ่มมีการกล่าวถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริหารโรงเรียน ต่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยใช้กระบวนการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือ แต่ยังมีได้มีการออกกฎหมายเพื่อบังคับใช้โดยเฉพาะ ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงใช้การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนของนักวิชาการ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางการศึกษาของประเทศไทย โดยสรุปงานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนออกเป็น 8 งาน คือ

1. การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจ การวางแผน และการสื่อสาร
2. การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน
3. การงบประมาณและการจัดการธุรกิจ หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงบประมาณ และรายได้-รายจ่าย ทุกด้านของโรงเรียน รวมทั้งงานบริการที่เกี่ยวข้องกับรายได้-รายจ่าย เช่น บริการประกันชีวิตและอุบัติเหตุ บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านประมวลผลข้อมูล เป็นต้น
4. การบริการการศึกษา หมายถึงงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและไม่เกี่ยวข้องกับการหารายได้ของโรงเรียน เช่น บริการห้องสมุด บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ บริการสื่อการสอนและสื่อดัดแปลง เป็นต้น
5. การบริหารงานบุคคล หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับบริหารบุคลากรทั้งหมด คือ การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การจ้างงาน การชำระรักษาและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้พ้นจากงาน
6. การบริหารกิจการนักเรียน หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างราบรื่น แต่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียนการสอน และบางงานอาจเกี่ยวข้องกับรายได้-รายจ่ายของโรงเรียน ได้แก่ งานรับสมัครนักเรียน งานธุรการ งานทะเบียนงานวินัยนักเรียน งานอนามัย งานกิจกรรมนักเรียน เป็นต้น
7. การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการดูแล และบำรุงรักษาอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องประกอบให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี และมีสภาพแวดล้อม

ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่สร้างเสริมบรรยากาศในการเรียน

8. การบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชนตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนในชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่ รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียน

ประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษา

1. ความหมายของประสิทธิผลทางการศึกษา

คำว่า ประสิทธิผล โดยทั่วไปหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำรงรักษาสภาพที่ดีขององค์การได้

สำหรับประสิทธิผลทางการศึกษา Glickman (อ้างถึงใน Armstrong, Henson, and Savage, 1989: 155) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง การที่โรงเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่ทดสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Abernathy (1993, CD-ROM) ที่พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนแสดงได้จากการสร้างคุณลักษณะที่ดีให้แก่ผู้เรียน

ส่วน Hoy และ Miskel (1991: 373) มีความเห็นว่าประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึงความสามารถของโรงเรียนใน 4 ด้าน คือ การผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง การพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่บีบบังคับได้ และการแก้ปัญหาภายในได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2532: 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง ผลที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการ นับตั้งแต่ประสิทธิภาพของระบบ ไปจนถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ตลอดจนภาพพจน์ที่ดีของโรงเรียน

จากความหมายของประสิทธิผลทางการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า มีจุดเน้นที่โรงเรียน และสรุปได้ว่า ประสิทธิผลทางการศึกษา หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีคุณลักษณะที่ดีและมีกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลของระบบโรงเรียน

2. ประสิทธิภาพของระบบโรงเรียน

ประสิทธิผลทางการศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลผลิต มาตรฐาน และระบบโรงเรียน ตามหลักการของทฤษฎีระบบ ทุกระบบย่อมประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต การวัดประสิทธิผลของระบบจึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับผลผลิต เพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัด ในทางการศึกษาถือว่าโรงเรียนคือระบบการศึกษา ดังนั้น การวัดประสิทธิผลทางการศึกษา จึงมีความหมายเช่นเดียวกับการวัดประสิทธิผลของระบบโรงเรียน

Willms (1992: 92-97) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของระบบโรงเรียนสามารถวัดได้จากข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมได้จากทุกขั้นตอนของระบบการบริหาร ได้แก่

1. ขั้นตอนของปัจจัยนำเข้า มีข้อมูลที่น่ามาใช้ได้ ดังนี้
 - 1.1 อายุของนักเรียนเมื่อแรกเข้า
 - 1.2 เพศของนักเรียน
 - 1.3 ตัวบ่งชี้สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพและการศึกษาของบิดา-มารดา จำนวนพี่น้อง องค์ประกอบของครอบครัว
 - 1.4 สีผิวและเชื้อชาติเผ่าพันธุ์
 - 1.5 การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่
2. ขั้นตอนของกระบวนการบริหารโรงเรียน ข้อมูลที่น่ามาใช้ได้ คือ
 - 2.1 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน
 - 2.2 การแบ่งแยกผิว
 - 2.3 บรรยากาศของความมีระเบียบวินัย
 - 2.4 การกระตุ้นทางวิชาการ
 - 2.5 เจตคติของนักเรียนที่มีต่อวิชาการ การมาเรียนและการหนีเรียน และความพึงพอใจต่อโรงเรียน
 - 2.6 การอุทิศตนในการทำงาน และขวัญกำลังใจของครู
 - 2.7 ภาวะผู้นำทางวิชาการของครูใหญ่
3. ขั้นตอนของผลลัพธ์ มีข้อมูลที่น่ามาใช้ได้ คือ
 - 3.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
 - 3.2 บุคลิกภาพและการเข้าสังคมของนักเรียน
 - 3.3 การประกอบอาชีพของนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา

ข้อมูลต่าง ๆ ที่ Willms เสนอแนะให้ใช้วัดประสิทธิผลของระบบโรงเรียนนี้ แม้ว่าจะมีรายละเอียดของข้อมูลบางส่วนที่แตกต่างจากบริบทของสังคมไทย แต่มีหลายข้อที่สอดคล้องกับ

มาตรฐานของระบบโรงเรียน ที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2539: 5-6) ได้กำหนด มาตรฐานของผลผลิต ปัจจัย และกระบวนการของการศึกษาไว้ดังนี้

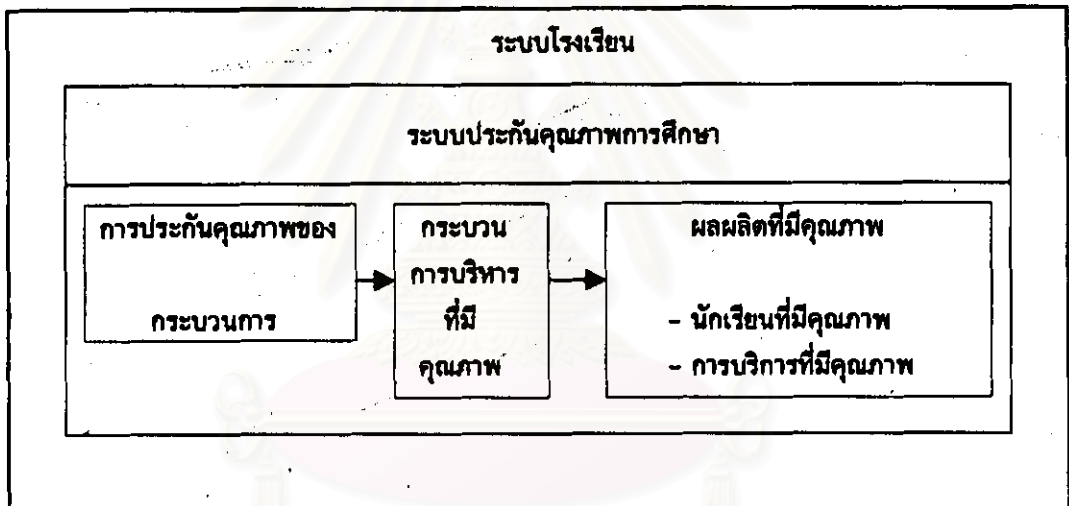
1. มาตรฐานด้านปัจจัยที่จำเป็น (Input) มี 7 ข้อคือ
 - 1.1 ผู้เรียนมีความพร้อมและวุฒิภาวะที่จะเรียนรู้เหมาะสมกับวัย
 - 1.2 มีครูเพียงพอในการจัดการเรียนการสอน
 - 1.3 ครูมีลักษณะตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู
 - 1.4 ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะในการบริหารการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.5 ผู้ปกครองและชุมชน ให้ความร่วมมือสนับสนุนในการจัดการศึกษาและ พัฒนาสถานศึกษา
 - 1.6 หลักสูตร เอกสารประกอบหลักสูตร และสื่อการเรียนการสอนหลากหลาย เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ
 - 1.7 งบประมาณ พัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน
2. มาตรฐานด้านกระบวนการ (Process) มี 3 ข้อคือ
 - 2.1 โรงเรียนบริหารและจัดการงานด้านวิชาการ ธุรการ การเงิน กิจการ นักเรียน บุคลากร อาคารสถานที่ และความสัมพันธ์กับชุมชน อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ
 - 2.2 โรงเรียนจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักสูตรอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
 - 2.3 โรงเรียนจัดกิจกรรมและบริการส่งเสริมการเรียนรู้ สนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้เต็มตามศักยภาพ
3. มาตรฐานด้านผลผลิตที่พึงประสงค์ (Output) มี 5 ข้อ คือ
 - 3.1 ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐาน ความสามารถ และทักษะเชิงกระบวนการในการ ดำรงชีวิต
 - 3.2 ผู้เรียนมีทักษะกระบวนการทำงาน และความสามารถในการจัดการ
 - 3.3 ผู้เรียนมีเจตคติ คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์
 - 3.4 ผู้เรียนมีสุขภาพพลานามัย และบุคลิกภาพที่ดี
 - 3.5 ผู้เรียนสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข และร่วมพัฒนา สังคมอย่างสร้างสรรค์

มาตรฐานของระบบย่อยในระบบโรงเรียน ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดไว้นี้ แม้มิได้ระบุมาตรฐานเกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจนในมาตรฐาน ด้านผลผลิตที่พึงประสงค์ แต่เมื่อพิจารณาจากมาตรฐานทั้ง 3 ระบบดังกล่าว พบว่ามีเรื่องของ

การบริการแทรกอยู่ในทุกมาตรฐาน ตรงตามแนวคิดเชิงคุณภาพ

มาตรฐานด้านผลผลิตที่พึงประสงค์ เป็นผลจากการที่โรงเรียนมีมาตรฐานด้านปัจจัยที่จำเป็นและด้านกระบวนการ แต่เนื่องจากมาตรฐานด้านปัจจัยที่จำเป็นนั้น หลายข้อเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ที่มีข้อจำกัดด้านการคัดเลือกคุณภาพของนักเรียน ครูและบุคลากร ตลอดจนคุณภาพของหลักสูตรที่ถูกกำหนดโดยกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้น มาตรฐานด้านกระบวนการจึงเป็นสิ่งสำคัญและประสิทธิผลของระบบโรงเรียนจึงขึ้นอยู่กับ การควบคุมและพัฒนากระบวนการบริหาร ด้วยการใช้แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแสดงในแผนภูมิที่ 5

แผนภูมิที่ 5 ประสิทธิภาพของระบบโรงเรียน



แผนภูมิดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนที่นำระบบประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ ประกันคุณภาพของกระบวนการนั้น ก่อให้เกิดประสิทธิผล 3 ส่วน คือ คุณภาพของกระบวนการ คุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริการ

3. ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียน

Nuttall (อ้างถึงใน Riley and Nuttall, 1994: 17) กล่าวถึงตัวบ่งชี้ว่าเป็นสิ่งที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของระบบการศึกษาหรือสังคม และเป็นทั้งระบบสัญญาณเตือนภัยเบื้องต้นและเป็นข้อเสนอแนะสิ่งที่ควรกระทำ

ในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน การวัดผลการปฏิบัติงาน และการ ทบทวนตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จำเป็น Lunenburg and Omstein (1996: 81) กล่าวถึงคุณลักษณะโดยทั่วไปที่ใช้วัดคุณภาพของโรงเรียนว่ามีอยู่ 10 ประการ ได้แก่

1. โรงเรียนลดการแบ่งแยกกลุ่มและเลิกการแบ่งกลุ่มบุคลากร ทุกคนมีโอกาสและ สิทธิที่เท่าเทียมกัน
2. นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ที่ไม่เน้นการแข่งขัน นักเรียนต่างกลุ่ม สามารถทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. โรงเรียนมีปรัชญาการศึกษาที่ยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล และให้โอกาส แก่นักเรียนทุกคนได้ศึกษาเรียนรู้ตามความสามารถ
4. โรงเรียนมีการจัดหลักสูตรการศึกษาและเทคนิคการสอนที่หลากหลาย เหมาะสม กับสภาพของนักเรียน
5. โรงเรียนเน้นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ นักเรียนใช้เวลาน้อยลงในการเรียนรู้จาก ครู และใช้เวลาในการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้น
6. โรงเรียนให้ความสนใจคุณภาพของการเรียนรู้ มากกว่าปริมาณของความรู้
7. โรงเรียนใช้วิธีการประเมินเหมาะสมกับสิ่งที่จะวัด และใช้ผลการเรียนเป็นเพียง วิธีหนึ่งในการประเมิน
8. โรงเรียนมีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นเครื่องมือส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน
9. โรงเรียนจัดเวลาเรียนได้เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร และใช้เวลาส่วนใหญ่ เพื่อกิจกรรมการเรียนการสอน มากกว่ากิจกรรมอื่นตามความต้องการของครูหรือผู้บริหาร
10. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาครู และผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ

Lunenburg and Omstein เห็นว่าโรงเรียนใดมีคุณลักษณะเช่นนี้เป็นส่วนใหญ่ ถือ ได้ว่าโรงเรียนนั้นเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ดี การวัดเช่นนี้เหมาะกับการที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บริหารจะใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบทบทวนการปฏิบัติงานของตนเองอย่างกว้าง ๆ เนื่องจาก ยังมิได้มีการระบุเกณฑ์ในการวัด

การวัดที่มีมาตรฐาน ต้องมีเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละ โรงเรียน ดังนั้น โรงเรียนจึงต้องพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้ขึ้น Riley (อ้างถึงใน Riley and Nuttall, 1994: 32) ได้เสนอเกณฑ์ในการเลือกตัวบ่งชี้ในระดับโรงเรียนไว้ 7 ประการคือ

1. ทุกคนในโรงเรียนต้องรู้สึกเป็นเจ้าของตัวบ่งชี้ร่วมกัน
2. ทุกคนในโรงเรียนต้องสามารถเป็นผู้ประเมินได้
3. ตัวบ่งชี้้นั้นต้องสามารถนำไปเปรียบเทียบได้ทั่วทั้งองค์การ
4. ตัวบ่งชี้ต้องสัมพันธ์กับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

5. ตัวบ่งชี้ต้องนำไปวัดได้ทั้งคุณลักษณะด้านสติปัญญาและด้านอื่น ๆ
6. ตัวบ่งชี้ต้องสามารถนำไปใช้ได้
7. ตัวบ่งชี้ต้องมีพื้นฐานมาจากการประเมินของผู้ใช้ ซึ่งต้องมีประสบการณ์ทางการ

ศึกษา

ในทางการศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียน มีทั้งตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณเป็นสิ่งที่ใช้กันในระยะแรก ซึ่งการประเมินประสิทธิผลมักเน้นปริมาณและชนิดของข้อมูลที่สามารถรวบรวมได้ง่าย ได้แก่ ผลการเรียนของนักเรียน อัตราการคงอยู่ในโรงเรียน อัตราการสำเร็จการศึกษา สัดส่วนครูต่อนักเรียน เป็นต้น แต่ผลจากการวิจัยหลายชิ้นพบว่าการใช้ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ จุดเน้นในการประเมินจึงเริ่มเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลเชิงคุณภาพร่วมด้วย นักวิชาการหลายท่านมีความเห็นสอดคล้องกันในประเด็นนี้ เช่น

Zammuto (1982: 8) เสนอว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การต้องดูภาพรวมทั้งหมด ซึ่งวัดได้จากทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

Hoy and Furguson (1985: 131) เสนอตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียน 4 ประการ คือ

1. นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
2. มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากกระทบ ทั้งภายในและ

ภายนอก

4. สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ครูอาจารย์ได้

Parsons (1960 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 1991: 382) ได้สร้างรูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์การที่มีนักวิชาการจำนวนมากนำไปใช้ วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การของ Parsons พิจารณาจากตัวแปร 4 ประการ คือ

1. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation)
2. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
4. การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและการกระตุ้นจิตใจ (Latency)

Mott (1972 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 1991: 398) ได้ประมวลผลผลิตที่สำคัญขององค์การ และสร้างรูปแบบของประสิทธิผลขององค์การขึ้น โดยเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลขององค์การของ Mott พิจารณาจาก

1. ปริมาณของผลผลิต
2. คุณภาพของผลผลิต

3. ประสิทธิภาพ
4. ความสามารถในการปรับตัว
5. ความสามารถในการยืดหยุ่น

ซึ่ง Mott ได้พัฒนาเกณฑ์การวัด 8 ข้อ ที่สามารถนำไปปรับใช้กับสภาพแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ เกณฑ์การวัดนี้เรียกว่า Index of Percieved Organizational Effectiveness

จากตัวบ่งชี้ประสิทธิผลเหล่านี้จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดที่ใกล้เคียงกัน และให้ความสำคัญทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ แต่ยังมีได้เจาะจงในเรื่องของการเรียนการสอน

แนวคิดในการวัดประสิทธิผลของโรงเรียนเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการภายในโรงเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะการบริหารการเรียนการสอน ภายหลังจากที่ได้มีการนำแนวความคิดเรื่องคุณภาพเข้ามาใช้ในการศึกษา ดังเช่นที่ Gray (1993: 33) ได้เสนอหลักการเบื้องต้นของการสร้างตัวบ่งชี้ประสิทธิผลว่า ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลควรมีลักษณะ 8 ประการดังนี้

1. เกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน
2. มุ่งสู่กระบวนการสอนและการเรียนรู้ซึ่งเป็นเป้าหมายแรกสุดของโรงเรียน
3. ครอบคลุมส่วนที่สำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน
4. สะท้อนการแข่งขันเพื่อเป็นหนึ่งทางการศึกษา
5. เป็นสิ่งที่สามารถประเมินได้
6. มีความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ตามช่วงระยะเวลาและระหว่างโรงเรียน
7. ให้โรงเรียนได้เห็นระดับประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นจากความพยายามของตน
8. มีจำนวนน้อย

จากหลักการดังกล่าว Gray เสนอปัจจัยที่บ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียน 4 ประการ คือ

1. ปรัชญาและนโยบายของโรงเรียน
2. การสอนและการเรียน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครู
4. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของ Gray มีความชัดเจนและเป็นตัวบ่งชี้ที่ดี อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของ Gray เน้นการวัดประสิทธิผลเฉพาะกิจกรรมภายในโรงเรียนโดยไม่สนใจสภาพแวดล้อมภายนอก และความสัมพันธ์ของระบบบริหารต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมการเรียนการสอน จึงทำให้การวัดไม่ครอบคลุมกิจกรรมทุกด้านของโรงเรียน

Mortimore, Sammons, Stoll, Lewis and Ecob (1993: 11-16) ได้เสนอปัจจัย 12 ข้อ ที่เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลเชิงคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งบางตัววัดไม่ได้ทั้งทางสถิติและทางปริมาณ แต่ได้มาจากการตรวจสอบโรงเรียนต่างๆ และจากการอภิปรายอย่างรอบคอบจากข้อค้นพบทางสถิติ รวมถึงการใช้งานวิจัยทางการศึกษาเป็นตัวตัดสิน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำที่มีเป้าหมายของครูใหญ่หรือผู้บริหาร ด้านหลักสูตร การให้แนวทางด้านเนื้อหา การเสนอแนะกลยุทธ์การสอน โดยไม่ใช่การควบคุมหรือสั่งการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าของนักเรียนเป็นรายคน

2. การมีส่วนร่วมของผู้ช่วยครูใหญ่ ด้านการตัดสินใจที่เกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบอำนาจจากครูใหญ่ เช่น การจัดครูเข้าสอน ซึ่งผู้ช่วยครูใหญ่มีบทบาทสำคัญเนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักเรียนและครู

3. การมีส่วนร่วมของครูในการวางแผนเกี่ยวกับหลักสูตร การวางแผนการสอนและการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องภายในห้องเรียน

4. ความคงเส้นคงวาของครู หมายถึง ความสม่ำเสมอในการทำงานของครู ไม่ย้ายหรือออกบ่อย และหมายถึงการที่ครูปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

5. โครงสร้างการเรียนการสอน มีการวางแผนการสอน การให้งานนักเรียน การแนะแนวในสาขาที่ศึกษา การให้นักเรียนมีอิสระในการคิด การทำงาน และรับผิดชอบตนเอง

6. การสอนที่ท้าทายสติปัญญา การสอนของครูมีการกระตุ้น และท้าทายให้นักเรียนใช้ความคิดสร้างสรรค์และทำงานด้วยตนเอง

7. สิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นการทำงาน ครูใช้เวลาในการปรึกษางานกับนักเรียนมากกว่าใช้เวลากับงานประจำ โดยเฉพาะในการอาชีพศึกษา ครูจะดูแลให้นักเรียนทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

8. การสอนแต่ละครั้งมีจุดเน้นเฉพาะเรื่อง เพื่อให้ครูได้พูดกับนักเรียนได้มากขึ้น และให้นักเรียนมีโอกาสได้ทำงานมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจและได้ฝึกฝนมากกว่าการสอนหลายเรื่องในคราวเดียว

9. มีการสื่อสารอย่างกว้างขวางระหว่างครูกับนักเรียน โดยเน้นที่การสื่อสารของครูกับนักเรียนทั้งห้องมากกว่าการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียนเป็นรายบุคคล

10. การเก็บบันทึกเอกสาร เน้นที่การเก็บเอกสารของครูเกี่ยวกับแผนการสอน แผนการประเมิน ผลงานนักเรียน และความก้าวหน้าของนักเรียน เป็นต้น

11. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง เน้นการพบปะกับครูอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการเพื่อร่วมกันพัฒนานักเรียน รวมถึงการช่วยดูแลเกี่ยวกับการเรียนของนักเรียนที่บ้าน

12. มีบรรยากาศด้านบวกทั้งสำหรับครูและนักเรียน ซึ่งรวมถึงบรรยากาศทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน และรอบๆ บริเวณโรงเรียน

จากปัจจัยที่บ่งชี้ประสิทธิผลทั้ง 12 ข้อนี้ จะเห็นได้ว่ามีจุดเน้นที่ตัวครูผู้สอน ทั้งใน ด้านทักษะทางการสอน การมีส่วนร่วมของครู มนุษยสัมพันธ์ การทำงานที่เป็นระบบ โดยมี ปัจจัยที่สนับสนุนได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้ปกครอง และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ที่ต้องอาศัยการสังเกต และการมีส่วนร่วมของผู้ที่จะประเมินมากกว่าการ ตรวจสอบจากหลักฐานที่ปรากฏในเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทั้ง 12 ข้อนี้ หลายข้อมีความ เกี่ยวเนื่องกันและวัดได้ยาก เช่น ปัจจัยข้อที่ 5-8 และ 12 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภายในห้องเรียน หากไม่มีการกำหนดรายละเอียดของเกณฑ์การวัดให้ชัดเจน จะทำให้การนำไปใช้มีความยุ่งยาก

Cuttance (1995: 8-9) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้ลักษณะขององค์การทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ว่ามี 7 ประการ คือ

1. สนใจความเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลก
2. ให้ความสนใจลูกค้า
3. เน้นการแข่งขันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. เป็นองค์การที่ยืดหยุ่น ปรับตัวได้
5. บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างสร้างสรรค์
6. มีบรรยากาศแห่งความเท่าเทียมกัน
7. มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ทั้ง 7 ประการนี้ เน้นประสิทธิผลขององค์การในเชิงคุณภาพอย่างกว้างๆ และได้เน้นกิจกรรมการเรียนการสอน แต่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมและการปรับตัวของโรงเรียน และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการตามแนวคิดเชิงคุณภาพ

Lunenburg and Ornstein (1996: 351-352) ได้เสนอคุณลักษณะของโรงเรียนที่มี ประสิทธิภาพ 10 ประการ และตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

คุณลักษณะที่ 1 การมีจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่ชัดเจน ตัวบ่งชี้ คือ

- มีจุดมุ่งหมายเป็นหลายลักษณะอักษร
- มีการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
- การรายงานที่สอดคล้องกันของครูใหญ่ ครู ผู้ร่วมงาน และผู้ปกครอง
- มีการปรึกษาหารือและการสื่อความเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย อย่างชัดเจน

คุณลักษณะที่ 2 การตั้งความคาดหวังสูงสำหรับนักเรียน ตัวบ่งชี้ คือ

- มีข้อกำหนดทางวิชาการ

- มีการรายงานของนักเรียนเกี่ยวกับการบ้าน และความ
ต้องการงานในห้องเรียน
- มีรายงานเกี่ยวกับมาตรฐานด้านวิชาการ และด้าน
พฤติกรรมของนักเรียน
- จำนวนนักเรียนที่ได้รับเกียรติบัตรหรือได้รับการยกย่อง

คุณลักษณะที่ 3 ความมีแบบแผนและระเบียบวินัย ตัวบ่งชี้ คือ

- แบบแผนและระเบียบวินัยภายในห้องเรียนและระเบียบ
ทางเดิน ซึ่งศึกษาได้จากการสังเกต
- การพรรณนาบรรยากาศภายในโรงเรียน
- การกล่าวถึงการลงโทษว่าเป็นสิ่งที่ก่อปัญหา
- ข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของนักเรียน

คุณลักษณะที่ 4 ความดีในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความก้าวหน้าของ น.ร. ตัวบ่งชี้

คือ

- การบรรยายเกี่ยวกับวิธีการวัดและการประเมินผล
- การระบุวิธีการทดสอบ

คุณลักษณะที่ 5 ความรับผิดชอบของนักเรียนและการมีส่วนร่วม ตัวบ่งชี้ คือ

- ข้อมูลเกี่ยวกับการปกครองนักเรียน โครงการหลักสูตร
พิเศษและการมีส่วนร่วม และโครงการเกี่ยวกับชุมชน
- การประเมินความมีอิสระของนักเรียนในโรงเรียน
- การรับรู้ของนักเรียน

คุณลักษณะที่ 6 ประสิทธิภาพและขวัญของครู ตัวบ่งชี้ คือ

- วิธีการให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วม
- การประเมินเกี่ยวกับอิสระของครู
- การประเมินเกี่ยวกับอิทธิพลของครูใน รร.
- การประเมินเกี่ยวกับรางวัลและสิ่งจูงใจ

คุณลักษณะที่ 7 เวลาที่ใช้ในการเรียน ตัวบ่งชี้ คือ

- เวลาที่ใช้ในการเรียนแต่ละรายวิชา ซึ่งศึกษาได้จากการสังเกต
ในห้องเรียน
- รายงานการปฏิบัติเพื่อเพิ่มเวลาสอน
- ประเมินการเกี่ยวกับการบ้านของนักเรียน

คุณลักษณะที่ 8 บรรยากาศโรงเรียนทางบวก ตัวบ่งชี้ คือ

- ข้อมูลการให้ความเอาใจใส่ต่อครูและนักเรียน รวมถึง
ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ

- การรับรู้ของครูและนักเรียน
- ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ซึ่งศึกษาได้จากการสังเกต
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อ

คุณลักษณะที่ 9 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ตัวบ่งชี้ คือ

- การรับรู้ของครู ผู้ปกครองและผู้บริหาร ซึ่งศึกษาได้จากการสังเกต การสอบถามและการสัมภาษณ์
- การอธิบายบทบาทของผู้บริหาร
- การประเมินบทบาทของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการสอนของครู

คุณลักษณะที่ 10 การสนับสนุนและการเข้าเกี่ยวข้องของชุมชน ตัวบ่งชี้ คือ

- การรับรู้ของผู้ปกครองและครู ซึ่งศึกษาได้จากการสังเกต การสอบถามและการสัมภาษณ์
- ความเกี่ยวข้องของผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานทางธุรกิจ

เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียนของ Lunenburg and Omstein พบว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความชัดเจนในการวัด ทั้งยังให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน

สำหรับตัวบ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียนของประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กองโรงเรียนอาชีวศึกษา (2537: 1-45) ได้จัดทำเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนอาชีวศึกษา โดยกำหนดสิ่งที่ประเมินเป็น 8 องค์ประกอบและแบ่งออกเป็น 22 มาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 เกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.)

องค์ประกอบ	มาตรฐาน
1. ปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียน	1. มีเป็นลายลักษณ์อักษรและนำไปปฏิบัติ
2. งานบริการการศึกษา	2. งานธุรการเป็นระบบ 3. งานทะเบียนเป็นระบบ 4. งานพัสดุมีประสิทธิภาพ 5. มีระบบบริการสื่อการเรียนการสอน 6. มีการจัดบริการแนะแนว ห้องสมุด และโสตทัศนูปกรณ์
3. งานกิจการนักเรียน/นักศึกษา	7. งานปกครองนักเรียน/นักศึกษาเป็นระบบ 8. มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างหลากหลาย 9. มีการจัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน/นักศึกษา
4. การบริหารงานบุคลากร	10. การบริหารงานบุคลากรเป็นระบบและชัดเจน 11. การพัฒนาบุคลากรเหมาะสม 12. การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเหมาะสม
5. การบริหารงบประมาณและการเงิน	13. การบริหารงบประมาณและการเงินเป็นระบบเหมาะสม และมีความมั่นคง
6. ความสัมพันธ์กับบ้าน ชุมชน และสถานประกอบการ	14. มีความร่วมมือระหว่างโรงเรียน บ้าน ชุมชน และสถานประกอบการ
7. การบริหารงานอาคารสถานที่	15. การจัดอาคารเรียนเหมาะสมกับการเรียน 16. การจัดห้องเรียนเพียงพอ เหมาะกับหลักสูตร 17. การจัดบริเวณโรงเรียนเหมาะสม
8. งานวิชาการอาชีวและเทคนิคศึกษา	18. การบริหารงานวิชาการเน้นการพัฒนาให้นักเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสังคม 19. การใช้ห้องเรียน โรงฝึกงานมีความสะดวก ปลอดภัย สร้างบรรยากาศในการเรียน 20. จัดการเรียนการสอนตรงตามหลักสูตร 21. การวัดและประเมินผลเป็นระบบ 22. ประสิทธิภาพเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย

ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียนของ สช. ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนเช่นเดียวกับตัวบ่งชี้ของ Lunenburg and Ornstein แต่เน้นงานบริหารโรงเรียนและความเป็นระบบของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่วัดประสิทธิผลของโรงเรียน ตามแนวคิดของนักวิชาการที่รวบรวมมานี้มี

หลายประการ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าสามารถจัดหมวดหมู่ในการวัดประสิทธิผลของตัวบ่งชี้ได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลด้านผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลด้านการปรับตัวของโรงเรียนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลด้านการบริหารและการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน และตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียนในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของนักวิชาการ ดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจึงสรุปว่าการวัดประสิทธิผลของโรงเรียนจำเป็นต้องวัดจากหลายด้าน และใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายวิธี เพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน

4. เครื่องมือวัดประสิทธิผลของโรงเรียน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียน ที่เกิดจากการบูรณาการแนวคิดทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพ ในระยะก่อนการนำแนวคิดเรื่องคุณภาพเข้ามาใช้ในโรงเรียน ได้แก่เครื่องมือของ Mott (1972 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 1991: 398-399) โดย Mott ได้นำเอาผลผลิตที่สำคัญของโรงเรียนหลายด้านมาประมวลกัน เพื่อสร้างรูปแบบของประสิทธิผลขององค์กร คือ ปริมาณของผลผลิต (quantity of the product) คุณภาพของผลผลิต (quality of the product) ประสิทธิภาพ (efficiency) การปรับตัว (adaptability) และความยืดหยุ่น (flexibility)

Mott อธิบายว่าผลผลิตทั้ง 5 ด้านนี้ ใช้วัดความสามารถของโรงเรียนในการระดมพลัง เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายและทำให้โรงเรียนเกิดการปรับตัวอย่างเหมาะสม โดยโรงเรียนที่มีประสิทธิผล เป็นโรงเรียนที่ผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และทำให้นักเรียนมีทัศนคติทางบวก โรงเรียนสามารถปรับตัวได้ดีในสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับ และสามารถจัดการกับปัญหาภายในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ Mott จึงได้พัฒนาข้อคำถามสั้น ๆ 8 ข้อ ซึ่งต่อมา Miskel และคณะ (1979, 1980 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 1991: 399) ได้นำคำถามชุดนี้ไปปรับปรุงเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดประสิทธิผลในโรงเรียนต่าง ๆ แบบสอบถามนี้เรียกว่า "Index of Perceived Organizational Effectiveness" (IPOE) ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ วัดประสิทธิผลของโรงเรียน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลงานในเชิงปริมาณ
2. ความสามารถในการผลิตผลงานในเชิงคุณภาพ
3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากทรัพยากรที่จำกัด
4. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

5. ความสามารถในการจัดการกับปัญหาภายในโรงเรียน

Mott ได้สรุปว่า การวัดการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์การที่เชื่อถือได้ ซึ่งผลการวิจัยของนักการศึกษาจำนวนมากที่นำเครื่องมือนี้ไปใช้ ยืนยันข้อสรุปนี้ (Ibid)

ในประเทศไทย กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536: 36) ได้นำเครื่องมือนี้มาพัฒนาเพื่อใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมไทย โดยจัดทำเป็นข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ วัดประสิทธิผลโรงเรียน 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 4 ข้อ
2. ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก 5 ข้อ
3. ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาโรงเรียนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี 8 ข้อ
4. ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน 6 ข้อ

สำหรับเครื่องมือในการวัดประสิทธิผลของโรงเรียน หลังจากการนำแนวคิดเรื่องคุณภาพเข้ามาใช้ในการศึกษา เป็นเครื่องมือที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานในด้านต่างๆ เพื่อให้โรงเรียนได้ประเมินตนเองเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และเครื่องมือนี้ยังเป็นแนวทางสำหรับบุคคลภายนอกในการวัดและประเมินโรงเรียนด้วย เครื่องมือเหล่านี้พัฒนามาจากมาตรฐาน BS 5750 และ ISO 9000 ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานด้านธุรกิจ-อุตสาหกรรม จึงต้องดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับบริบททางการศึกษาและต้องพัฒนาต่อไปเพื่อให้มีประสิทธิผลในการวัดมากยิ่งขึ้น ในประเทศไทย หน่วยงานทางการศึกษาของรัฐหลายแห่งกำลังพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพทางการศึกษา เช่น สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (สพช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) ซึ่งหน่วยงานหลัง กำลังดำเนินการพัฒนาคู่มือประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรนำเครื่องมือ IPOE มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้วัดประสิทธิผลโรงเรียนในการวิจัยนี้ อย่างไรก็ดี เนื่องจากเครื่องมือ IPOE นี้วัดประสิทธิผลหลัก 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพด้านกระบวนการบริหารโรงเรียน และประสิทธิผลด้านนักเรียน โดยไม่มีข้อคำถามใดที่วัดความพึงพอใจ ซึ่งตามแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษา ประสิทธิภาพของโรงเรียนจะต้องประกอบด้วย 3 ส่วน คือ คุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน คุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริการ ดังนั้น ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้ดัดแปลงและพัฒนาข้อคำถามเดิมให้มีจำนวนข้อมากขึ้น และเพิ่มข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลด้านคุณภาพของ

การบริการ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จึงประกอบด้วย การวัดประสิทธิผลของโรงเรียน 3 ด้าน คือ

1. การวัดคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน เป็นการวัดความสามารถของโรงเรียน 2 ด้าน คือ การปรับตัวของโรงเรียน และการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน
2. การวัดคุณภาพของนักเรียน เป็นการวัดความสามารถของโรงเรียนในการผลิตนักเรียนที่มีคุณลักษณะ 2 ประการ คือ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และมีทัศนคติทางบวก
3. การวัดคุณภาพของการบริการ เป็นการวัดความสามารถของโรงเรียนในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน การวัดความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

5. การวัดคุณภาพของการบริการ

การวัดคุณภาพของการบริการ หรือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไป ถือว่า หากผู้รับบริการไม่ตำหนิยอมถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ แต่ Juran and Gryna (1993: 516) มีทัศนะว่าการตำหนิเป็นเครื่องวัดผลการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากลูกค้าบางคนตำหนิทั้งที่สินค้าหรือบริการนั้นดี ในขณะที่บางคนไม่ตำหนิทั้งที่สินค้าหรือบริการนั้นไม่ดี ดังนั้น ทั้งคู่จึงเสนอให้ใช้ตัวแปรอื่นเข้าร่วมในการวัดด้วย ได้แก่ การตลาด การร้องเรียน การคืนสินค้า การเรียกร้องค่าชดเชย ความล้มเหลวในการบริการ การขนส่ง การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ซึ่งในบริบททางการศึกษา อาจประยุกต์ตัวแปรเหล่านี้มาใช้วัดคุณภาพการบริการของโรงเรียนได้ เช่น จำนวนนักเรียน การร้องเรียน การเรียกร้องเกี่ยวกับหลักสูตร และการสอน ความล่าช้าในการดำเนินการ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินการ เป็นต้น

การรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียน ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ดังที่ Vroman and Luchsinger (1994: 59) ระบุว่าองค์การจะรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการได้จากการสำรวจ การสัมภาษณ์ และกระบวนการกลุ่ม แล้วนำมาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ นำมาจัดเป็นข้อกำหนดความต้องการ จัดทำรายละเอียดเฉพาะของสินค้าหรือบริการ และนำไปปฏิบัติ

ส่วน Peratec (1995: 63-64) เสนอว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากจะกระทำก่อนให้บริการแล้ว ควรกระทำหลังจากให้บริการด้วย ซึ่งมีหลายวิธี ได้แก่ การวัดจากระดับการตำหนิของผู้รับบริการ การสำรวจด้วยการตั้งคำถามอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ การออกแบบสอบถาม การทบทวนรายงานของการให้บริการ เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับผู้รับบริการ สินค้า และความพึงพอใจดังกล่าวแล้ว ทำให้เห็นได้

ว่าการวัดคุณภาพการบริการของโรงเรียน สามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งต้องมีการสำรวจความต้องการก่อนให้บริการ วัดความพึงพอใจในขณะที่ให้บริการและหลังจากให้บริการแล้ว โดยใช้เทคนิควิธีการหลายอย่างแตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน และนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบกิจกรรม หลักสูตร และการบริการของโรงเรียน รวมทั้งจัดทำมาตรฐาน ข้อกำหนดต่าง ๆ มีการวางแผน และควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามแบบแผนที่วางไว้ เพื่อประกันความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในโรงเรียนนั้น ได้มีการกระทำอยู่เสมอ และผู้รับบริการที่ได้รับการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ครู ซึ่งเป็นผู้รับบริการภายใน ส่วนนักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผู้รับบริการภายนอก มักได้รับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มากกว่าจะเป็นการศึกษาความต้องการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับการมุ่งสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองแต่เพียงด้านเดียว นอกจากจะไม่เกิดประสิทธิผลของโรงเรียนแล้ว ยังทำให้เกิดปัญหาทางการบริหารด้วย

อย่างไรก็ดี ในการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการภายนอกด้วย ซึ่งความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และครู มีพื้นฐานที่แตกต่างกัน MacBeath (1994: 103-105) ระบุความต้องการของบุคคล 3 กลุ่มไว้ดังนี้

1. ความต้องการของนักเรียน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับครู ได้แก่
 - 1.1 ครูเต็มใจช่วยเหลือหรืออธิบายเพิ่มเติม เมื่อนักเรียนไม่เข้าใจบทเรียน
 - 1.2 ครูแจ้งให้นักเรียนทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการเรียน
 - 1.3 ครูควบคุมห้องเรียนได้
 - 1.4 ครูไม่นำนักเรียนไปกล่าวประจานหรือทำเป็นเรื่องตลก
 - 1.5 ครูมีความยุติธรรม ไม่ด่าทอลงโทษนักเรียน
 - 1.6 ครูเห็นว่านักเรียนเป็นบุคคลที่มีศักดิ์ศรี
 - 1.7 ครูปฏิบัติต่อนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
2. ความต้องการของผู้ปกครอง เป็นความต้องการเกี่ยวกับนักเรียนที่สัมพันธ์กับการบริหารโรงเรียน ได้แก่
 - 2.1 นักเรียนชอบโรงเรียน
 - 2.2 นักเรียนมีความสุขในขณะที่อยู่ในโรงเรียน
 - 2.3 นักเรียนมีความปลอดภัย
 - 2.4 นักเรียนมีความประพฤติดี และได้รับการอบรมมารยาทที่ดี
 - 2.5 นักเรียนเข้ากับเพื่อนนักเรียนได้เป็นอย่างดี

- 2.6 นักเรียนได้รับการปฏิบัติจากครูอย่างยุติธรรม
- 2.7 นักเรียนได้รับโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติม
- 2.8 นักเรียนได้รับความช่วยเหลือเพื่อเลือกแนวทางชีวิตที่ดีที่สุด
3. ความต้องการของครู เป็นความต้องการเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ได้แก่
 - 3.1 สภาพแวดล้อมในโรงเรียนนำทำงาน
 - 3.2 โรงเรียนมีบรรยากาศของความมีระเบียบวินัย
 - 3.3 ครูได้รับทรัพยากรในการทำงานอย่างเพียงพอ
 - 3.4 ครูได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
 - 3.5 ครูได้รับความร่วมมือจากผู้ปกครอง
 - 3.6 ครูได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของโรงเรียน
 - 3.7 ครูได้รับการพัฒนา

ในด้านความต้องการของนักเรียนนั้น นอกจากความต้องการ 7 ประการตามที่ MacBeath เสนอแล้ว ยังมีการจัดกลุ่มความต้องการของนักเรียนในด้านต่าง ๆ ดังที่ Whatmough (1994: 96-100) กล่าวถึงการสำรวจความต้องการของนักเรียนชั้น 12 โดยใช้เครื่องมือ Sixth Form Survey เครื่องมือนี้แบ่งความพึงพอใจของนักเรียนออกเป็น 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 31 ข้อคือ

1. ด้านวิชาการ จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านงานที่ครูมอบหมาย จำนวน 11 ข้อ
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนนักเรียนและครู จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านห้องเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ

ความต้องการของนักเรียนของ MacBeath ดังที่ได้กล่าวถึงมาก่อนหน้านี้ เห็นได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านวิชาการและความสัมพันธ์กับครูเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่โครงสร้างความต้องการของนักเรียนของ Whatmough นอกจากจะเน้นด้านวิชาการและความสัมพันธ์กับครูแล้วยังเน้นความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น ในการวิจัยนี้ จึงนำโครงสร้างความต้องการของนักเรียนของ Whatmough มาปรับให้เป็นความต้องการของนักเรียน 3 ด้าน คือ

1. ด้านวิชาการและงานที่ครูมอบหมาย
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนนักเรียนและครู
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับความต้องการของผู้ปกครองนั้น Buckley (1994: 37-41) กล่าวว่าเกิด

จากการที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยเฉพาะบทบาทในกระบวนการตัดสินใจ ถึงแม้ว่าทัศนคติของผู้ปกครองจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพัฒนาการของนักเรียน (Everard and Morris, 1990: 223) อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองมีทั้งข้อดีและข้อด้อย โรงเรียนจึงต้องจัดการอย่างเหมาะสม Buckley อ้างถึงผลการศึกษาของ Dauber and Epstein ในปี 1989 ที่พบว่า ผู้ปกครองส่วนมากต้องการให้โรงเรียนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการช่วยเหลือนักเรียนเมื่ออยู่ที่บ้าน และต้องการให้โรงเรียนให้ข้อมูลด้านวิชาการให้แก่ผู้ปกครองมากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้ความร่วมมือกับโรงเรียนเพื่อพัฒนานักเรียน และข้อค้นพบดังกล่าวยังระบุด้วยว่า ระดับของการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ขึ้นอยู่กับการเชิญชวนและการกระตุ้นของโรงเรียน

ความต้องการของผู้ปกครองตามที่ Buckley กล่าวถึง จึงเป็นการเสริมรายการความต้องการของผู้ปกครองของ MacBeath (1994: 103-105) ที่เน้นความต้องการของผู้ปกครองเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและความสุขของนักเรียนขณะที่อยู่ในโรงเรียน โดยมีได้เน้นความต้องการด้านวิชาการ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่าผู้ปกครองนักเรียนต้องการให้โรงเรียนตอบสนองความต้องการ 3 ด้าน คือ

1. ด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักเรียน
2. ด้านวิชาการและการสอนของครู
3. ด้านการบริหารและการให้บริการของโรงเรียน

ด้านความต้องการของครู Cannon (1994: 51) กล่าวว่า ครูมีความต้องการให้โรงเรียนจัดการกับปัญหา 4 ด้าน คือ

1. ด้านคน ซึ่งได้แก่ ครู นักเรียน รวมถึงบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านขั้นตอนการทำงาน
3. ด้านทรัพยากร
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Holdaway (1978 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 1991: 393) กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของครู 7 ประการ คือ

1. สถานภาพของครูในสังคม เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับและเกี่ยวข้องกับสถานภาพของตน
2. เจตคติของนักเรียนเกี่ยวกับการเรียน เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับนักเรียน
3. การบริการของห้องสมุด เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับทรัพยากรของโรงเรียน
4. ความมีอิสระในการเลือกกลวิธีสอน เป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการมอบหมายงานของครู

5. การมีส่วนร่วมของครูในการตัดสินใจของโรงเรียน เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ามาเกี่ยวข้องของผู้บริหาร

6. ภาระงาน เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์

7. รายได้ เป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวกับเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล

ความต้องการของครูตามที่ MacBeath ระบุ มีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงและแตกต่างจากของ Holdaway และสามารถนำมาจัดเข้าในโครงสร้างความต้องการของครูของ Cannon ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงใช้โครงสร้างความต้องการของครูของ Cannon เป็นแนวทาง ร่วมกับแนวคิดของ MacBeath และ Holdaway มาสรุปความต้องการของครู เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริหารบุคคล
2. ด้านวิธีการทำงาน
3. ด้านทรัพยากรและรายได้
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ และการวัดประสิทธิผลขององค์การดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรใช้โครงสร้างของเนื้อหาจากเครื่องมือ IPOE ของ Mott ร่วมกับตัวบ่งชี้ประสิทธิผลโรงเรียนของ Lunenburg and Omstein ประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา ของ สช. เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียนด้านกระบวนการบริหารโรงเรียน และด้านคุณภาพของนักเรียน ส่วนประสิทธิผลของโรงเรียนด้านคุณภาพของการบริการของโรงเรียนนั้น ใช้โครงสร้างในการสำรวจความต้องการของนักเรียนของ Whatmough ประกอบกับแนวคิดความต้องการของนักเรียนของ MacBeath เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิผลด้านคุณภาพของการบริการ ตามการรับรู้ของนักเรียน ส่วนเครื่องมือวัดประสิทธิผลด้านคุณภาพของการบริการ ตามการรับรู้ของผู้ปกครอง ใช้โครงสร้างความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนของ MacBeath และ Buckley เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ และเครื่องมือวัดประสิทธิผลด้านการบริการตามการรับรู้ของครู ใช้โครงสร้างความต้องการของครูของ Cannon, MacBeath และ Holdaway เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อวัดประสิทธิผลของโรงเรียน จึงมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ประกอบด้วย การวัดความสามารถของโรงเรียน 2 ด้าน คือ การปรับตัวของโรงเรียน และการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน
2. คุณภาพของนักเรียน ประกอบด้วย การวัดความสามารถของโรงเรียนในการผลิตนักเรียนที่มีคุณลักษณะ 2 ประการ คือ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และมีทัศนคติทางบวกต่อ

วิชาชีพและการทำงาน

3. คุณภาพของการบริการ ประกอบด้วยการวัดความสามารถของโรงเรียนในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน วัดคุณภาพของการบริการด้านบริหารบุคคล ด้านวิธีการทำงาน ด้านทรัพยากรและรายได้ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นักเรียน วัดคุณภาพของการบริการด้านวิชาการและการสอนของครู ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนนักเรียนและครู และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ปกครองนักเรียน วัดคุณภาพของการบริการด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักเรียน ด้านวิชาการและการสอนของครู และด้านการบริหารและการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการประกันคุณภาพทางการศึกษา เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจเมื่อไม่นานมานี้ และกำลังมีการศึกษาวิจัยในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถรวบรวมได้ จึงมีจำนวนไม่มากนักดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อโรงเรียน ได้แก่ ประชาชน หรือ ผู้ปกครองที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลานของตน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. งานวิจัยของ Gallenter (CD-ROM) ที่ศึกษาในปี 1994 เกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกโรงเรียนของผู้ปกครอง และปัจจัยด้านการบริหารของโรงเรียนที่สัมพันธ์กับการย้ายออกจากโรงเรียนประถมศึกษาของเอกชน พบว่าผู้ปกครองเลือกโรงเรียนเอกชน เพราะมีความเชื่อว่าโรงเรียนของรัฐมีคุณภาพต่ำกว่าโรงเรียนเอกชน ซึ่งแสดงว่าค่านิยมของครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจเลือกโรงเรียน และการที่ผู้ปกครองย้ายนักเรียนออกจากโรงเรียนเอกชนก็เพราะหมดความเชื่อถือในโรงเรียนนั้น

2. งานวิจัยของ Silva (CD-ROM) ที่ศึกษาในปี 1994 เกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อตัดสินใจยอมรับระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการในสถาบันการศึกษา Silva ได้สรุปว่าสถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเช่นเดียวกับหน่วยงานบริการอื่น ๆ จึงต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการในปัจจุบัน และแก่ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ด้วยคุณภาพระดับเดียวกันกับที่ผู้รับบริการคาดหวัง และเคยได้รับบริการจากสถาบันธุรกิจอื่น ๆ นักเรียนและผู้ปกครองเป็นผู้รับบริการภายนอกที่สำคัญ ซึ่งโรงเรียนต้องให้การ

บริการเป็นลำดับแรก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และการเรียนการสอนทางด้านอาชีวศึกษา

งานวิจัยของ ฉลวย ประชาบาล (2533: ง) ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ข้อค้นพบจากงานวิจัยของ ฉลวย ประชาบาล คือ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีความพร้อมในระดับ “สูง” ด้านทรัพยากร ส่วนในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ห้องปฏิบัติการ แหล่งค้นคว้า และด้านการสอนของอาจารย์ มีความพร้อมในระดับ “ปานกลาง” และแต่ละสาขาวิชามีความพร้อมแตกต่างกัน ในด้านความต้องการของตลาดแรงงานต่อผู้สำเร็จการศึกษา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ “สูง” เรียงลำดับความต้องการในแต่ละสาขาวิชาได้ดังนี้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ การเงินและการธนาคาร การบัญชี ภาษาธุรกิจ การตลาด การจัดการ การเลขานุการ และสาขาวิชาการโฆษณา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน

1. งานวิจัยของ Reid, Hopkins and Holly (1988: 5) ที่ศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ และครูใหญ่ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาทางการศึกษา พบว่าครูบางคนให้ความหมายประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึงความสามารถของนักเรียนที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในขณะที่บางคนเห็นว่าประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่สมาชิก

2. งานวิจัยของ จุมพล พูลภัทรชีวิน (กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2537: 182-183) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลของโรงเรียนเอกชน ในปี 2532 พบว่าระบบการบริหารโรงเรียนและบริหารบุคลากรเป็นปัจจัยหลักต่อสัมฤทธิ์ผลของการศึกษาโดยทั่วไป โรงเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูง มีครูที่มีวุฒิสูง (ปริญญาตรี) และสอนตรงตามสาขาที่เรียนมา ได้เงินเดือนตรงตามวุฒิ และโรงเรียนมีโอกาสคัดเลือกครูตามที่ต้องการ

3. งานวิจัยของ Abernathy (CD-ROM) ที่ศึกษาในปี 1992 เกี่ยวกับปัจจัยที่แสดงประสิทธิผลของโรงเรียน พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนแสดงได้จากการสร้างคุณลักษณะที่ดีให้แก่ผู้เรียน ซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลของระบบบริหารการศึกษาของโรงเรียนทั้งระบบ

4. งานวิจัยของ Suryadi (1992 อ้างถึงใน Ministry of Education and Culture, 1994: 56) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระดับประถมศึกษา ของประเทศ อินโดนีเซีย โดยวัดคุณภาพของครูใน 4 ปัจจัยหลัก คือ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ ความพยายามทางวิชาชีพ เวลาที่ใช้ในกิจกรรมทางวิชาชีพ และความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญและงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการวิจัย พบว่า ครูเป็นปัจจัยที่กระตุ้นและใช้ประโยชน์จากปัจจัยอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ครูเป็นปัจจัยเดียวที่ใช้ตัดสินการปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษา และครูที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาได้มากที่สุด

5. งานวิจัยของ Shearer (CD-ROM) ที่ศึกษาในปี 1993 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทางการศึกษา ชื่อเสียงของสถาบัน และความมั่นคงด้านการเงิน ของวิทยาลัย เอกชนในสหรัฐอเมริกา พบว่าประสิทธิผลทางการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับชื่อเสียงของสถาบัน หรือความมั่นคงด้านการเงิน ความมีชื่อเสียงของสถาบันและการมีความสามารถด้านการเงิน มิได้เป็นสิ่งรับประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันนั้น

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าวแล้ว ทำให้เห็นได้ว่าการศึกษา เป็นการสร้างความเจริญอกงามให้แก่มนุษย์ และมีบทบาทอย่างสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศ โดยเฉพาะในบริบทที่สังคมมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงควรมีการใช้เทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การบริหารการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากขึ้น

การประกันคุณภาพเป็นวิธีการใหม่ที่นำมาใช้ในการพัฒนาการศึกษา เพื่อให้ก้าวทันต่อความเจริญและความเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่แวดล้อม ช่วยให้โรงเรียนสามารถพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ให้ตอบสนองต่อความจำเป็นในการปรับตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แต่เนื่องจากแนวคิดของการประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่นำมาจากบริบททางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ดังนั้น การนำมาใช้ในบริบทของการศึกษาจึงต้องมีความระมัดระวัง และมีการประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่แรกสุดตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ และทำให้การบริหารการศึกษามีพัฒนาการไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โรงเรียนจะต้องตรวจสอบทบทวนความเหมาะสมของระบบและกระบวนการบริหาร อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพไว้ได้ตลอดไป เนื่องจากผลของการศึกษาที่มีต่อเยาวชนจะเป็นผลที่คงอยู่ในตัวบุคคลนั้นตลอดชีวิต และผลเสียที่เกิดขึ้นย่อมเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ยาก ทั้งยังส่งผลกระทบต่อปัจเจกบุคคล สังคม และประเทศชาติในระยะยาว การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพได้อย่างแท้จริง

ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดกรอบ

ความคิดในการวิจัยที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในการบริหารงานโรงเรียน 8 งาน ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน การงบประมาณและการจัดการธุรกิจ การบริการการศึกษา การบริหารบุคคล การบริหารกิจการนักเรียน การบริหารอาคารสถานที่ และการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน โดยวัดความสำเร็จของระบบประกันคุณภาพการศึกษาจากประสิทธิผลของโรงเรียน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียน และด้านคุณภาพของการบริการ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย