

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน โดยพิจารณาแยกเป็นประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การอาชีวศึกษาเอกชน
2. คุณภาพการศึกษา
3. การควบคุมคุณภาพ
4. การตรวจสอบคุณภาพ
5. การประเมินคุณภาพ
6. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การอาชีวศึกษาเอกชน

การศึกษาในเรื่องการอาชีวศึกษาเอกชนมีประเด็นที่สำคัญ คือ ความหมายของการศึกษาเอกชน การจัดการศึกษาเอกชน และการจัดการอาชีวศึกษาเอกชน มีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาเอกชน

ความหมายของการศึกษาเอกชน มีผู้ให้คำนิยามไว้แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความหมายของการศึกษาเอกชนที่อ้างอิงกันที่สำคัญมีดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2526, หน้า 1) ให้ความหมายว่า การศึกษาเอกชน หมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่เอกชนหรือคณะบุคคลเป็นผู้จัด โดยใช้ทรัพยากรหลักทั้งที่เป็นคน ทุนทรัพย์ และวัสดุอุปกรณ์ของภาคเอกชน และจัดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์อันจำกัดสำหรับบุคคลเฉพาะกลุ่มเฉพาะเหล่าเท่านั้น การศึกษาเอกชน เป็นกิจกรรมที่มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ผู้จัดกิจกรรม เป็นเอกชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคล และในกรณีที่เป็นการบริหารหรือข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้องดำเนินการในฐานะของภาคเอกชนผู้จัดกิจกรรมดังกล่าว มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าของ และผู้ได้รับใบอนุญาต

2. ทรัพยากร ที่ใช้ในการจัดการศึกษา อันได้แก่ คนหรือบุคลากรทางการศึกษา ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง วัสดุอุปกรณ์ และเงินทุน จะต้องมาจากภาคเอกชนเป็นหลัก

3. วัตถุประสงค์ เป็นการจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์อันจำกัดสำหรับบุคคลเฉพาะกลุ่ม เฉพาะเหล่า มิได้จัดให้กับบุคคลทั่วไป

4. ผู้เรียน โดยปกติผู้เรียนหรือผู้รับบริการทางการศึกษา จะเป็นบุคคลที่มีพื้นฐานทาง สังคมและเศรษฐกิจในระดับเดียวกัน ในการนี้หากมีจำนวนผู้เรียนรวมกันทุกผลัดมากกว่า 7 คน ขึ้นไป สถานที่นั้นก็จะได้ชื่อว่าเป็น สถานศึกษาเอกชน ตามกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (กอกน โยบายและแผน, 2538, หน้า 16) ให้ ความหมาย การศึกษาเอกชนว่า หมายถึง การศึกษาทุกประเภททุกระดับ ที่ต่ำกว่าปริญญาตรีที่ จัดขึ้นในโรงเรียนเอกชน

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 (พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2535, หน้า 16) ให้ความหมายว่า โรงเรียน เอกชน หมายถึง สถานศึกษาหรือสถานที่ที่บุคคลจัดการให้การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แก่แก่นักเรียนทุกผลัดรวมกันเกิน 7 คนขึ้นไป โดยขอรับขอยางงานการศึกษาเอกชนครอบคลุมการศึกษา 3 รูปแบบ คือ

1. การศึกษาในระบบโรงเรียน ประกอบด้วย การจัดการเรียนการสอนประเภทสามัญ ศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษา (ชั้นอนุบาล) ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา รวมทั้งประเภท อาชีวศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

2. การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อสนองความต้องการที่ หลากหลายของกลุ่มบุคคล ประกอบด้วยการจัดการเรียนการสอนประเภทต่าง ๆ เช่น การสอน ศาสนา กวดวิชา ศิลปศึกษา และ อาชีวศึกษา

3. การศึกษาพิเศษ และการศึกษาสงเคราะห์ เป็นการจัดการศึกษาให้แก่ผู้อื่นที่มีลักษณะ พิเศษ หรือผิดปกติในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ และให้แก่ผู้ที่ยากไร้ หรือด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคม ในโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาเอกชนหมายถึง การจัดการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีโดย ผู้จัดการศึกษาเป็นเอกชน ที่เป็นบุคคล หรือคณะบุคคล ที่มีทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอก ระบบ และการศึกษาพิเศษ

การจัดการศึกษาเอกชน

การจัดการศึกษาเอกชนในประเทศไทยมีมานานนับตั้งแต่สมัยล้านนาไทย และมีวิวัฒนาการมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2526, หน้า 1-7)

1. สมัยล้านนาไทยและสุโขทัย

การเรียนการสอนในสมัยนี้จะอยู่ที่วัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียน อ่าน และเขียนหนังสือ ซึ่งมีตัวหนังสือ 3 ประเภท ได้แก่ ตัวหนังสือไทยวน (หนังสือเมือง) ตัวหนังสือสุโขทัย (หนังสือฝักราช) และตัวหนังสือขอมไทย (หนังสือขอมเมือง) นอกจากการอ่านและเขียนหนังสือแล้ว ยังมีการสอน วิชาแพทย์แผนโบราณ วิชาก่อสร้าง โหราศาสตร์ เวทมนต์คาถา วิชาต่อสู้ป้องกันตัว

2. สมัยกรุงศรีอยุธยา

รูปแบบการจัดการศึกษาล้าที่จัดกันในสมัยล้านนาไทยและสุโขทัย แต่การจัดการเรียนการสอนได้มีการพัฒนามากขึ้น เนื่องจากบาทหลวงฝรั่งเศส นิกายโรมันคาทอลิก ได้เข้ามาขอจัดตั้งโรงเรียนขึ้นหลายแห่ง และในเวลาเดียวกันสมเด็จพระนารายณ์มหาราชได้โปรดเกล้าฯ ให้พระโหราธิบดีแต่งตำราภาษาไทยขึ้น ได้แก่ จินตามณี เพื่อให้ประชาชนไทยได้เรียนรู้ภาษาไทยอย่างซาบซึ้ง ไม่ลืมนับธรรมเนียมประเพณีของตน ในตำราภาษาไทยเล่มแรกนี้ได้กล่าวถึงพยัญชนะ สระ การประสมตัวอักษร จันทรลักษณ์ และคำศัพท์ของภาษาประเทศเพื่อนบ้าน เรือนเคียง เช่น ขวา เขมร บาติ สันสกฤต นอกจากนี้ยังกล่าวถึงแนวทางการรับราชการอีกด้วย สำหรับชื่อโรงเรียนที่ปรากฏมีแต่ที่จัดตั้งโดยบาทหลวงเท่านั้น ได้แก่ โรงเรียนศรีอยุธยา โรงเรียนมหาพราหมณ์ โรงเรียนสามเณร วิทยาลัยคอนสแตนติน และวิทยาลัยแห่งชาติ

3. สมัยกรุงธนบุรี

การศึกษาเอกชนในสมัยนี้ โรงเรียนของบาทหลวงฝรั่งเศสยังคงมีเหลืออยู่ต่อมาบางโรงเรียน เป็นโรงเรียนเล็ก ๆ ที่มีนักเรียนเพียง 5-6 คน เท่านั้น และมีระยะเวลาบางช่วง ที่โรงเรียนหยุดดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องจากสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชทรงเนรเทศสังฆราชและบาทหลวงฝรั่งเศสออกนอกประเทศเมื่อปลายพุทธศักราช 2322

4. สมัยกรุงรัตนโกสินทร์

พวกมิชชันนารีอเมริกันซึ่งเผยแพร่วิทยาศาสตร์ศาสนาโดยโปรเตสแตนต์ ได้เริ่มเข้ามาเปิดทางด้านการศึกษาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2371 ในแผ่นดินสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยหมอกุดสลาฟ และหมอทอมสิน และต่อจากนั้นก็ยังมีมิชชันนารีจากอเมริกาทยอยกันเข้ามาอยู่ในเมืองไทยมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาเอกชนในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์จึงมีวิวัฒนาการ

ตามลำดับ เช่น โรงเรียนการช่างสตรีโฮเวอร์คเมมโมเรียลสกูล (เปลี่ยนชื่อครั้งสุดท้าย คือโรงเรียนอรุณประดิษฐ์ เมื่อ พ.ศ. 2490) โรงเรียนสตรีแฮเรียตเอ็มแฮส หรือโรงเรียนกุลสตรีวังหลัง (เปลี่ยนชื่อครั้งสุดท้ายเป็นโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย) โรงเรียนอัสสัมชัญ โรงเรียนบางกอกคริสเตียนไฮสกูล (เปลี่ยนชื่อครั้งสุดท้ายเมื่อ พ.ศ. 2456 เป็น โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย) โรงเรียนราชินี เป็นต้น

โรงเรียนที่เอกชนหรือคณะบุคคลจัดตั้งขึ้นด้วยทุนทรัพย์ส่วนตัวโดยจำกัดประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับเฉพาะหมู่คณะของตน มิได้จัดให้เป็นการทั่วไปนี้ เรียกว่า โรงเรียนสามเณร มาตั้งแต่สมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชเป็นต้นมา จนถึงสมัยสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวงแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ในปี พ.ศ. 2435 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนเซนต์สจวร์ต และเปลี่ยนเป็น โรงเรียนบुकคูล ในปี พ.ศ. 2454 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งหนึ่งเป็น โรงเรียนราษฎร ในปี พ.ศ. 2461 ทั้งนี้เพราะได้มีการตราพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการศึกษาเอกชนฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร พ.ศ. 2461 และได้ใช้ชื่อนี้มาจนถึงมีการเฉลิมฉลองวาระครบรอบ 200 ปี แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนเอกชนตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการศึกษาเอกชนของไทยในระยะแรกเป็นการจัดการศึกษาจากค่านิยมที่เริ่มเกิดขึ้นกับบุคคลชั้นสูงก่อน แล้วจึงค่อย ๆ ขยายตัวออกไปสู่มวลชน ซึ่งในระยะแรกดำเนินการโดยพวกมิชชันนารี

การจัดการอาชีวศึกษาเอกชน

การจัดการอาชีวศึกษาเอกชนของไทย มีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย (พ.ศ. 1800-1893) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ ศึกษาวิชาชีพจากครอบครัว และท้องถิ่นของตน สืบตระกูลกันต่อ ๆ มา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิชาช่างฝีมือประเภทต่าง ๆ เช่น ช่างถม ช่างทอง ช่างแกะ ช่างปั้น ฯลฯ (ศศิธร สิงหละชาติ, 2522, หน้า 12-13) หรืออาชีพบางอย่างที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพิเศษ เช่น ช่างศิลปกรรม ก็จะเรียนจากพระสงฆ์ที่ ในสมัยอยุธยา (พ.ศ. 1893-2310) การจัดการอาชีวศึกษาเอกชน เป็นไปในลักษณะคล้ายคลึงกับสมัยสุโขทัย คือเป็นการฝึกหัด และถ่ายทอดอาชีพประจำครอบครัวหรือหมู่บ้าน และเรียนวิชาช่าง หรือศิลปกรรมจากวัดจนกระทั่งถึง สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ใน พ.ศ. 2371 สมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว คณะมิชชันนารีอเมริกัน ได้เข้ามาเผยแพร่คริสต์ศาสนาในประเทศไทย และได้จัดให้มีการสอนวิชาช่างด้วย เช่น การพิมพ์ การช่างต่อเรือ เป็นต้น ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นางเอส จี แมคฟาร์แลนด์ ได้จัดตั้งโรงเรียนสตรีที่จังหวัดเพชรบุรี สอนวิชาการฝีมือเรียกว่า โรงเรียนหัตถกรรม หรือโรงเรียนอุตสาหกรรม นับว่าเป็นโรงเรียนอาชีวศึกษาสำหรับสตรีแห่งแรกของไทย ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนอรุณสตรี

และเปลี่ยนชื่ออีกครั้งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นโรงเรียนอรุณประดิษฐ์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2523, หน้า 15)

ใน พ.ศ. 2494 การอาชีวศึกษาได้รับความช่วยเหลือจากประเทศสหรัฐอเมริกา และองค์การยูเนสโก มีการพัฒนาจัดทำหลักสูตร อาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทำให้ผู้ปกครอง และนักเรียนสนใจเรียนด้านอาชีวศึกษามากขึ้น โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน โรงเรียนแรกที่เปิดสอนอาชีวศึกษา หลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ คือ โรงเรียนบวรศึกษาพาณิชย์ ซึ่งได้รับอนุญาตให้เปิดสอน เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2503 (ศศิธร สิงหละชาติ, 2522, หน้า 50)

กระทรวงศึกษาธิการได้ปรับปรุงหลักสูตรหลายครั้ง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2531 กระทรวงศึกษาธิการได้เปิดโอกาสให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เลือกใช้หลักสูตรได้กว้างขวางกว่าเดิม คือ สามารถเลือกใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ของกรมอาชีวศึกษา หรือหลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลก็ได้ แต่จะต้องรายงานให้กระทรวงศึกษาธิการทราบด้วย (ฉลวย ประชาบาล, 2533, หน้า 1)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การอาชีวศึกษาเอกชน มีการจัดการศึกษามาตั้งแต่สมัยสุโขทัยควบคู่กับการจัดการศึกษาของชาติมาโดยตลอด จนถึงปัจจุบัน ในระยะแรกมุ่งเน้นในเรื่องการสืบทอดวิชาของบรรพบุรุษ จนกระทั่งในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ก็มีวิวัฒนาการมาพร้อมกับการจัดการอาชีวศึกษาของรัฐ ทั้งในส่วนของหลักสูตรของกรมอาชีวศึกษา และหลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

คุณภาพการศึกษา

สาระสำคัญของการบริหารคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยความหมายของคุณภาพคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา และกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 8) ให้ความหมายคุณภาพว่าเป็นภาพความคิดที่เกี่ยวเนื่องกับคุณค่า หรือประโยชน์ที่ได้รับที่สอดคล้องกับรสนิยมหรือความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14-16) กล่าวว่า คุณภาพเป็นนามธรรมที่สะท้อนถึงคุณค่าที่สามารถสัมผัสได้ โดยอาศัยความรู้สึที่ผ่านการประเมินแล้วภายใต้ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเฉพาะของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคมในแต่ละยุคสมัย ในแง่ของผลิตภัณฑ์หรือสินค้า คุณภาพหมายถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนด ความเหมาะสมต่อการใช้สอย ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา

ของคุณสมบัติของสินค้าตัวนั้น ในแง่ของการบริการ คุณภาพหมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้ว

นิคัย สัมมาพันธ์ (2532 , หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและรูปลักษณะของผลผลิตที่จะต้องระบุออกมาในรูปตัวแปร หรือตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทนมิติต่าง ๆ ของคุณภาพที่วัดได้ ทั้งนี้พิจารณาจาก ความเหมาะสมที่จะใช้ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าภายนอกองค์กร แล้วพิจารณาย้อนกลับเข้ามาสู่ ลูกค้าภายใน คือ ผู้ปฏิบัติการ

คณะกรรมการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ได้ให้ความหมายคำว่าคุณภาพว่ามีความหมายที่กว้างขวาง (สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2540, หน้า 11-12) คุณภาพ คือความเป็นเลิศ คือคุณลักษณะที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย คือความสมบูรณ์แบบที่ปราศจากข้อขัดแย้ง คือความเหมาะสมตรงกับความมุ่งหมาย ตลอดจนคือการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะที่เป็นแนวทางของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

กาลวิน (Galvin, 1981 อ้างอิงจาก กรมสามัญศึกษา, 2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่าคือสิ่งที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ที่ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของผลิตภัณฑ์ ความพอใจของลูกค้า คุณค่าที่เหมาะสมกับราคา

เบอร์รี, ซิธแฮม และพาราสุราบาน (Berry, Zeitham & Parasuraban, 1985 อ้างอิงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 17) ได้กล่าวว่าคุณภาพคือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

ไครเยอร์ (Cryer, 1993 อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 8) กล่าวว่า คุณภาพคือ ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด

จูราน (Juran, 1972 อ้างอิงจากกรมสามัญศึกษา, 2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการออกแบบ ให้มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้านิยมมากกว่าผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ตลอดจนทำให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นและวางใจผลิตภัณฑ์นั้น

จากความหมายคุณภาพของนักวิชาการต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพหมายถึง ความเป็นเลิศ คุณลักษณะที่มีลักษณะพิเศษ มีสัมฤทธิ์ผลเป็นที่ยอมรับ มีความสอดคล้องในทางปฏิบัติ ที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ เหมาะสมตรงกับความมุ่งหมาย มีความพอใจตามความคาดหวังที่ตั้ง นอกจากนี้คุณภาพขึ้นอยู่กับคุณค่า ซึ่งให้ความสนใจกับ ผู้บริโภค คือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการออกแบบให้พอใจผู้ใช้ ให้มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นและวางใจผลิตภัณฑ์นั้น

ความหมายคุณภาพการศึกษา

นักวิชาการให้ความหมายของคุณภาพการศึกษาไว้ใกล้เคียงกันดังนี้

จรัส นองมาก (2538, หน้า 23) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาของ โรงเรียนที่กำหนดขอบข่ายการดำเนินงานได้ครอบคลุมองค์ประกอบหลักของภาระงาน หน้าที่ของโรงเรียน ให้ประสบความสำเร็จได้โดยจัดการกับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยตัวป้อน กระบวนการ ผลผลิต และการดำเนินงานจะต้องมีจุดหมาย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาของ โรงเรียน และของชาติ

สมศักดิ์ สินธุรเวชญ (2542, หน้า 150) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาโรงเรียนตามแผนการพัฒนาการศึกษา ที่เน้นการพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ทางด้านความรู้ และปัญญา ทั้งกายและจิตใจ ตลอดจนมีความสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ โดยสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการจัดการ และพัฒนาปัจจัยกระบวนการและผลผลิตจนเชื่อว่า สามารถจัดการศึกษาได้สมบูรณ์ตามหลักสูตรและความคาดหวังของสังคมอย่างมีคุณภาพ

รุ่ง แก้วแดง (2544, หน้า 108-110) เสนอว่า คุณภาพการศึกษา เกิดขึ้นได้ด้วยการปฏิรูประบบที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) การปฏิรูปการเรียนรู้ ของผู้เรียน ตั้งแต่ก่อนเปิดเรียน ด้วยการเอาข้อมูลจากการทบทวนการทำงานในปีที่ผ่านมา มาวางแผนในการทำงานปีต่อไป 2) การปฏิรูปการสอนของครู ให้สามารถจัดการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3) ปฏิรูปการบริหาร ผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียน และการสอนของครู

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึงการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา โดยมีจุดหมาย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้นักเรียนมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาของหลักสูตร และความคาดหวังของสังคม

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มาจากคำว่าประกันคุณภาพ และ การศึกษา นักวิชาการให้ความหมายของคำว่าประกันคุณภาพแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ไพบุลย์ แจ่มพงษ์ (2541, หน้า 39) ได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมาตรการที่กำหนดแนวปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาเพื่อจะช่วยให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนมีหลักประกันว่า นักเรียนจะมีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สมคิด พรหมชัย (2544, หน้า 41) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการดำเนินการ กิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการ การบริการ การบริหาร และการจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรงคือ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อมคือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม ในการทำให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจที่จะส่งลูกหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการ

ฉัฐพล ชุมวรฐายี (2545, หน้า 14-15) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สถาบันเครือข่ายการประกันคุณภาพอุดมศึกษานานาชาติ (International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education) (Lenn, 1992, pp. 127-128 อ้างอิงจาก จรินทร์ เทศวาณิช, 2541, หน้า 37-38) ได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับเจตคติ เครื่องมือ กิจกรรม และวิธีการปฏิบัติ ซึ่งดำรงอยู่และนำมาใช้ และหมายรวมถึงกิจกรรมควบคุมคุณภาพซึ่งประกันได้ว่าจะทรงไว้ซึ่งมาตรฐานทางวิชาการที่เหมาะสม และการพัฒนาระดับมาตรฐานของโปรแกรมหรือสถาบัน ทำให้กระบวนการเหล่านี้รับรู้กันในชุมชนวิชาการและสังคมโดยส่วนรวม

เมอร์กาทรอยด์และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, p. 45) และ พงุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2545, หน้า 2) ให้ความหมายว่าเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และกระบวนการตรวจสอบหรือประเมินตามมาตรฐานการศึกษา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการปฏิบัติงานในการจัดการเรียน การสอนของสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณลักษณะที่ตรงตาม ความต้องการ และ เป็นที่พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน ครู บุคลากร เป็นต้น

หลักการสำคัญที่ทำให้การศึกษามีคุณภาพ ก่อให้เกิดการประกันคุณภาพได้นั้น นักวิชาการได้มีความเห็นที่หลากหลาย เช่น

อำรุง จันทวานิช (2542, หน้า 5-6) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ ประกอบด้วย หลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพราะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างมีความสุข มีพัฒนาการรอบด้าน โดยเฉพาะมีคุณธรรมและมีความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง

ชเนศ ขำเกิด (2543, หน้า 75) กล่าวว่า หลักการของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ การที่สถานศึกษามีจุดหมายร่วมกันในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา โดยถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ไม่ใช่กิจกรรมที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา แต่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานโดยปกติของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ บุคลากรอื่น ๆ และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วม ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดัน วางแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการอย่างมีเป้าหมายชัดเจน มีการทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา คือการดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการทำงานปกติ แต่มีการวางแผนการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดอันนำไปสู่การจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่มีการปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการ นักวิชาการได้มีแนวคิดในเรื่องกระบวนการประกันคุณภาพแตกต่างกัน ดังนี้

บุญจง ขาวสิทธิวงษ์ (2542, หน้า 132) กล่าวว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบที่เป็นระบบย่อยบนแนวคิดที่ต่างกัน เช่น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบคือ ระบบกำกับ ระบบการสนับสนุน และระบบการตรวจสอบ โดยระบบกำกับเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหาร ระบบการสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการ และระบบการตรวจสอบเป็นการตรวจสอบระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เป็นภารกิจหน้าที่ในการจัดการศึกษา สำหรับแนวคิดและหลักการการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 3 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบควบคุมคุณภาพ ระบบการตรวจสอบคุณภาพ และระบบการประเมินคุณภาพ

ชนะ กสิถาร์ (2546 ข) กล่าวว่าวงจรการตรวจสอบคุณภาพการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Office for Standard in Education) และสำนักผู้ตรวจการศึกษาผู้ใหญ่ (Adult Learning Inspectorate : ALI) ในประเทศอังกฤษ มีการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ทั้งในส่วนของการบริหารงานตามโครงสร้าง ขั้นตอนในการจัดการคุณภาพ และประเมินตามภารกิจ ที่แต่ละสาขาวิชาต้องปฏิบัติในการจัดการศึกษา

กล้า ทองขาว (2544, หน้า 28-29) กล่าวว่ากระบวนการประกันคุณภาพภายในจะมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความต้องการขั้นต่ำของแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ดัชนีชี้วัด จะต้องผันแปรไปตามปรัชญา วัฒนธรรม หรือ วิสัยทัศน์เฉพาะของสถาบัน อย่างไรก็ตาม ต้องให้ความสำคัญกับ 4 กระบวนการ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) กล่าวคือ ตามปกติสถาบันอุดมศึกษาจะใช้แผนเป็นเครื่องมือในการดำเนินการกิจ เช่น แผนพัฒนาการเรียนการสอน แผนงานวิจัย แผนงานบริการวิชาการ และแผนงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เครื่องมือในการดำเนินการกิจที่จัดทำและดำเนินไปเพื่อสนองปณิธานของสถาบันที่ปรากฏให้เป็นแผนงาน โครงการ หลักสูตร หรือ โปรแกรมการศึกษาต่างๆ ของการศึกษาทั้งหมด จะต้องได้รับการควบคุมให้มีการดำเนินการตามที่กำหนดไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) คือ กระบวนการค้นหาหลักฐานหรือร่องรอยการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ โดยกระบวนการศึกษา ค้นหาข้อมูล หลักฐานเพื่อตรวจสอบในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่เรียกว่า การศึกษาเพื่อการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report หรือ SSR) การศึกษาและการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองมีจุดประสงค์เพื่อแสวงหาการดำเนินงานตามแผน ค้นหาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน แสวงหาจุดแข็งในการปฏิบัติที่ควรได้รับการส่งเสริม ค้นหาจุดอ่อนของการทำงานที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข แสวงหาแหล่งข้อมูลหรือหลักฐานเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่าได้ทำอะไร มีปรากฏที่ใด ในลักษณะใดและสามารถแสดงผลเชิงประจักษ์แก่ใครก็ตามที่ต้องการทราบผลการดำเนินงานของสถาบัน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรหรือผู้ตรวจสอบคุณภาพจากภายใน ภายนอก หรือสาธารณะ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) คือ การพิจารณาคุณค่าของผลการดำเนินงานโดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนด ตามประเภทและลักษณะตัวบ่งชี้ ต่าง ๆ ซึ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในอาจใช้เกณฑ์มาตรฐาน (ของทบวงมหาวิทยาลัย) เกณฑ์ที่กำหนดโดยองค์กรประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยอาจกำหนดเกณฑ์เป็นพิสัย เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการศึกษาและจัดทำระบบงานการประเมินตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานคุณภาพของสถาบันหรือจัดส่งรายงานให้ต้นสังกัดและรองรับการประเมินจาก สมศ. ตามที่นโยบายกำหนด

4. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นกระบวนการที่สถานศึกษานำผลจากรายงานการศึกษาตนเอง และรายงานการประเมินตนเองไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ในองค์ประกอบและดัชนีที่มีปัญหา เช่น ดัชนีที่การตรวจสอบคุณภาพไม่ผ่าน

หรือ ดัชนีที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ หรือมีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด การตรวจสอบ ประเมินผลและการปรับปรุงคุณภาพจะต้องดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ไพฑูรย์ แจ่มพงษ์ (2541, หน้า 39-40) ได้เสนอว่าการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงาน 3 กระบวนการ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวทางปฏิบัติที่นำการศึกษา เข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 การกำหนดมาตรฐาน ด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหาร สถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษา และการ สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติ ในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษาและการจัดทำรายงานของ สถานศึกษาต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของ สถานศึกษา

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3.2 การประเมินเพื่อรองรับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพ การศึกษา

กรมวิชาการ (2538, หน้า 7) ระบุว่าระบบประกันคุณภาพประกอบด้วยกระบวนการ สำคัญ 3 กระบวนการ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยการ

1.1 กำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับ สถานศึกษา

1.2 พัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน ด้วยการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษาหรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จัดระบบสารสนเทศ บริหารจัดการคุณภาพ (นำแผนไปใช้) และการติดตาม กำกับ การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยการ

2.1 ตรวจสอบและทบทวนตนเองโดยสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และรายงานผลต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

2.2 ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และหรือใช้มาตรการในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ

2.3 ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของประเทศโดยกระทรวงเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และหรือใช้มาตรการในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ

3. การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการนี้เป็นภารกิจของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการจะส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาได้ประเมินตนเองและได้รับการประเมินจากภายนอก

จำริญ เรื่องขจร (2543, หน้า 43-44) กล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีองค์ประกอบหลัก ๆ อยู่ 2 กระบวนการ ดังนี้

1. การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การจัดทำมาตรฐานการศึกษา การจัดทำข้อมูลพื้นฐาน การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาบุคลากร การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การประเมินเพื่อปรับปรุงการพัฒนา การประเมินเพื่อตรวจสอบทบทวน มาตรการการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มาตรการการพัฒนามาตรฐานการศึกษา

ธเนศ ขำเกิด (2543, หน้า 72-73) เสนอว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นได้ นั้น สถานศึกษาควรดำเนินการเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การศึกษาและการเตรียมการ โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในเรื่องระบบประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 การวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาอาจวางแผนในรูปแบบของ ธรรมนูญโรงเรียน หรือแผนพัฒนาโรงเรียนก็ได้ แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งจัดทำ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด

1.3 การดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา เป็นขั้นตอนของการนำแผน ไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยึดถือหลักที่ว่า เขียนในสิ่งที่ทำ ทำในสิ่งที่เขียน และมีหลักฐานปรากฏว่า ได้ทำแล้ว ระหว่างดำเนินการ สถานศึกษาก็จัดสิ่งอำนวยความสะดวกพัฒนาบุคลากร นิเทศ กำกับ ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2. การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา แยกออกเป็น 2 ระบบย่อยดังนี้

2.1 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา เป็นการประเมินภายในหรือการ ประเมินตนเองของสถานศึกษา ในแต่ละปีว่า สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานคุณภาพ การศึกษา ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ มีจุดอ่อน จุดแข็งอะไรบ้าง เพื่อจะได้ปรับปรุง แก้ไข และรายงานผลให้หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบความก้าวหน้า

2.2 การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการวิเคราะห์ พิจารณา และ ตัดสินใจในการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาให้สูงขึ้นทุก ๆ ปี

3. การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา เป็นระบบประเมินคุณภาพการศึกษาจาก ภายนอก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่า สถานศึกษาจะต้องได้รับการประเมินจากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรภายนอกในทุก 5 ปี

กรมอาชีวศึกษา (2545, หน้า 6-7) ระบุว่า องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการ อาชีวศึกษา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย 1) การกำหนดมาตรฐานการ อาชีวศึกษา ตัวบ่งชี้คุณภาพ และการประเมิน 2) การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน เป็นการจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนต่าง ๆ เพื่อกำกับการดำเนินงานของ สถานศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบโดยการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ทบทวน เป็นการ กำหนดระบบการประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินงานของสถานศึกษา

3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการ ดำเนินการควบคุมคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 1) การประเมินคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่กำกับ ดูแล หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายใน 2) การประเมินคุณภาพภายนอก โดย

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายนอก

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (เกษม วัฒนชัย, 2539, หน้า 1-3; Kells, 1992, pp. 128-129) ประกอบด้วย 3 กระบวนการ โดยในแต่ละกระบวนการมีการดำเนินการดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันในการวางกลไกต่าง ๆ เพื่อที่จะจัดการควบคุมคุณภาพการเรียนการสอน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย ๆ ในการพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ คือ ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา การสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานกลาง โดยเน้นการตรวจสอบในระดับสถาบันว่า แต่ละสถาบันมีกลไกการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมหรือไม่ มีความก้าวหน้าอย่างไร ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย ๆ ดังนี้

2.1 การรวบรวมข้อมูลหรือเอกสาร

2.2 การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบที่มีความเป็นกลางและมีความรอบรู้

2.3 การตรวจเยี่ยมหน่วยงาน โดยมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า เป็นการให้ผู้ตรวจสอบได้พบกับ นักเรียน ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษา

2.4 การเขียนรายงานความเห็น ซึ่งต้องกระทำให้เสร็จในวันตรวจเยี่ยม

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานจัดสรรระบบงบประมาณ จะทำการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน และเน้นการประเมินภาพรวมในระดับสถานศึกษา เป็นการประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษาและการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ที่มุ่งกระจายอำนาจทางการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ ภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย โดยสถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ด้วยการบริหารงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้แนวคิดของประเทศไทยคือ กระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2) การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และ 3) การประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผลทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายใน 3 ระบบคือ ระบบการบริหารคุณภาพ ระบบการจัดการคุณภาพ และระบบปฏิบัติการคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ

ความหมายการควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ มีผู้ให้ความหมายเป็นจำนวนมาก ความหมายที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

จูรัน (Juran, 1972 อ้างอิงจาก พิชัย เสียงมจิตต์, 2542, หน้า 105-106; สุวรรณิ แสงมหาชัย, 2539, หน้า 27) ได้เสนอว่า การควบคุมคุณภาพ เป็นการสร้างความตระหนักในความจำเป็นและโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพ ที่ให้ความเอาใจใส่กับรายงานและสิ่งที่เกิดจากการปฏิบัติ เป็นการเปรียบเทียบผลงานหรือบริการ ให้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด มีการวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหา เลือกรูปแบบการแก้ปัญหา และนำไปปฏิบัติ

ไฟเก็นบอม (Feigenbaum, 1961 อ้างอิงจาก พิชัย เสียงมจิตต์, 2542, หน้า 106-107) ได้เสนอว่า การควบคุมคุณภาพ เป็นการบูรณาการด้านการพัฒนาคุณภาพ การรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้ นำหน้าในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ในทุกระยะของกระบวนการผลิต เริ่มตั้งแต่ข้อกำหนดเฉพาะของลูกค้า ไปจนถึงการติดตั้งและการบริการ

ครอสบี (Crosby, 1986 อ้างอิงจาก พิชัย เสียงมจิตต์, 2542, หน้า 107-108) ได้เสนอว่า การควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นเอาใจจริงในการบริหารจัดการ การวัดผล การปฏิบัติการแก้ไข การวางแผนให้ข้อบกพร่องเป็นศูนย์ และการนำสาเหตุที่ผิดพลาดออกไป

ดอทชินและออกค์แลนด์ (Dotchin & Ockland, 1989 อ้างอิงจากสถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี, 2540, หน้า 9-10) เสนอว่าการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ การจัดข้อบกพร่องต่าง ๆ ออกให้หมด โดยทำเสียให้ถูกตั้งแต่เริ่มต้น การปรับปรุงคุณภาพในระบบงาน การจัดส่งสิ่งของกันในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ด้วยการติดต่อสื่อสารและพัฒนาทีมงาน ตลอดจนให้การศึกษาและฝึกอบรมใหม่อย่างสม่ำเสมอ

ทาคุชิ (Taguchi, 1993 อ้างอิงจาก พิชัย เสียงมจิตต์, 2542, หน้า 110-111; สุวรรณิ แสงมหาชัย, 2539, หน้า 28-29) ให้ความเห็นว่า การควบคุมคุณภาพ ทำโดยการควบคุมความสูญเสีย ที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กร การวางแผน การป้องกัน ความเข้าใจในเป้าหมายของผู้เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบ การประสานของทีมงาน การสื่อสารพบปะกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมเข้ากับงานทางวิศวกรรมและวิธีการทางสถิติในกระบวนการทำงาน

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การควบคุมคุณภาพ หมายถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ในการบริหารจัดการ การวัดผล การปฏิบัติการแก้ไข การวางแผนให้การผลิตผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการมี

ข้อบกพร่องเป็นศูนย์ โดยการนำสาเหตุที่ผิดพลาดออกไป ด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ และการทำงานร่วมมือกันของบุคลากร

วิธีการควบคุมคุณภาพ

วิธีการในการควบคุมคุณภาพที่สำคัญเช่น การควบคุมคุณภาพโดยรวม การควบคุมคุณภาพแบบประเทศในกลุ่มยุโรป การควบคุมคุณภาพระบบบัลคริคซ์ ระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ระบบการบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐานระหว่างชาติ (ไอเอสโอ 9000) การควบคุมคุณภาพตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ตามแนวทางของสำนักงานการอาชีวศึกษา และตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพโดยรวม

หลักการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control: TQC) เป็นการควบคุมคุณภาพ ตามแนวคิดของเดมมิง ที่ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่น เลื่อมใสศรัทธา ตั้งใจจริง รู้จริง เกี่ยวกับแนวคิดหลักการที่จะนำมาใช้ รวมถึงการรู้จริงในงานที่ทำ โดยมีการบริหารตามแนวทาง 14 ประการ (สำนักงานโครงการนาร่องปฏิรูปการศึกษา, 2544, หน้า 101) คือ 1) มีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพ ที่ชัดเจน 2) การปรับให้เข้ากับปรัชญาใหม่ ๆ ของการบริหารจัดการ 3) การใช้กระบวนการทางสถิติ 4) ไม่ดำเนินธุรกิจที่เน้นราคาขายเพียงอย่างเดียว 5) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 6) ฝึกอบรมให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 7) สร้างภาวะผู้นำให้กับบุคลากร 8) ใช้วิธีการปรึกษาหารือมากกว่าการสั่งการ 9) มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม 10) มีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน 11) ใช้ผลการปรับปรุงกระบวนการทำงานมาวัดเป็นผลงานของพนักงาน 12) สร้างให้เกิดความภูมิใจและความพอใจในการทำงานงานของบุคลากร 13) ถือว่าการฝึกอบรมและการฝึกอบรมใหม่ เป็นการลงทุนระยะยาวซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 14) จัดคนเข้าทำงานให้เหมาะสม และ ผู้บริหารลงมือปฏิบัติด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

การควบคุมคุณภาพโดยรวม ในประเทศญี่ปุ่น ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก มีการให้รางวัลในการควบคุมคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จ เรียกว่ารางวัล เดมมิง (Deming Prize) ซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดยสถาบันวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมของญี่ปุ่น (Union of Japanese Scientists and Engineers : JUSE) เกณฑ์หรือดัชนีที่ใช้เป็นกรอบในการตัดสินรางวัลหรือใช้ประเมินที่สำคัญ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, หน้า 37-46) คือ 1) นโยบาย 2) การบริหารองค์กรและการปฏิบัติงาน 3) การศึกษา 4) การรวบรวม การใช้ และการสื่อสารของสารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กร 5) การ

วิเคราะห์ปัญหาสำคัญ ๆ 6) การทำงานที่อิงมาตรฐาน 7) การควบคุม การจัดการ การใช้สถิติ
ควบคุม 8) การประกันคุณภาพ 9) ผลลัพธ์ที่ได้

2. การควบคุมคุณภาพแบบประเทศในกลุ่ม ยุโรป

การควบคุมคุณภาพในประเทศกลุ่มยุโรป (European Foundation for Quality Management: EFQM) มีการให้ความสำคัญ และมีแนวทางปฏิบัติคล้ายคลึงกับแนวทางของเดมมิ่ง มีการกำหนดรางวัล เรียกว่ารางวัลคุณภาพของยุโรป (European Quality Award: EQA) เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, หน้า 37-46) คือ 1) ความเป็นผู้นำ 2) นโยบายและยุทธศาสตร์ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) การบริหารทรัพยากรอื่น ๆ 5) การบริหารกระบวนการ 6) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 7) ผลกระทบต่อประชาชนและพนักงาน 8) ผลกระทบต่อสังคม 9) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

3. การควบคุมคุณภาพของสหรัฐอเมริกา

การควบคุมคุณภาพของสหรัฐอเมริกา มีการให้รางวัลเช่นกัน เรียกชื่อว่ารางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์มบัลดริจด์ หรือรางวัลมัลคอล์มบัลดริจด์ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) โดยกำหนดแนวคิดและรูปแบบ มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพไว้ 5 ประการ (วีรวิฐ มามะศิริรานนท์, 2542, หน้า 91-97; วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, หน้า 37-46) คือ 1) การบริหารงาน และกระบวนการต่าง ๆ ต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญกับลูกค้า 2) สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องมีเป้าหมายร่วมกัน และยึดมั่นในแนวทางของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) มีการเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานทั้งองค์กร ด้วยกระบวนการของการทำงานเป็นทีม 4) มีการประสานความร่วมมือกับองค์กรภายนอก ทั้งที่เป็นลูกค้า คู่ค้า หรือแม้กระทั่งองค์กรธุรกิจอื่น ๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพและพัฒนาธุรกิจ 5) มีกระบวนการบริหาร บนพื้นฐานข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

การควบคุมคุณภาพตามแนวทาง ของ รางวัลมัลคอล์มบัลดริจด์ เป็นการปรับเปลี่ยนจากการควบคุมคุณภาพแบบเดิมเข้าสู่ การควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร ด้วยข้อกำหนด รวม 16 ประการ คือ (วีรวิฐ มามะศิริรานนท์, 2542, หน้า 98-120)

1. ความเป็นผู้นำ ตัวผู้นำองค์กรทุกระดับจะต้องมีบทบาท และความรับผิดชอบ มีความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดำเนินการบริหารด้วยข้อมูล ข่าวสาร และความเข้าใจเชิงระบบ สามารถขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่ที่หมายปลายทาง ซึ่งก็คือ วัตถุประสงค์องค์กร ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีการจัดโครงสร้างองค์กร และกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังหน่วยงาน และทีมงานต่าง ๆ มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการเริ่มต้น และสนับสนุนการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล มีการบริหารโดยใช้ข้อมูลและความเป็นจริง โดยมีการระบุความต้องการว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลอะไร ต้องการข้อสรุปหรือรายงานประเภทใด และเพื่อวัตถุประสงค์อะไร ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาประกอบกันเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร เช่น รายละเอียดลูกค้า รายละเอียดผลิตภัณฑ์ รายละเอียดการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้า ประวัติการติดต่อของลูกค้า เพื่อสร้างสัมพันธภาพ อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการวิเคราะห์ผลกำไร ทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์ และในแง่ของลูกค้ารายตัว

3. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ ด้วยการนำความต้องการของลูกค้า และการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคู่แข่งกัน กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดค่านิยมขององค์กร วิสัยทัศน์ขององค์กร และพันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจ และนโยบายขององค์กร จนถึงการนำมาประสานให้เป็นแผนการปฏิบัติงานของทุก ๆ หน่วยงานในที่สุด

4. การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ที่ทำให้ระบบนั้นทำงานได้ ทุกองค์กรจึงต้องมีระบบทรัพยากรบุคคล ที่ดี ซึ่งจะประกอบด้วย ระบบการวางแผน ทรัพยากรบุคคล เช่น แผนการสรรหาและคัดเลือก แผนการพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ ระบบปฏิบัติการ เช่น การบริหารเวลาทำงาน การฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบตามผลงาน การจ่ายผลตอบแทนต่าง ๆ การสร้างคุณภาพชีวิตกับงาน ตลอดจนระบบข้อมูลสารสนเทศ ทั้งประวัติส่วนตัว ครอบครัว ผลงาน ทักษะ และความรับผิดชอบต่าง ๆ

5. การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบ กระบวนการทำงานสำคัญ ๆ ให้อิสระในการตัดสินใจ พนักงานจะเกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และร่วมกันพัฒนาองค์กร

6. มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ดี เน้นการฝึกอบรมในศูนย์การเรียนรู้ โดยให้การฝึกอบรมกระจายออกไปอยู่ในทุก ๆ หน่วยงาน หรือทุก ๆ ทีมงานให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะกันโดยสมัครใจ ที่พร้อมรับผิดชอบในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเรียนรู้กันเอง เป็นการนำเอาระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้าไปปฏิบัติ โดยเน้นการสร้างผู้นำองค์กร และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พร้อมทั้งสอนความเข้าใจในการทำงานอย่างเป็นระบบ ให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้ก็เท่ากับว่าเป็นการถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ จากผู้นำองค์กรที่มีอาวุโสแต่ละรุ่นไปสู่สมาชิกในทีมงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดพัฒนาการของทายาทผู้นำองค์กร และเกิดอรรถริยภาพโดยรวมที่เหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ

7. มีระบบการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัล เพื่อให้เกิดความภูมิใจ และให้ทุกคนยอมรับในความสำเร็จ และเป็นกรณีตัวอย่างที่ดี ที่ทุกทีมงานควรปฏิบัติตาม ภายใต้ระบบการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลนี้ สามารถปฏิบัติได้ในหลาย ๆ รูปแบบ เช่น แบบเป็นพิธีการ โดย

การจัดการประกวดผลงาน แล้วประกาศผล หรือประกาศชมเชยผลงาน ที่คิดรูป และชื่อทีมงาน แบบไม่เป็นพิธีการ โดยการจัดเลี้ยงสมนาคุณ รับประทานอาหาร หรืออาหารว่างร่วมกัน ตลอดจนแบบที่ใช้ในงานประจำวัน โดยกล่าวชมเชยยกย่อง ในขณะที่มีการประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

8. มีการบริหารงานที่เหมาะสม ผู้นำองค์กรทุกระดับต้องประสานและสื่อความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้แผนธุรกิจ และแผนปฏิบัติการบรรลุผล เพราะปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ อยู่ที่ความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร ที่จะดำเนินการต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีทั้งการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจ และการร่วมกันทำงานเป็นทีม

9. การบริหารกระบวนการ กระบวนการหลาย ๆ กระบวนการ ก็คือ ระบบงาน จาก วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร ในการผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว เมื่อผ่านกระบวนการที่มีการใช้วัตถุดิบและทักษะ จะได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และมีความสูญเสียผิดพลาดน้อย ดังนั้นความสำคัญจึงอยู่ที่ ต้องทำงานกันอย่างเป็นระบบในทุก ๆ ขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนที่จะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

10. คุณภาพของผู้ส่งมอบ กระบวนการผลิตที่จำเป็นต้องใช้วัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อจากซัพพลายเออร์ต้องมีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจนในด้านคุณภาพของวัตถุดิบ และ กำหนดเวลาในการส่งมอบ

11. การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคู่แข่ง สามารถเปรียบเทียบได้ทั้งกับคู่แข่งโดยตรง หรือกับองค์กรที่เป็นผู้นำในภาคธุรกิจอื่น ที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน แต่มีผลิตภัณฑ์และฐานลูกค้าต่างกัน ซึ่งนอกจากจะมีการเปรียบเทียบในแง่ของธุรกิจและผลิตภัณฑ์แล้ว ในบางครั้งอาจมีการเปรียบเทียบตัวผู้นำองค์กรในระดับตำแหน่งงานต่าง ๆ ระหว่างองค์กรอีกด้วย เพื่อนำข้อมูลและผลสรุปมาใช้ในการปรับปรุงงานต่อไป

12. เน้นให้ความสำคัญของลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอ สอบถามถึงผลของการใช้งาน ซึ่งอาจทำในรูปของการสอบถามทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถาม หรืออาจจะเป็นการไปเยี่ยมเยียน ณ สถานที่ของลูกค้า การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งจะประกอบไปด้วย ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า และข้อมูลการซื้อขาย รวมถึงประวัติการให้บริการหลังการขาย การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และบริการกับคู่แข่งรายสำคัญ การสอบถามข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน และจากกลุ่มที่มีศักยภาพที่จะมาเป็นผู้ซื้อสินค้าในอนาคตอันใกล้ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ทั้งสาเหตุของความสำเร็จและความผิดพลาดในการเสนอขาย หรือประมูลงานแต่ละครั้ง เป็นต้น

13. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ต้องสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด พยายามทำทุกวิถีทางที่จะดึงดูดให้ลูกค้านั้นกลับเข้ามาหาอีกเสมอ ๆ ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการโฆษณาด้วยรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อให้ลูกค้ายังคงต้องผูกพันและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทาง เช่น จดหมายไปรษณีย์ตอบกลับ อินเทอร์เน็ต อี-เมล การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ จดหมายข่าว แผ่นพับ วารสารต่าง ๆ ตลอดจนการจัดโครงการพิเศษต่าง ๆ แก่ลูกค้าเก่า

14. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปกติแล้วสินค้าและบริการ เมื่อได้รับความนิยมในช่วงเวลาหนึ่ง ย่อมจะมีวันเสื่อมถอยลง ซึ่งเป็นวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา สายโซ่แห่งคุณค่าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นความรับผิดชอบของทุก ๆ สายงานที่จะต้องมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกร ฝ่ายบริการหลังการขาย หรือแม้กระทั่งฝ่ายบัญชีและการเงิน ทีมงานจากหน่วยงานเหล่านี้ ควรจะมาร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบทั้งกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่จะนำเสนอต่อลูกค้า ไม่ปล่อยให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ดำเนินงานไปแต่เพียงหน่วยงานเดียว

15. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ องค์กรและพนักงานทุกคน ต้องมีจิตสำนึกในการที่จะอยู่ร่วมกันกับชุมชน สังคม และประเทศ เช่น การรักษาสภาพแวดล้อม การใช้ระบบนำกลับมาใช้ใหม่ มีจริยธรรมทางธุรกิจ ไม่นื้อฉล สนับสนุนการศึกษา สนับสนุนกีฬา สนับสนุนกิจการสาธารณกุศลต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นแล้ว ยังมีผลต่อการยอมรับหรือการต่อต้าน สินค้าจากสังคมและผู้บริโภคด้วย

16. มีการประเมินผลระบบอยู่เสมอ มีการประเมินผล เพื่อตรวจสอบความคงสภาพตามข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อตรวจวัดสมรรถภาพของตัวระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ

4. ระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) เป็นการบริหารอย่างเป็นระบบโดยมุ่งให้เกิดคุณภาพในทุกขั้นตอน ทุกกิจกรรม ทุกกระบวนการ และทุก ๆ ส่วนของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การคือการปรับปรุง การทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านมีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ (สำนักงานโครงการนาร่องปฏิรูปการศึกษา, 2544, หน้า 100)

1. การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า การทำงานทุกขั้นตอนมุ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

2. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ โดยใช้วงจรเดมมิง (Plan- Do-Check-Action : PDCA)

3. การให้ทุกคนมีส่วนร่วม ทุกคนในองค์กรมีภาระหน้าที่ชัดเจนและต้องรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายและผลการปฏิบัติงานโดยรวมทั้งหน่วยงานร่วมกัน

การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เป็นแนวทางในการบริหารที่มีลักษณะบูรณาการเอาส่วนที่ดีของวิธีการบริหารคุณภาพต่าง ๆ ในอดีตมา สร้างให้เกิดกระบวนการผลิตสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจ และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในระบบความสัมพันธ์ภายในของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ที่สำคัญดังนี้ (Bounds, 1994, pp. 62-80 ; ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2540, หน้า 146-160)

1. การเล็งเห็นความสำคัญของความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า องค์กรต้องมีความเข้าใจว่าอะไรคือค่านิยมของลูกค้า ซึ่งพิจารณาทั้งในแง่ของประโยชน์ และการสูญเสีย ในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นตลอดอายุการใช้งาน นอกจากทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว ต้องสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความตื่นตัวยินดี หรือทำให้ลูกค้าสามารถพัฒนา และก้าวหน้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ขององค์กรด้วย

2. การสร้างกลยุทธ์เพื่อสร้างสิ่งที่มีคุณค่าต่อลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรจะต้องมีกลยุทธ์หลัก ที่จะสร้างตลาด พัฒนาตลาด และเก็บรักษาตลาดเอาไว้ในระยะยาว และมีกลยุทธ์ทั่วไป ที่นอกจากจะเน้นที่ต้นทุน หรือเน้นทำให้เกิดความแตกต่างในคุณสมบัติเฉพาะของสินค้าหรือบริการแล้ว ต้องมีกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

3. การปรับปรุงระบบขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยนอกจากจะยึดหลักระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ หรือใช้หลัก ว่าด้วยการปลดข้อบกพร่องแล้ว ความมีคุณภาพต้องครอบคลุมอีก 3 ด้าน คือ คุณภาพของการออกแบบสินค้าและบริการ คุณภาพของการผลิตผลิตภัณฑ์ตามต้นแบบ และคุณภาพของการใช้งานด้วย

องค์ประกอบที่สำคัญของการควบคุมคุณภาพ ระบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร สรุปได้ 7 ประการ คือ (สำนักงานโครงการนารองปฏิรูปการศึกษา, 2544, หน้า 100-104)

1. ภาวะผู้นำ ผู้บริหารสร้างความเข้าใจเพื่อให้เกิดความตระหนักในเรื่องของคุณภาพให้กับบุคลากรทุกคน ทุกระดับ

2. การศึกษาและการฝึกอบรม องค์กรต้องมีปรัชญาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของคน ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าในหน่วยงาน

3. การจัดโครงสร้างเสริม กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติให้ชัดเจน มีนโยบายที่เน้นเรื่องคุณภาพ

4. การติดต่อสื่อสาร เปลี่ยนแนวความคิดเก่า ๆ ของทุกคนเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

5. การพิจารณาความชอบ ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนและแสดงออกอย่างเป็นรูปธรรม

6. การใช้กระบวนการทางสถิติ

7. การทำงานเป็นทีม

5. ระบบการบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐานระหว่างชาติ

ระบบการบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐานระหว่างชาติ (International Organization for Standardization: ISO) เป็นระบบที่เน้นการควบคุมกระบวนการ ไม่ได้มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ การรับรองคุณภาพจึงเป็นการรับรองว่าผลลัพธ์ที่ได้คือผู้สำเร็จการศึกษาจะมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งก็คือชุมชน ครู ผู้ปกครอง สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น (วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 52) การควบคุมคุณภาพที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2000) กำหนดเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544, หน้า 4-8; วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 53-57)

1. ทบทวนสถานภาพปัจจุบันและจัดเตรียมระบบ

องค์การต้องกำหนด นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์การ เพื่อแสดงทิศทางและความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ และประกาศให้บุคลากรทุกระดับและทุกคนได้รับทราบ และถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

จากนั้นจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารคุณภาพขององค์การ เพื่อดำเนินการศึกษสถานภาพปัจจุบันขององค์การว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 หรือไม่ คณะกรรมการนี้ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ ทั้งในเรื่องระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 และการดำเนินการขององค์การเป็นอย่างดี โดยทั่วไปควรประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมเป็นกรรมการด้วย และต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรระดับต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการร่วมจัดทำระบบบริหารคุณภาพต่อไป

2. จัดทำแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบเอกสาร

องค์การต้องจัดทำแผนการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่การจัดเตรียมโครงการพัฒนาระบบ ไปจนถึงการของรับรอง และต้องมีการพัฒนารูปแบบและจัดทำระบบ

เอกสาร ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์ม บันทึก กฎ ระเบียบต่าง ๆ โดยสิ่งที่เขียนไว้ในเอกสาร ต้องมีการนำไปปฏิบัติจริง

3. ปฏิบัติการตามระบบการบริหารคุณภาพที่พัฒนา

เป็นการนำเอกสารที่จัดทำขึ้น ไปสู่การปฏิบัติจริงทั้งองค์กร ขั้นตอนนี้ต้องมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันในการปฏิบัติตามเอกสาร ในการปฏิบัติหากพบว่า เอกสารไม่ถูกต้องหรือนำไปปฏิบัติจริงได้ก็ต้องปรับปรุงแก้ไข แต่หากพบว่าการปฏิบัติยังไม่ถูกต้องหรือยังไม่เกิดประสิทธิภาพ ต้องทำความเข้าใจผู้เกี่ยวข้อง หรือฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมควรเน้นทั้งจิตสำนึกคุณภาพ ระบบการทำงานของสถานศึกษาตามข้อกำหนด สาระต่าง ๆ ในเอกสารแต่ละระดับที่จัดทำขึ้น

4. เตรียมการประเมินระบบการบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมีการตรวจติดตามภายใน เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งหาทางป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนเตรียมเลือกหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ประเมินและให้การรับรองระบบการบริหารคุณภาพ

5. ขอรับการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ

เมื่อองค์กรมั่นใจในระบบการบริหารคุณภาพที่จัดขึ้น จึงยื่นเอกสารเพื่อขอรับการประเมิน หากผ่านการประเมินก็จะได้รับการรับรองและมีสิทธิใช้ตราการรับรองได้

6. การรักษาและพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องมีการรักษา และพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้คงอยู่ และมีระดับสูงขึ้น กว้างขวาง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. การควบคุมคุณภาพของสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

โรงเรียนเอกชนมีธรรมชาติ พื้นฐานหลากหลายแตกต่างกัน ทั้งที่มาของการจัดตั้ง ขนาด ผู้รับบริการ และทรัพยากร ทำให้การบริหาร และการจัดการของแต่ละโรงเรียนแตกต่างกันออกไป เพื่อเป็นแนวทางช่วยเหลือ และสนับสนุนให้โรงเรียนเอกชน ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้กำหนดแนวทางควบคุมคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนี้ (วัช สิงหว, 2544, หน้า 29; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2545, หน้า 10-18)

1. การเตรียมการก่อนการดำเนินงาน สถานศึกษาควรดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยการสร้างความตระหนัก รวมทั้งพัฒนาความรู้ และทักษะด้านการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกคนในสถานศึกษา

1.2 การแต่งตั้งคณะทำงาน ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประสานดูแล กระตุ้นและกำกับให้บุคลากรภายในและภายนอกสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2. การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพภายใน เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การวางแผน การวางแผนเป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดของการวางแผน ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย การเตรียมระบบข้อมูล สารสนเทศที่มีคุณภาพ การจัดทำธรรมนูญโรงเรียนหรือแผนพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลางบประมาณ และผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โรงเรียนควรมีการทำแผนต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกันคือแผนพัฒนาโรงเรียน แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอน แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา แผนงบประมาณ ซึ่งครอบคลุมลักษณะของผู้เรียนที่พึงประสงค์ หลักสูตรการเรียนการสอน กิจกรรมนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน ตลอดจนการกำกับ ตรวจสอบและรายงานผล

2.2 การปฏิบัติตามแผน สถานศึกษาควรดำเนินการในเรื่องการส่งเสริมสนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ติดตาม ดูแล กำกับและกรณีพิเศษ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเป็นการบริหารแผนและโครงการที่กำหนดไว้โดยบุคลากรในโรงเรียนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตามภาระหน้าที่แตกต่างกันไป ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้วิธีการที่หลากหลาย เพื่อสร้างความตระหนักกว้างขวางหรือ โครงการที่กำหนดไว้นั้นสามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน เป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ เช่น 1) การจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน หรือการนำเสนอโครงการที่โรงเรียนต้องปฏิบัติในรอบปีในรูปของแผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) เพื่อสามารถตรวจสอบได้ว่ากำลังทำโครงการ/ กิจกรรมอะไร ในช่วงเวลาใด 2) การจัดระบบนิเทศที่มีคุณภาพเพื่อสามารถช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 การตรวจสอบประเมินผล การประเมินผลเป็นกลไกที่สำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด การตรวจสอบประเมินผลการทำงานควรดำเนินการในเรื่องการกำหนดกรอบการประเมิน อาจจัดหาหรือจัดทำเครื่องมือประเมินที่ง่ายต่อการใช้และแปลความหมาย โดยคณะครูในโรงเรียนเอง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปล

ความหมายและการตรวจสอบ / ปรับปรุงคุณภาพการประเมินโดยให้กระบวนการเหล่านี้
บูรณาการอยู่ในการดำเนินงานตามปกติ

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน
ควรดำเนินการในเรื่องการปรับปรุง การปฏิบัติงานของบุคลากร การวางแผนการดำเนินงาน
ในระยะต่อไป รวมทั้งการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ๆ ให้เป็นปัจจุบัน

3. การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี

หลังจากสถานศึกษาได้ดำเนินการตามแผน และได้ดำเนินการประเมินผลภายใน
เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สนองกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 49 ที่มีสาระ
ส่วนหนึ่งให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับ
การประกันคุณภาพภายนอกสถานศึกษา ควรดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ รวบรวมผลการ
ดำเนินงาน และผลการประเมินดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษา
และเขียนรายงาน รูปแบบรายงานประจำปีให้พิจารณาตามที่สถานศึกษาเห็นว่าเหมาะสม ไม่มี
รูปแบบตายตัว ควรมีองค์ประกอบหลักของเนื้อหา ตามที่กำหนดซึ่งจำแนกเป็น บทนำ สภาพ
การดำเนินงานของสถานศึกษา ผลการประเมินตามมาตรฐานการศึกษา แนวทางการพัฒนา
สถานศึกษาในอนาคต และภาคผนวก

7. การควบคุมคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กรมอาชีวศึกษา (2545, หน้า 15-52) ได้กำหนดแนวทางในการควบคุมคุณภาพไว้
มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. การเตรียมความพร้อม ดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ทรัพยากร และ
ผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปคณะกรรมการ

2. กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้วยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน กระจาย
ความรับผิดชอบให้ทุกคนมีส่วนร่วม มีการนิเทศ กำกับติดตาม และมีรายงานความก้าวหน้า
อย่างต่อเนื่อง

3. ศึกษาสภาพและผลการดำเนินงานของสถานศึกษา

4. ทำความเข้าใจกับบุคลากรในสถานศึกษาให้เข้าใจสภาพของสถานศึกษา นโยบาย
การประกันคุณภาพ ข้อตกลง แนวทางปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ

5. ศึกษามาตรฐานการอาชีวศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย
12 มาตรฐาน จำแนกเป็นมาตรฐานด้านผู้สำเร็จการศึกษาและผู้เรียน 3 มาตรฐาน ประกอบด้วย
ความรู้เชิงวิชาการ ทักษะวิชาชีพ และคุณธรรมจริยธรรม ด้านกระบวนการ 5 มาตรฐาน

ประกอบด้วยการระดมทรัพยากร การจัดการเรียนรู้ การบริหารจัดการ การวิจัยและงานสร้างสรรค์ การให้บริการชุมชน ด้านปัจจัย 4 มาตรฐาน ประกอบด้วย การจัดสภาพแวดล้อม การพัฒนาตนเอง ของบุคลากร หลักสูตร และการจัดระบบการประกันคุณภาพภายใน

6. กำหนดกรอบในการประเมินคุณภาพภายใน ว่ามีกระบวนการอย่างไร ใคร รับผิดชอบ และดำเนินการเมื่อใด

7. กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

8. กำหนดวิธีการที่ใช้ในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ แหล่งผู้ให้ข้อมูล

9. กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และการเสนอผลการวิเคราะห์

10. การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของสถานศึกษา เพื่อช่วยหาแนวทางในการพัฒนาตนเอง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา

11. หาแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาที่อยู่บนพื้นฐานการช่วยตนเอง ก่อนขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น

12. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา

13. การใช้ประโยชน์จากการประเมินตนเอง ในการวางแผนพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

8. การควบคุมคุณภาพ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (ชนะ กสិการ, 2546, หน้า 4) ระบุว่า การควบคุมคุณภาพภายในสถานศึกษา ควรมีการดำเนินการดังนี้ 1) จัดตั้ง คณะกรรมการบริหารคุณภาพสถานศึกษา 2) ศึกษามาตรฐานการอาชีวศึกษา ตัวชี้คุณภาพ และ เกณฑ์การประเมิน 3) จัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอาชีวศึกษา 4) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสถานศึกษา 5) กำหนดบทบาท/ มอบหมายหน้าที่/ประชุมชี้แจงบุคลากร ให้เข้าใจแนวปฏิบัติแต่ละงาน และระบบการประกันคุณภาพ 6) ปฏิบัติงานตามภารกิจและแนวทางที่กำหนดไว้

การตรวจสอบคุณภาพ

ความหมายการตรวจสอบคุณภาพ

บรรจง จันทมาส (2541, หน้า 145) ให้ความหมายว่า การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการมองหาข้อผิดพลาดในการดำเนินการตามกระบวนการควบคุมคุณภาพ และดำเนินการจัดการ อย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อให้คงคุณภาพต่อไป

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2544, หน้า 50) กล่าวว่า การตรวจสอบคุณภาพ เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงาน มั่นใจได้ว่า ได้ดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพ เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดแนวทางที่จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารคุณภาพภายในหน่วยงานได้ต่อไป

สรุปได้ว่า การตรวจสอบคุณภาพ เป็นกลไกที่ช่วยให้โรงเรียนทราบว่า มีการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และเป็นไปตามแผนที่โรงเรียนได้กำหนดให้คงคุณภาพไว้

การตรวจสอบคุณภาพขึ้นอยู่กับลักษณะการตรวจสอบ ซึ่งแบ่งประเภทการตรวจสอบได้หลายแนวทาง แนวทางที่สำคัญมีดังนี้

สิทธิศักดิ์ พุทธิพิทักษ์ (2544, หน้า 4-5) ได้แบ่งประเภทการตรวจสอบคุณภาพออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การตรวจสอบความครบถ้วน (Adequacy Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาการควบคุม คุณภาพ หรือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและผลลัพธ์ที่ได้ ได้ถูกกำหนดขึ้น จัดทำและเก็บหลักฐานเป็นเอกสารไว้อย่างสมบูรณ์

2. การตรวจสอบการถือปฏิบัติหรือตรวจสอบความสอดคล้อง (Compliance Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า ข้อกำหนดด้านคุณภาพ หรือการควบคุมคุณภาพ ที่ถูกจัดทำขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษร มีการถือปฏิบัติโดยบุคลากรในองค์กรอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพเหมาะสมเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การตรวจสอบแบบนี้จำเป็นต้องลงไปตรวจสอบในสถานที่ปฏิบัติงานจริง กล่าวได้ว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อดูว่า มีการวางแผนดีหรือไม่ ทำตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และทำแล้วได้ผลดีหรือไม่

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ (2544, หน้า 51-52) ได้แบ่งประเภทการตรวจสอบคุณภาพตามเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบที่พิจารณาผู้ตรวจสอบเป็นหลัก แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

- 1.1 การตรวจสอบติดตามภายใน เป็นการตรวจสอบโดยบุคลากรขององค์กรเอง วัตถุประสงค์การตรวจสอบ เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้มีโอกาสพิจารณาว่า กิจกรรมในระบบการควบคุมคุณภาพ และผลที่เกี่ยวข้อง มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ มีการปฏิบัติที่ผิดเงื่อนไขหรือไม่ เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ เพื่อนำผลการตรวจมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพต่อไป

1.2 การตรวจสอบโดยบุคคลที่ 2 เป็นการตรวจสอบโดยบุคคลภายนอก โดยทั่วไป เป็นการตรวจสอบโดยผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลว่า การดำเนินการขององค์การ สอดคล้องกับข้อตกลงที่ได้ทำกันไว้ การตรวจสอบแบบนี้ หมายรวมถึงการตรวจสอบโดยที่ปรึกษา หรือโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกด้วย

1.3 การตรวจสอบโดยบุคคลที่ 3 เป็นการตรวจสอบโดยบุคคลภายนอกในระดับ หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริง สำหรับการนำเสนอต่อ คณะกรรมการของหน่วยงานรับรอง เพื่อพิจารณาออกใบรับรองคุณภาพให้กับองค์กร

2. การตรวจสอบที่พิจารณาลักษณะ หรือธรรมชาติของสิ่งที่ตรวจสอบเป็นหลัก ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการตรวจสอบ การตรวจสอบดังกล่าวมีลักษณะดังนี้

2.1 การตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบ และกิจกรรมการผลิต

2.2 การตรวจติดตามกระบวนการผลิต ตรวจสอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ของกระบวนการที่ใช้ในการผลิต เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในกระบวนการผลิต ตลอดจน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ

2.3 การตรวจติดตามกระบวนการให้บริการ ตรวจสอบเพื่อพัฒนาคุณภาพของ การให้บริการขององค์กรต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานบริการประเภทโรงแรม ภัตตาคาร ตลอดจนสถานศึกษา เป็นต้น

การตรวจสอบคุณภาพ จะต้องตรวจสอบทั้งความครบถ้วน และความสอดคล้อง โดยผู้ ตรวจสอบอาจให้บุคลากรของโรงเรียนเป็นผู้ตรวจสอบในลักษณะการตรวจติดตามภายใน และอาจ เชิญบุคลากรภายนอกมาร่วมเป็นกรรมการในการตรวจสอบคุณภาพด้วยก็ได้

วิธีการตรวจสอบคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพมีหลายวิธีการ และวิธีการสำคัญที่นิยมใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ วิธีการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพตามระบบการบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐาน ระหว่างชาติ (มาตรฐาน ISO 9000)

ระบบการบริหารคุณภาพได้กำหนดการตรวจสอบคุณภาพไว้ในมาตรฐาน ISO 19011 มีรายละเอียดดังนี้ (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544, หน้า 53-55; บรรจง จันทมาศ, 2541, หน้า 150-156; สิทธิศักดิ์ พฤษษ์ ปิติกุล, 2544, หน้า 66-69; วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 58-59)

หลักการพื้นฐาน ถือว่าการตรวจติดตามคุณภาพ เป็นเครื่องมือสำหรับตรวจสอบ กิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ โดยต้องดำเนินการอย่างมีวัตถุประสงค์ อย่างมีอิสระ และอย่าง

เป็นระบบ ที่ต้องได้รับความยินยอมให้ดำเนินการตรวจติดตาม มีการวางแผนการตรวจติดตามและบริหารการตรวจติดตามอย่างสม่ำเสมอ ได้ผลการตรวจสอบเป็นที่น่าเชื่อถือ ต้องใช้วิธีการและเทคนิคเป็นที่ยอมรับและถูกต้องตามหลักวิชาการเพื่อให้มั่นใจในสิ่งที่ค้นพบว่าตรงประเด็น เชื่อถือได้และมีความพอเพียง โดยขอข่าย วัตถุประสงค์และเกณฑ์ในการตรวจติดตามแต่ละครั้งได้รับการนิยามและรับรู้กันอย่างกระจ่างชัดก่อนที่จะเริ่มลงมือตรวจสอบ

ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทักษะ และวิธีการตรวจติดตาม นอกจากนั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เชิงวิธีการและธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรที่ทำการตรวจติดตาม รวมทั้งความรู้ความสามารถและทักษะในเชิงการบริหารงานทั่วไป สำหรับการตรวจติดตามภายในผู้ตรวจสอบต้องผ่านการอบรมการตรวจติดตามภายในมาก่อน ไม่สังกัดหน่วยงานที่เข้าตรวจสอบ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี กล้าถาม สื่อความหมายได้ดี

ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพ ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการกำหนดหน่วยงานที่จะตรวจสอบ ต้องมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบไว้ ทุกระยะ 6 เดือนเป็นอย่างน้อย 2) ขั้นตอนกำหนดผู้ตรวจสอบ คณะผู้ตรวจสอบชุดหนึ่งประมาณ 3 คน มีหัวหน้าทีมเรียกว่าหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาก คณะผู้ตรวจสอบต้องไม่ตรวจงานประจำที่ตนเองทำงานอยู่ ใช้เวลาในการตรวจ 1-2 วัน 3) ขั้นตอนการประชุมผู้ตรวจสอบเพื่อจัดทำแผนการตรวจสอบ (Checklist) ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั่วไป และคำถามเฉพาะหน่วยงาน ที่เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลกว้างขวาง เช่น ทำไม อย่างไร และแจ้งกำหนดการยืนยันการเข้าตรวจสอบให้กับหน่วยงานที่จะเข้าตรวจสอบ 4) ขั้นตอนการประเมิน ประกอบด้วยการประชุม การตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ และการปิดประชุมสรุปผล ที่เป็นทั้งข้อดี ข้อเสีย ข้อผิดพลาด ข้อสังเกต 5) ขั้นตอนรายงานสรุปผลการตรวจสอบ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารให้รับทราบ 6) ขั้นตอนพิจารณาและแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ทราบ เมื่อมีข้อบกพร่องที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขต้นตอที่แท้จริงของปัญหา โดยทำเป็นใบแจ้งของให้แก้ไข และ 7) ขั้นตอนปรับปรุงแก้ไข การแก้ไขจะต้องทำทั้งในลักษณะการแก้ปัญหาขั้นต้น และการป้องกันปัญหาระยะยาว เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้แจ้งผู้บริหารทราบ

รายงานการตรวจสอบคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ส่วนการรวบรวมสิ่งที่ค้นพบ เป็นการนำหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบ มาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน แผนงาน แล้วสรุปออกมาเป็นความไม่สอดคล้อง ในแต่ละพื้นที่ที่ทำการตรวจสอบ 2) ส่วนการวิเคราะห์ปัญหาและทำข้อสรุป เป็นรายงานที่คณะผู้ประเมินได้รวบรวมสิ่งที่ได้ตรวจพบทั้งที่สอดคล้อง และ

ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มาประมวลผล วิเคราะห์ หาข้อเด่น ข้อด้อย ข้อเสนอแนะ ประเด็นปัญหา หรือโอกาสพัฒนา ให้องค์การทราบในภาพรวม

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เสนอว่าการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาควรมีการดำเนินการดังนี้ (ชนะ กสิการ, 2546, หน้า 4) คือ 1) จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในสถานศึกษา 2) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 3) จัดทำคู่มือการตรวจสอบ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพ 4) จัดทำแผนกำกับติดตามตรวจสอบ 5) กำหนดบทบาท/มอบหมายหน้าที่/ประชุมชี้แจง บุคลากรให้เข้าใจแนวปฏิบัติตามคู่มือการตรวจสอบ และแผนกำกับติดตาม 6) ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผล ตามระยะเวลาที่กำหนด

3. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของกรมวิชาการ

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544, หน้า 20-22) ระบุว่า การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ต้องดำเนินการโดย คณะบุคคล/คณะทำงานที่สถานศึกษาแต่งตั้ง ใช้วิธีการที่หลากหลาย และเหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกงาน และเชื่อถือได้ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนา

กรมวิชาการ (2538, หน้า 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาว่า ต้องตรวจสอบโดย อาศัยองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัจจัยความพร้อม ได้แก่ สภาพความพร้อมของผู้เรียน ครู ผู้บริหาร หลักสูตร สื่อการเรียนการสอน อาคารสถานที่ ผู้ปกครอง ชุมชน กฎและระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

2. องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหารการจัดการทางวิชาการ การบริหารทางธุรกิจ-การเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ บุคลากร อาคารสถานที่ กิจกรรมนักเรียน ความสัมพันธ์กับชุมชน การจัดการเรียนการสอน การนิเทศ การติดตามกำกับดูแลและการประเมินผล

3. องค์ประกอบด้าน ผลผลิต ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนตามหลักสูตรและสังคมคาดหวัง ในด้านองค์ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย เทคโนโลยี ความเป็นไทย ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ราบรื่นและดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข

กรมวิชาการ (2539, หน้า 15) ได้เสนอให้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในรูปแบบของกระบวนการที่เกี่ยวข้องใน 3 ระดับ คือ

1. ระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

- 1.1 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ มาตรฐานวิชาชีพครู ความเชื่อ ค่านิยม
- 1.2 องค์ประกอบด้านปัจจัย ได้แก่ สภาพความพร้อมของผู้เรียน ครู ผู้บริหารศึกษานิเทศก์ หลักสูตร และเอกสารประกอบหลักสูตร สื่อการเรียนการสอน อาคารสถานที่ ผู้ปกครอง ชุมชน และกฎระเบียบ คำสั่งแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหารการจัดการงานวิชาการ การบริหารงานธุรการ การเงิน พัสดุครุภัณฑ์ องค์กร บุคลากร อาคารสถานที่ กิจกรรมนักเรียนและความสัมพันธ์กับชุมชน การจัดการเรียนการสอน การนิเทศ การติดตามกำกับดูแลและประเมินผล
- 1.4 องค์ประกอบด้านผลผลิต ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนตามที่หลักสูตรและสังคมคาดหวังในด้านองค์ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม สุขภาพอนามัย เทคโนโลยีทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ราบรื่น เป็นประชาธิปไตยในระบอบพระมหากษัตริย์เป็นประมุข มีความเป็นไทยและดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

2. ระดับโรงเรียน / สถานศึกษา โรงเรียนและสถานศึกษาต้องจัดให้มี

- 2.1 ระบบคุณภาพ หมายถึง การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การคงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานทั้งปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต การเตรียมการตรวจสอบให้ได้มาซึ่งการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย วงจรคุณภาพ โครงสร้างระบบคุณภาพ โครงสร้างองค์กร ทรัพยากรและบุคลากร
- 2.2 ระบบควบคุมคุณภาพ หมายถึง การควบคุมภายในทางด้านการบริหาร ประกอบด้วย การควบคุมการจัดองค์การ การควบคุมการดำเนินการ การควบคุมระบบการรายงานข้อมูล
- 2.3 ระบบประเมินตนเอง หมายถึง องค์กรภายในโรงเรียน / สถานศึกษาต้องมีการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ แล้วนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

3. ระดับหน่วยสนับสนุนพัฒนา ประกอบด้วย กรมวิชาการ กรมที่เกี่ยวข้อง เขตการศึกษาจังหวัด ศึกษานิเทศก์ กลุ่มโรงเรียน ชุมชน ผู้ปกครอง สื่อมวลชน ทำหน้าที่ในการให้การสนับสนุนและร่วมพัฒนาในเรื่องการให้การอบรม/สัมมนา การนิเทศ การผลิตเอกสารทางวิชาการ/ด้านบริหาร การประชาสัมพันธ์ สนับสนุนงบประมาณ การประเมินคุณภาพโรงเรียนหรือสถานศึกษาในจังหวัด เป็นต้น

การประเมินคุณภาพ

ความหมายการประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นส่วนสำคัญของการบริหารการศึกษา มีผู้ให้ความหมายการประเมินคุณภาพไว้อย่างกว้างขวาง ดังนี้

บรรจง จันทมาส (2541, หน้า 145) ได้ให้ความหมายการประเมินว่า คือวิธีหนึ่งของการประเมินผล ซึ่งผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้ตัดสิน

สบสันต์ อุตกฤษฎณ์ (2546, หน้า 79) กล่าวว่า การประเมินหมายถึง การวัดและการตัดสินใจ ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล โดยถ้าเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จะวิเคราะห์ด้วยกระบวนการทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ฯลฯ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ จะวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์เนื้อหา

ชนะ กสิการ (2546, หน้า 11) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพสถานศึกษา เป็นการประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นการกระตุ้นให้กำลังใจ ให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งการปรับการบริหารจัดการ และกระบวนการเรียนการสอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่า นักเรียนทุกคนเรียนรู้ และพัฒนาการด้านต่าง ๆ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด สถานศึกษาได้ดำเนินการทุกอย่างเพื่อสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนบรรลุศักยภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ประเด็นสำคัญที่ต้องตรวจสอบประเมินคือ (ชนะ กสิการ, 2546, หน้า 12) กระบวนการทำงาน คุณภาพการเรียนการสอน แผนปฏิบัติการ และระบบการติดตามตรวจสอบ

สบสันต์ อุตกฤษฎณ์ (2546, หน้า 86) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการศึกษา ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงาน ว่าบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด ข้อมูลที่ได้จะช่วยในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุง การดำเนินงานของสถานศึกษา ให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ เป็นการช่วยในการตัดสินใจอนาคตของ โครงการ หน่วยงาน หรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในสถานศึกษา

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1986 อ้างจาก สมหวัง พิริยานูวัตร , 2540 , หน้า 206) ได้ให้ความหมายว่า การประเมิน เป็นกระบวนการของการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินคุณภาพ เป็นการวัดและการตัดสินใจ ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งที่วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทางสถิติ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ฯลฯ หรือวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อใช้เป็นทางเลือกในการบริหารการศึกษา

วิธีการในการประเมินคุณภาพ

วิธีการในการประเมินคุณภาพที่สำคัญมีดังนี้

1. การประเมินแบบมุ่งคุณภาพโดยรวม

การประเมินแบบมุ่งคุณภาพโดยรวม เป็นการประเมินคุณภาพแบบญี่ปุ่น (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, หน้า 37-46; วรภัทร์ ภูเจริญ, 2544, หน้า 66 - 74) การประเมินที่สำคัญ คือ การประเมินเพื่อให้รางวัล ที่เรียกว่ารางวัลเดมมิง เกณฑ์หรือดัชนีที่ใช้เป็นกรอบในการตัดสินรางวัลหรือใช้ประเมินมี 9 ประเด็นสรุปได้ ดังนี้

1.1 นโยบาย ประเด็นสำคัญเช่น การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ ดัชนีในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบาย ผู้เกี่ยวข้องในร่วมพิจารณานโยบาย

1.2 การบริหารองค์การและการปฏิบัติงาน ประเด็นที่สำคัญเช่น การกำหนดอำนาจหน้าที่การบริหาร การควบคุมคุณภาพ การมอบหมายอำนาจ การมีกิจกรรมกลุ่มย่อย เช่น กลุ่มควบคุมคุณภาพงาน (Quality Control Circle: QCC)

1.3 การศึกษา ประเด็นที่สำคัญเช่น มีการอบรมเรื่องคุณภาพ การมีแผนพัฒนาบุคลากร การเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาคุณภาพของพนักงาน

1.4 การรวบรวม การใช้ และการสื่อสารของสารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กร ประเด็นที่สำคัญเช่น การบริหารระบบสารสนเทศ การใช้ข้อมูลนอกองค์กร

1.5 การวิเคราะห์ ประเด็นที่สำคัญเช่น การวิเคราะห์ปัญหาสำคัญ ๆ อย่างดี มีระบบการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์

1.6 มาตรฐาน หมายถึงมาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น มาตรฐานการศึกษา มาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานของตำรา มาตรฐานของสิ่งแวดล้อม ประเด็นที่สำคัญคือ มีการทำงานที่อ้างอิงมาตรฐาน มีการนำข้อกำหนดของมาตรฐานมาใช้ในการทำงาน

1.7 การควบคุม/จัดการ ประเด็นที่สำคัญเช่น ระบบควบคุม งบประมาณ ต้นทุน ปริมาณการผลิต ตลอดจนการใช้สถิติควบคุม

1.8 การประกันคุณภาพ ประเด็นที่สำคัญเช่น มีเอกสารขั้นตอนการทำงาน การทำงานแบบป้องกันมากกว่าแก้ไข มีการประเมินภายใน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.9 ผลลัพธ์ ประเด็นที่สำคัญเช่น คุณภาพของผลผลิตที่ได้ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้อง ความคุ้มค่า

2. การประเมินคุณภาพ แบบยุโรป

การประเมินคุณภาพในกลุ่มยุโรป ที่สำคัญคือการประเมินเพื่อรับรางวัลชื่อรางวัลคุณภาพของยุโรป ที่คะแนนเต็มในการประเมิน เป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็น 9 เกณฑ์ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541, หน้า 37-46; วรภัทร์ ภูเจริญ, 2544, หน้า 74 –78) ดังนี้

2.1 ความเป็นผู้นำ ประเด็นที่สำคัญเช่น พฤติกรรมในการบริหารในการนำองค์การสู่ความเป็นเลิศและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บริหารมีแรงผลักดัน แนวคิด วิสัยทัศน์ในการบริหารองค์การ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ โดยมีน้ำหนักร้อยละ 9

2.2 นโยบายและยุทธศาสตร์ ประเด็นที่สำคัญเช่น มีการกำหนดปรัชญาและพันธกิจเป้าหมายคุณค่าขององค์การ มีการทำนโยบายให้เป็นจริงได้และรวมถึงทำทั้งองค์การอย่างเต็มใจ โดยมีน้ำหนักร้อยละ 8

2.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นที่สำคัญเช่น มีการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ใช้คนให้เหมาะสมกับความสามารถ ทุกคนเห็นชอบกับเป้าหมายและนโยบาย โดยมีน้ำหนักร้อยละ 9

2.4 ทรัพยากรอื่น ๆ ประเด็นที่สำคัญเช่น มีการบริหารการเงินที่ดี การบริหารสารสนเทศที่ดี การบริหารอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ วัสดุคงคลัง เทคโนโลยีที่ดี โดยมีน้ำหนักร้อยละ 10

2.5 กระบวนการ ประเด็นที่สำคัญเช่น มีการระบุกระบวนการที่มีผลต่อ คุณภาพ มีการบริหารกระบวนการที่ดี มีการกำหนดเป้าหมายและประเมินกระบวนการ โดยมีน้ำหนักร้อยละ 14

2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นที่สำคัญเช่น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อเทียบกับคู่แข่ง เมื่อเทียบกับสิ่งดีที่สุดในประเทศ หรือในโลก ให้ได้ผลผลิตที่ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมีน้ำหนักร้อยละ 20

2.7 ผลกระทบต่อประชาชนและพนักงาน ประเด็นที่สำคัญเช่น ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ข้อเสนอแนะ ดี ชม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน โดยมีน้ำหนักร้อยละ 9

2.8 ผลกระทบต่อสังคม ประเด็นที่สำคัญเช่น ผลกระทบต่อการจ้างงาน ผลจากการเรียกร้องจากสังคม ผลกระทบทาง เสียง ควณ กลั่น ต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีน้ำหนักร้อยละ 6

2.9 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประเด็นที่สำคัญเช่น การบริหารการเงินดี การที่มีผู้คน

นิยมชมชื่น ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา หรือแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีน้ำหนักร้อยละ 15

3. การประเมินคุณภาพ ระบบบัลคริค์

การประเมินคุณภาพระบบบัลคริค์ เป็นการประเมินคุณภาพแบบอเมริกา ที่เป็นการประเมินเพื่อให้รางวัลชื่อว่ารางวัล มัลคอล์มบัลคริค์ ที่มีข้อกำหนดรวม 7 หมวด โดยกำหนดคะแนนเต็ม 1,000 คะแนน แยกเป็นข้อย่อย 16 ประการ มีรายละเอียดดังนี้ (พิชัย เสงี่ยมจิตต์, 2542, หน้า 115-116; วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 78 - 80)

3.1 หมวด ภาวะผู้นำ น้ำหนัก 90 คะแนน ประกอบด้วย 1) ความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศน้ำหนัก 45 คะแนน 2) ระบบและโครงสร้างที่ใช้ในการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศน้ำหนัก 25 คะแนน 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเป็นพลเมืองดีขององค์กรน้ำหนัก 20 คะแนน

3.2 หมวด ข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ น้ำหนัก 75 คะแนน ประกอบด้วย 1) การบริหารสารสนเทศและข้อมูลน้ำหนัก 20 คะแนน 2) การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Benchmarking) น้ำหนัก 15 คะแนน 3) การวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลน้ำหนัก 40 คะแนน

3.3 หมวด การวางแผนเชิงกลยุทธ์ น้ำหนัก 55 คะแนน ประกอบด้วย 1) การพัฒนากลยุทธ์น้ำหนัก 35 คะแนน 2) การนำกลยุทธ์ไปใช้น้ำหนัก 20 คะแนน

3.4 หมวด การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ น้ำหนัก 140 คะแนน ประกอบด้วย 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการประเมินน้ำหนัก 20 คะแนน 2) ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลน้ำหนัก 45 คะแนน 3) การศึกษา การอบรมและการพัฒนา น้ำหนัก 50 คะแนน 4) การอยู่ดีกินดีและความพึงพอใจของพนักงาน น้ำหนัก 25 คะแนน

3.5 หมวด การบริหารกระบวนการ น้ำหนัก 140 คะแนน ประกอบด้วย 1) การออกแบบ การผลิตและการบริการน้ำหนัก 40 คะแนน 2) การบริหารการผลิต และการนำส่งน้ำหนัก 40 คะแนน 3) การบริหารหน่วยงานสนับสนุน น้ำหนัก 30 คะแนน 4) การบริหารผู้ส่งมอบน้ำหนัก 30 คะแนน

3.6 หมวด การบรรลุผลขององค์กร น้ำหนัก 250 คะแนน ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ทางคุณภาพของการผลิตและการบริการน้ำหนัก 75 คะแนน 2) ผลลัพธ์การบริหารกระบวนการและการเงิน น้ำหนัก 130 คะแนน 3) ผลลัพธ์การพัฒนาผู้ส่งมอบ น้ำหนัก 45 คะแนน

3.7 หมวด การมุ่งสนองความต้องการของลูกค้า น้ำหนัก 250 คะแนน ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด น้ำหนัก 30 คะแนน 2) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า น้ำหนัก 30 คะแนน 3) การวัดความพึงพอใจของลูกค้า น้ำหนัก 30 คะแนน 4) ผลที่เกิดจากความ

พึงพอใจของลูกค้า น้ำหนัก 100 คะแนน 5) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า น้ำหนัก 60 คะแนน

4. การประเมินคุณภาพตามระบบบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐานระหว่างชาติ

ระบบบริหารคุณภาพขององค์การมาตรฐานระหว่างชาติเชื่อว่า เมื่อมีการควบคุมกระบวนการให้มีความแปรปรวนน้อยลง ผลลัพธ์ก็จะแปรปรวน หรือผิดไปจากที่ลูกค้าต้องการน้อยลง ในระบบการศึกษาลูกค้าหมายถึงผู้ผลได้ผลเสียกับสถานศึกษานั้น ๆ คือ ชุมชน ผู้ปกครอง นักเรียน รัฐ ครู บุคลากร นั่นก็คือต้องจัดการศึกษาได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังและความต้องการของผู้ผลได้ผลเสีย ซึ่งแต่ละสถานศึกษาอาจมีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน ดังนั้นในการจัดการศึกษาจึงต้องให้ชุมชน สถานประกอบการ ผู้ปกครอง ครู ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร ร่วมบริหาร และร่วมในการประเมิน (วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 52-53) โดยสถานศึกษาจะต้องมีการเขียนเอกสารวิธีการบริหาร โดยเขียนตามที่ปฏิบัติ และต้องปฏิบัติตามที่ได้เขียนไว้ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับข้อกำหนด (วรภัทร ภูเจริญ, 2544, หน้า 51) และให้มีการประเมินตามข้อกำหนด 5 กลุ่มหลักทุกข้อกำหนด (สิทธิศักดิ์ พุทธิพิศกุล, 2544, หน้า 105-134; ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544, หน้า 117-119) ดังนี้

4.1 ระบบการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ข้อกำหนดทั่วไป เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งระบบการจัดการคุณภาพ มีการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการควบคุมกระบวนการ มีทรัพยากรและสารสนเทศที่เพียงพอและเหมาะสม 2) ข้อกำหนดของระบบเอกสาร ระบบเอกสารขององค์กรต้องประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติงาน และบันทึกต่าง ๆ ณ จุดปฏิบัติงาน

4.2 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย 1) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการนำระบบไปปฏิบัติ มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบรรลุความต้องการของลูกค้า และปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ 2) การให้ความสำคัญกับลูกค้า มีวิธีการเพื่อให้บรรลุความต้องการของลูกค้า 3) นโยบายคุณภาพ เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กรที่มีความมุ่งมั่นปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 4) การวางแผน มีวิธีการวางแผนการจัดการคุณภาพ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และบรรลุวัตถุประสงค์ 5) ความ รับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร มีการสื่อสารให้ทราบทั้งองค์กร 6) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร มีการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารตามช่วงเวลาที่กำหนด ทบทวนความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพ การค้นหาโอกาสพัฒนา จากผลการตรวจประเมินคุณภาพ เสี่ยง

สะท้อนจากลูกค้า ผลงานของกระบวนการและความสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ สถานะของการปฏิบัติการและการแก้ไขป้องกันปัญหา การติดตามผลการประชุมครั้งที่ผ่านมา

4.3 การบริหารทรัพยากร ประกอบด้วย 1) การจัดสรรทรัพยากร มีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นในการนำระบบสู่การปฏิบัติ 2) ทรัพยากรมนุษย์ มีความรู้ความสามารถเพียงพอ บนพื้นฐาน การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ ประสบการณ์ 3) โครงสร้างพื้นฐาน มี อาคาร สถานที่ ปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ บริการสนับสนุนต่าง ๆ ตลอดจนมีวิธีการจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว 4) สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน มีการกำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม

4.4 การผลิต/การให้บริการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนการผลิต/การให้บริการ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ 2) กระบวนการที่เกี่ยวกับลูกค้า มีการกำหนดตามความต้องการ โดยลูกค้า ตามความต้องการที่ไม่ได้ระบุ โดยลูกค้าแต่จำเป็นในการใช้งาน การทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การสื่อสารกับลูกค้า ในเรื่องข้อมูลของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการได้มาซึ่งเสียงสะท้อนและข้อร้องเรียนจากลูกค้า 3) การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการทดสอบเพื่อประเมินว่าบรรลุข้อกำหนดการใช้งานก่อนนำไปใช้ 4) การจัดซื้อ มั่นใจว่าได้ผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนด ข้อมูลการจัดซื้อ มีการกำหนดรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ อย่างเพียงพอและเหมาะสม 5) การดำเนินการผลิต/การให้บริการ มีการควบคุมความพร้อมของข้อสนเทศคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของวิธีปฏิบัติงานตามความจำเป็น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม มีและใช้เครื่องตรวจวัดและเฝ้าระวัง มีการปฏิบัติตามกิจกรรมส่งมอบ และ กิจกรรมหลังการส่งมอบ 6) การควบคุมเครื่องมือติดตามตรวจสอบและเครื่องมือวัด ได้รับการสอบเทียบตามช่วงเวลา ด้วยเครื่องมือที่สอบกลับไปยังมาตรฐานสากลได้

4.5 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ประกอบด้วย 1) การวางแผน กระบวนการในการเฝ้าระวัง ตรวจวัด วิเคราะห์ผล และปรับปรุงให้ดีขึ้น 2) การติดตามตรวจสอบ และการวัดความพึงพอใจของลูกค้า การตรวจติดตามภาพเพื่อตรวจประเมินว่ามีการดำเนินการ สอดคล้องกับแผนงานและข้อกำหนดขององค์กร 3) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพผิดปกติ ไม่ให้ถูกนำไปส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ มีวิธีการจัดการที่เหมาะสม 4) การวิเคราะห์ข้อมูล จากสารสนเทศในด้าน ความพึงพอใจของลูกค้า ความสอดคล้องต่อข้อกำหนด คุณลักษณะและ แนวโน้มของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ ความจำเป็นในการแก้ปัญหา 5) การปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพ การปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การปฏิบัติการป้องกันเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องที่มีแนวโน้มอาจเกิดขึ้น

5. การประเมินตามแบบจำลองของสตัฟเฟิลบีม

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1986 อ้างอิงจาก สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 207) กล่าวถึงการประเมินตามแบบจำลองซีป (CIPP Model) ว่าเป็นการประเมินที่นอกจากจะบอกถึงวัตถุประสงค์แล้ว ยังให้ รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้อีกด้วย มีลักษณะเป็นการประเมินความก้าวหน้า เพื่อบ่งชี้ จุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำไปปรับปรุงกิจกรรมและแผนได้ทันทั่วทั้งที่ และมีการประเมินสรุปเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจเพื่อบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ

แบบจำลองซีปจะมีการประเมินเป็น 4 ด้านคือ 1) การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context) ซึ่งเป็นการตัดสินใจ วางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input) เป็นการตัดสินใจเพื่อกำหนดรูปแบบของโครงการ กิจกรรม 3) การประเมินกระบวนการ (Process) เป็นการตัดสินใจในด้านการประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุมการดำเนินการต่าง ๆ ของโครงการ 4) การประเมินผลผลิต (Product) เป็นการตัดสินใจเพื่อดูผลสำเร็จของโครงการ และตัดสินใจว่า ควรปรับปรุง ขยายแผนงาน หรือควรล้มเลิก (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 207)

การประเมินบริบท หรือสถานะแวดล้อม เป็นการประเมินให้ได้มาซึ่งเหตุผล เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยเน้นความสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการ และเงื่อนไขที่เป็นจริงต่าง ๆ โดยทั่วไปทำได้ 2 วิธีคือ 1) ประเมินเพื่อหาโอกาส และแรงผลักดันจากภายนอกระบบ เช่น การประเมินค่านิยมของชุมชน แนวโน้มการพัฒนาเศรษฐกิจ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ความต้องการแรงงานที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีหรือโรงงานอุตสาหกรรม 2) ประเมินเปรียบเทียบการปฏิบัติจริงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 207-209)

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาว่า สิ่งต่าง ๆ ที่นำเข้ามา มีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ โดยทั่วไปประเมินเกี่ยวกับความสามารถของหน่วยงาน ยุทธวิธีที่ใช้ การได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น หน่วยงานสนับสนุน เวลา เงินทุน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 209-210)

การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ โดยทั่วไปเป็นการประเมินถึงศักยภาพของทรัพยากรที่ใช้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม บุคลากร นักศึกษา วิธีการสื่อสาร การให้เหตุผล ความเข้าใจ ความเพียงพอของแหล่งทรัพยากร อุปกรณ์ อำนวยความสะดวก ปฏิทินปฏิบัติงาน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 210-213)

การประเมินผลผลิต มีจุดมุ่งหมายเพื่อ วัดและแปลความหมายของความสำเร็จ เช่น ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน อัตราการตก-ออกของนักเรียน โดยทั่วไปการประเมินผลผลิต จะมีการ

เปรียบเทียบผลที่วัดมาได้ กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ก่อน แล้วแปลความหมายถึงเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยรายงานจากการประเมินสถานะแวดล้อม และกระบวนการร่วมด้วย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540, หน้า 213-214)

6. การประเมินคุณภาพ ของสำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับรอง มาตรฐานคุณภาพ ให้เป็นผู้ประเมินคุณภาพโรงเรียนเอกชน ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพทางการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ที่แบ่งออกเป็นปัจจัยสำคัญหลัก 7 ปัจจัย โรงเรียนเอกชนที่ผ่านการประเมิน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนต้องผ่านเกณฑ์การประเมินทุกตัวบ่งชี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กิตติพันธ์ รุจิรกุล, 2543, หน้า 18-26)

6.1 ปัจจัย ปรัชญา และเป้าหมายของโรงเรียน มีเกณฑ์ว่า ปรัชญา และเป้าหมายของโรงเรียนนั้น เหมาะสม และสามารถใช้เป็นเครื่องชี้นำการดำเนินงานของโรงเรียนได้

6.2 ปัจจัย หลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ คือ 1) พัฒนาหลักสูตรให้มีความยืดหยุ่น/ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นไปตามหลักสูตร 3) วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนถูกต้องตามระเบียบ

6.3 ปัจจัย บุคลากรมีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ คือ 1) ผู้บริหารเป็นผู้มีระดับมืออาชีพ 2) ครูผู้สอนทุกคนมีความรู้ความสามารถ 3) บุคลากรสนับสนุนทุกคนมีความรู้ และปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ

6.4 ปัจจัย ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอนมีเกณฑ์กำหนดไว้ 4 เกณฑ์ คือ 1) จัดอาคารเรียน ห้องเรียน สถานที่ฝึกปฏิบัติ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับสภาพการใช้งาน 2) จัดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการเรียนการสอน 3) จัดระบบการเงินที่ก่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน 4) จัดระบบข้อมูล/เครือข่ายการเรียนรู้ของโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียนการสอน

6.5 ปัจจัย การจัดการ การบริหาร มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ คือ 1) มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย 2) สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นประชาธิปไตย 3) มีระบบการกำกับ ตรวจสอบ และรายงานคุณภาพภายในที่เหมาะสม

6.6 ปัจจัย กิจกรรมนักเรียน/นักศึกษา มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ คือ 1) จัดบริการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่ผู้เรียน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้ง ร่างกาย และจิตใจ 2) ดำเนินงานปกครองนักเรียนเป็นระบบ 3) จัดกิจกรรมนักเรียนที่มุ่งเน้นส่งเสริมด้านทักษะ คุณธรรมจริยธรรม

6.7 ปัจจัย สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ คือ 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนขั้นสุดท้ายของผู้เรียน 2) ความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ของผู้เรียน 3) ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียน และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

7. การประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

การประเมินเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กระบวนการดำเนินงานของสถานศึกษา และปัจจัยสนับสนุนที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในงานอาชีพตามที่กำหนดในหลักสูตร และมาตรฐานวิชาชีพในสาขาวิชาที่เรียน ประกอบด้วย 12 มาตรฐาน จำแนกเป็นมาตรฐานด้านผู้สำเร็จการศึกษาและผู้เรียน 3 มาตรฐาน มาตรฐานด้านกระบวนการ 5 มาตรฐาน และมาตรฐานด้านปัจจัย 4 มาตรฐาน ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา, 2545, หน้า 24-51)

7.1 มาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษา มีความรู้เชิงวิชาการ มีทักษะในวิชาชีพ และทักษะชีวิต อันส่งผลต่อการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษา ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพในสาขาที่เรียน ได้งานทำในสถานประกอบการ หรือศึกษาต่อภายใน 1 ปี และ ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน มีความพึงพอใจทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ

7.2 มาตรฐาน ผู้เรียน มีทักษะในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองในวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม คือ ประชูดความรู้ และทักษะต่าง ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม สามารถศึกษาค้นคว้าจากแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษา และเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็น

7.3 มาตรฐาน ผู้เรียน มีคุณธรรม จริยธรรม รักในอาชีพ และเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม คือ มีวินัยในการทำงาน รับผิดชอบงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ไม่เกี่ยวข้องกับสารเสพติดและอบายมุข สืบสานประเพณีวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

7.4 มาตรฐาน สถานศึกษา มีการระดมทรัพยากร ระบบเครือข่ายรวมทั้งความร่วมมือกับสถานประกอบการ ชุมชน แหล่งการเรียนรู้เพื่อจัดการอาชีวศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ คือ จัดผู้สอนและบุคลากรอื่น ๆ ตรงกับวุฒิและประสบการณ์ ร่วมมือกับสถานศึกษาในการจัดการศึกษา และใช้ทรัพยากรร่วมกัน ร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการศึกษา จัดหาผู้เชี่ยวชาญจากสถานประกอบการ ชุมชนและท้องถิ่นมาให้ความรู้ จัดหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย

7.5 มาตรฐาน สถานศึกษา มีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย เน้นการปฏิบัติจริงและประเมินผลตามสภาพจริง คือ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นการฝึกปฏิบัติและประสบการณ์จริง ใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการเรียนการสอน

วัดผลและประเมินผลตามสมรรถนะทางวิชาชีพ ประเมินผลตามสภาพจริงและนำไปพัฒนาการเรียนรู้

7.6 มาตรฐาน สถานศึกษา มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วม คือ จัดระบบบริหารงาน การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล ที่มีประสิทธิภาพ มีนโยบาย ปรัชญาและมาตรการที่เน้นวิชาชีพ มีการวางแผน นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลสม่ำเสมอ

7.7 มาตรฐาน สถานศึกษา ส่งเสริมการทำวิจัยและงานสร้างสรรค์ ที่เผยแพร่ไป พัฒนาชุมชน ท้องถิ่น คือ มีนวัตกรรม โครงการ งานวิจัยชั้นเรียน วิจัยวิชาชีพ และบทความทางวิชาการ ที่เผยแพร่สู่สาธารณชน อุดสาหกรรม และนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น มีการพัฒนา ผู้สอน ผู้เรียนให้สามารถสร้างงานวิจัยและงานสร้างสรรค์อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนหาแหล่งเรียนรู้ และแหล่งทุนในการจัดทำ

7.8 มาตรฐาน สถานศึกษา มีการบริการทางวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม เพื่อให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ มีกิจกรรมโครงการที่ส่งเสริม ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ การให้บริการชุมชน การจัดกิจกรรมตามประเพณี

7.9 มาตรฐาน สถานศึกษา มีการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ และปลอดภัย คือ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงานเหมาะสมกับ วิชาเรียนและเกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ มีวัสดุฝึก อุปกรณ์เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะดวกปลอดภัย

7.10 มาตรฐาน ผู้สอนและบุคลากร มีความรู้ ประสบการณ์ในวิชาที่สอน และพัฒนาตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยี คือ วางแผนการสอนและประเมินผลตามสภาพจริง นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการฝึกงานร่วมกับสถานประกอบการ มีการพัฒนาตนเองในวิชาชีพและเทคโนโลยี สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าร่วมกิจกรรมของสถานศึกษาและชุมชน

7.11 มาตรฐาน หลักสูตร ที่เหมาะสมกับผู้เรียน พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้อง เทคโนโลยีอาชีพและสภาพท้องถิ่น คือ มีระบบการปฏิบัติในการเปิดสอนหลักสูตรแต่ละระดับ มีการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องเทคโนโลยีและท้องถิ่น ร่วมมือกับสถานประกอบการ ชุมชน ท้องถิ่น พัฒนาหลักสูตร ให้ยืดหยุ่น หลากหลายตามความต้องการของผู้เรียน สถานประกอบการ และชุมชน

7.12 มาตรฐาน ระบบการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ที่รองรับการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอาชีวศึกษา คือ มีระบบข้อมูล สารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐานระดับสถานศึกษา มีการประเมินคุณภาพ การจัดทำรายงาน

ประจำปี และเผยแพร่สู่สาธารณชน ตลอดจนมีการนำผลการประเมินไปจัดทำข้อมูลแผนพัฒนาการศึกษาต่อไป

8. การประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จะเป็นการประเมินคุณภาพใน 3 ด้านคือ ด้านผู้เรียน ด้านครู และด้านผู้บริหาร ตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนด โดยในการศึกษาระดับพื้นฐาน ประกอบด้วย 14 มาตรฐาน 53 ตัวบ่งชี้ ระดับอุดมศึกษาดำกว่าปริญญา (อาชีวศึกษา) ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 30 ตัวบ่งชี้ และระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ (สปสณฑ์ อุดกฤษฎณ์, 2546, หน้า 80)

เกณฑ์ในการประเมินสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำกว่าปริญญา (อาชีวศึกษา) ประกอบด้วย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545, หน้า 2-7)

8.1 มาตรฐานด้านผู้จบการศึกษา เป็นผู้มีคุณภาพ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ประกอบอาชีพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ซึ่งพิจารณาจากการสอบผ่านมาตรฐานวิชาชีพ การได้งานทำ และความพึงพอใจของสถานประกอบการ

8.2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้ มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งความสนใจ ความถนัด การฝึกปฏิบัติ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เพื่อให้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ ซึ่งพิจารณาจาก จำนวนชั่วโมงที่ฝึกปฏิบัติ ฝึกในโรงงาน การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ความพึงพอใจในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และสื่อการสอน

8.3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ มีการระดมทรัพยากร ทั้งบุคลากร งบประมาณ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความร่วมมือจากแหล่งเรียนรู้ จัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพิจารณาจาก สัดส่วนนักศึกษาต่ออาจารย์ สัดส่วนงบประมาณ การอบรม เพิ่มความรู้ของอาจารย์ในวิชาชีพและวิธีสอน ค่าใช้จ่ายในศูนย์วิทยบริการ จำนวนคนชั่วโมงของผู้เชี่ยวชาญจากธุรกิจหรือท้องถิ่น

8.4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ มีผลงาน นวัตกรรม โครงการ งานวิจัย บทความทางวิชาการ เพื่อพัฒนางาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้ และนำไปพัฒนาสังคมได้ ซึ่งพิจารณาจาก จำนวนผลงานที่จัดทำขึ้น จำนวนผลงานที่นำไปใช้พัฒนางานและชุมชน และจำนวนเงินที่ใช้ในการดำเนินการ

8.5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งพิจารณาจาก จำนวนกิจกรรมที่บริการชุมชน และงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรม

8.6 มาตรฐานด้านกิจการนักเรียนนักศึกษาและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการจัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิต และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งพิจารณาจาก จำนวนกิจกรรมและจำนวนนักเรียนที่ร่วมกิจกรรม และงบประมาณที่ใช้

8.7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ มีระบบที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งพิจารณาจาก ภาวะผู้นำ และการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สัดส่วนบุคลากรสนับสนุน สัดส่วนของเงินเดือน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ค่าเสื่อมราคา ค่าซ่อมบำรุง และเงินเหลือจ่ายสุทธิ

8.8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน ที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร รongรับการประกันคุณภาพภายนอกได้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งพิจารณาจาก ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง และประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ควรเขียนในลักษณะที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานแต่ละมาตรฐานและแต่ละตัวบ่งชี้ ใน 3 มิติ คือ 1) ความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการศึกษา ความเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและมีจิตใจที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น 2) ความพยายาม ที่จะทำให้ความตระหนักนั้นเป็นความจริง โดยมีร่องรอยของความพยายามในการปรับปรุง 3) การบรรลุผลสัมฤทธิ์ จากความพยายามที่ได้ดำเนินการมาและเกิดผลตามสภาพจริง (จันทิมา เอกวงษ์ และจิตติร ชัยก้องสกุล, 2546, หน้า 5; ชนะ กสิการ, 2546 ก , หน้า 12) โดย รายงานประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานศึกษา 2) วิธีดำเนินการและผลการประเมินแต่ละมาตรฐานและแต่ละตัวบ่งชี้ 3) สรุปผลการประเมินเชิงคุณภาพ ที่ได้จาก การสังเกต การสอน การสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้เรียน สถานประกอบการ ผลงานวิจัย นวัตกรรม สภาพเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม เป็นต้น 4) สรุปผลการประเมินในภาพรวม จุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา ในด้านประสิทธิผลของสถานศึกษา ด้านคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการ 5) ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในอนาคต (จันทิมา เอกวงษ์ และจิตติร ชัยก้องสกุล, 2546, หน้า 7; ชนะ กสิการ, 2546 ก, หน้า 12)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พัฒนาระบบการรับรอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนที่เน้นหลักการให้โรงเรียนเอกชนพัฒนาและประเมินตนเองอย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดการวิจัยสถาบันและให้หน่วยงานภายนอกมีส่วนร่วม

ในการประเมินเพื่อให้ข้อเสนอแนะและยืนยันผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 จากนั้นนำมาทดลองใช้ในโรงเรียนประเภทสามัญ จากนั้นขยายผลในปี พ.ศ. 2536 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542 ก, หน้า 1-3)

ในปี พ.ศ. 2538 สำนักงานได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้คุณภาพพร้อมแนวทางพัฒนาสำหรับโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา กำหนดเป็นองค์ประกอบ คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา 8 องค์ประกอบ กำหนดเป็นเกณฑ์ มาตรฐานเพื่อใช้ในการประเมิน 22 มาตรฐาน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 61 ตัวชี้คุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2545, หน้า 2) และได้ปรับเป็น 44 ตัวบ่งชี้ ในปีพ.ศ. 2539 ต่อมาในปีงบประมาณ 2541 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้กำหนดนโยบายว่าด้วยการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพใหม่ โดยเสนอแนวทางและกลไกให้โรงเรียนได้พัฒนาตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพ และตัวชี้คุณภาพที่เสนอไว้เพื่อการพัฒนา 7 ปัจจัย คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2545, หน้า 3) ปัจจัยเกี่ยวกับ 1) ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน 2) หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน 3) บุคลากร 4) ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน 5) การจัดการการบริหาร 6) กิจกรรมนักเรียน/นักศึกษา และ 7) สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน

ผลการดำเนินการพัฒนาพบว่า ในปีงบประมาณ 2541 มีโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพเป็นระยะเวลา 5 ปี จำนวน 17 โรงเรียน ปีงบประมาณ 2542 จนถึงปีงบประมาณ 2545 มีโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพอีกจำนวน 149 โรงเรียน รวมเป็น 166 โรงเรียน จาก 350 โรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2545, หน้า 2-3)

ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเสนอให้ปฏิบัติ ประกอบด้วย 2 ส่วน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2545, หน้า 19-20) คือ

ส่วนที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษา จะเน้นการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานที่เป็นปกติของโรงเรียนเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียน/ธรรมนูญโรงเรียน (Plan) ดำเนินการตามแผนพัฒนาโรงเรียน/ธรรมนูญโรงเรียน (Do) ติดตาม ตรวจสอบ ปรับปรุง (Check) และประเมินตนเองจนมั่นใจว่า มีคุณภาพพึงพอใจแล้ว (Action) จึงเข้าสู่ขั้นตอนที่ 2 การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา แต่ถ้ายังไม่มั่นใจ เห็นว่าคุณภาพยังไม่ดีเพียงพอ ก็ย้อนกลับมาปรับแผน ดำเนินการตามแผนที่ปรับ ติดตามตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินตนเองใหม่ ถ้ายังไม่ดีก็จะดำเนินการตามกระบวนการนี้ไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จนกระทั่งเห็นว่าดีแล้ว ถือว่าเป็นกระบวนการควบคุมคุณภาพ

ส่วนที่ 2 การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา จะเน้นการตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก เป็นหลัก เพื่อยืนยันความมั่นใจกับทุกฝ่ายว่าโรงเรียนเอกชนได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โรงเรียนจะเริ่มจากการตรวจสอบและประเมินตนเองจนเป็นที่พอใจและ มั่นใจในคุณภาพของโรงเรียนแล้ว โรงเรียนจะเขียนรายงานการประเมินตนเองและยื่นขอรับรอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจะดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนคณะหนึ่งไปตรวจสอบโรงเรียน และ คณะกรรมการตรวจสอบจะร่วมกันเขียนรายงานการตรวจสอบคุณภาพโรงเรียนเพื่อให้ คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพเป็นผู้ประเมินตัดสิน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชนจะอนุมัติการรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ตามระดับการศึกษา/ หลักสูตร/สาขาวิชา ครั้งหนึ่ง ๆ เป็นระยะเวลา 5 ปี

เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน แบ่งออกเป็นปัจจัยสำคัญหลัก 7 ปัจจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กิตติพันธ์ รุจิรกุล, 2543, หน้า 18-26)

ปัจจัยที่ 1 ปรัชญา และเป้าหมายของโรงเรียน มีเกณฑ์ว่า ปรัชญา และเป้าหมายของ โรงเรียนนั้น เหมาะสม และสามารถใช้เป็นเครื่องชี้นำการดำเนินงานของโรงเรียนได้ โดยมีตัวบ่งชี้ คุณภาพอยู่ 4 ประการ คือ 1) ปรัชญามีสาระสำคัญที่สอดคล้องกับปรัชญา และอุดมมุ่งหมายของการ จัดการศึกษาของชาติ สนองความต้องการของชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นการสร้าง ค่านิยมที่ถูกต้องให้เกิดแก่ผู้เรียน 2) เป้าหมายมุ่งเน้นผลถาวรที่แท้จริงที่จะให้เกิดแก่ผู้เรียนอย่าง รอบด้าน สมดุล รวมทั้งเน้นประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของการจัดการศึกษาแต่ละระดับ หลักสูตร ประเภทวิชา และสาขาวิชา 3) มีแนวดำเนินงาน หรือแผนที่รับรองรับปรัชญา และ เป้าหมายของโรงเรียน 4) บุคลากรในโรงเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เข้าใจปรัชญา และ เป้าหมายของโรงเรียนตรงกัน

ปัจจัยที่ 2 หลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 ศึกษาและพัฒนาหลักสูตรให้มีความยืดหยุ่น/ทันสมัย และสอดคล้องกับ ความต้องการของสังคม ท้องถิ่น และผู้เรียน มีตัวบ่งชี้คุณภาพอยู่ 3 ประการคือ 1) มีการวิเคราะห์ หลักสูตร และวางแผนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพของชุมชน โรงเรียน และผู้เรียน 2) มีการ เตรียมการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร 3) มีการประเมินผลการใช้หลักสูตรที่สร้าง หรือ ปรับปรุง และนำผลการประเมินไปใช้ ผู้ที่เป็นครูอาจารย์ ต้องศึกษาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องโดย

วิเคราะห์คำอธิบายรายวิชา อาจแยกออกเป็นส่วน ๆ เพื่อปรับ เนื้อหา ปรับจุดประสงค์ให้ สอดคล้องกับสภาวะ

เกณฑ์ที่ 2 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 4 ประการคือ 1) มีการวิเคราะห์สภาพผู้เรียนเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม 2) มีการใช้เทคนิคการสอนอย่างหลากหลาย โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง 3) มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ สื่อ และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เพียงพอ และปลอดภัย 4) มีการนิเทศการสอนอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

เกณฑ์ที่ 3 ดำเนินการวัด และประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนถูกต้องตามระเบียบ และหรือ หลักการวัด และประเมินผล มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีเอกสาร หลักฐาน การวัดและประเมินผลที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน 2) มีการประเมินผลในสภาพจริงของ ผู้เรียนเพื่อให้เห็นความก้าวหน้า/พัฒนาการของผู้เรียน 3) มีการวัดผลประเมินผลเป็นระยะ ๆ และ นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ 3 ได้แก่ บุคลากร มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 ผู้บริหารเป็นผู้มีระดับมืออาชีพ มีตัวบ่งชี้คุณภาพมี 2 ประการคือ 1) มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการทำงาน 2) ปฏิบัติตน และปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ต้องรู้และเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้อื่น วางตัวเป็นคนดีคือไม่สร้างความเดือดร้อนให้ใคร และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น

เกณฑ์ที่ 2 ครูผู้สอนทุกคนมีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมเหมาะสมกับอาชีพครู มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีวุฒิ/ความรู้ ความสามารถสอดคล้อง และเพียงพอกับสาขาวิชา ที่สอน 2) ปฏิบัติตนสอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพครู 3) มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาตนเองสู่ เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู

เกณฑ์ที่ 3 บุคลากรสนับสนุนทุกคนมีความรู้ และปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ มีตัวบ่งชี้ คุณภาพ 2 ประการ คือ 1) มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย 2) มีความ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการทำงานเพื่อองค์กร(โรงเรียน)

ปัจจัยที่ 4 ได้แก่ ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน มีเกณฑ์กำหนดไว้ 4 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 จัดอาคารเรียน อาคารประกอบ ห้องเรียน ห้องประกอบ/สถานที่ฝึก ปฏิบัติ และ สภาพแวดล้อมเหมาะสมกับสภาพการใช้งาน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 4 ประการคือ 1) มีความมั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย และมีการดูแล บำรุงรักษาอย่างเหมาะสม 2) มีห้องสมุด มุมหนังสือ ศูนย์วิชาการพร้อมเอกสาร และตำราเหมาะสม และเอื้อต่อการเรียนรู้ 3) มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเหมาะสม 4) จัดบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อ

การเรียนการสอน และให้เป็นแหล่งการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียน อาคารประกอบ ห้องเรียน ห้องประกอบ สถานที่ฝึกปฏิบัติ และสภาพแวดล้อมกับสภาพที่ใช้งาน โรงเรียน จะต้องจัดวางผังของโรงเรียนให้เหมาะสม ดูแลซ่อมแซมอย่างเป็นระบบ ควรให้นักเรียน มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตลอดจนการดำเนินการของห้องสมุดเช่นกัน

เกณฑ์ที่ 2 จัดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการเรียน การสอน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 2 ประการคือ 1) มีระบบการจัดหาและบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ 2) มีการบริการ และส่งเสริมการใช้อย่างทั่วถึง และเป็นระบบ

เกณฑ์ที่ 3 จัดระบบการเงินที่ก่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีแผนการใช้จ่ายเงินที่มุ่งเน้นคุณภาพการเรียนการสอน 2) มีการใช้เงินตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีการตรวจสอบ และรายงานด้านการเงินอย่างมีระบบ

เกณฑ์ที่ 4 จัดระบบข้อมูล เครือข่ายการเรียนรู้ของโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียน การสอน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีการจัดทำ และพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน และพัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีการให้บริการข้อมูล และสารสนเทศอย่างทั่วถึง และทันต่อความต้องการ 3) มีการสร้างความสัมพันธ์ และได้รับความร่วมมือจากองค์กรภายนอก เช่น บ้าน สมาคม ชุมชน สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

ปัจจัยที่ 5 ได้แก่ การจัดการ การบริหาร มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 5 ประการคือ 1) มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับขนาด และระดับการศึกษา 2) มีคู่มือ แนวปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรครบถ้วนทุกฝ่าย 3) มีธรรมนูญโรงเรียน แผนปรับปรุงโรงเรียน อย่างเหมาะสม 4) มีนวัตกรรม เทคโนโลยี และระบบข้อมูล สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม 5) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง

เกณฑ์ที่ 2 สร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นประชาธิปไตย มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 2 ประการคือ 1) มีการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น และปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ 2) เปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถเป็นผู้นำ โดยสามารถผลักดันการเป็นผู้นำ ผู้ตามที่ดีได้

เกณฑ์ที่ 3 มีระบบการกำกับตรวจสอบ และรายงานคุณภาพภายในที่เหมาะสม มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีการกำหนดขอบข่ายสาระการกำกับตรวจสอบ และรายงานที่ครอบคลุมเป้าหมาย และจุดเน้นการพัฒนาของโรงเรียน เน้นการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า 2) บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าใจ และดำเนินการตามระบบ ได้ 3) มีการเสนอรายงานการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ 6 ได้แก่ กิจกรรมนักเรียน นักศึกษา มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 จัดบริการ และสวัสดิการต่างๆ แก่ผู้เรียน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้งร่างกายและจิตใจให้เหมาะสมกับวัย มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 5 ประการคือ 1) มีการจัดและการบริการโภชนาการ และสุขภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะ และเพียงพอ 2) มีการจัดสถานที่ และการบริการตรวจสอบสุขภาพอย่างทั่วถึง 3) มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยเหมาะสมกับสภาพของโรงเรียนและชุมชน 4) มีการจัดซื้อสวัสดิการ ความช่วยเหลือ ที่เอื้ออำนวยให้นักเรียนที่มีความจำเป็นได้มีโอกาสได้เรียนอย่างเต็มที่ 5) มีการจัดบริการแนะแนวทุกด้านอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ

เกณฑ์ที่ 2 ดำเนินงานปกครองนักเรียนเป็นระบบ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 3 ประการคือ 1) มีการกำหนดกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ สำหรับนักเรียนอย่างชัดเจน และมีผู้รับผิดชอบโดยตรง 2) มีการดูแล/ติดตามความประพฤตินักเรียนอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง 3) มีการใช้ข้อมูลด้านความประพฤติของนักเรียนมาพัฒนางานปกครอง

เกณฑ์ที่ 3 จัดกิจกรรมนักเรียนที่มุ่งเน้นส่งเสริมด้านทักษะ คุณธรรมจริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความสนใจ และเหมาะสมกับวัย มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 2 ประการคือ 1) มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมตามความสมัครใจ 2) มีการติดตาม และประเมินผลการจัดกิจกรรมนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ 7 ได้แก่ สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน มีเกณฑ์กำหนดไว้ 3 เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในชั้นสุดท้ายของผู้เรียน ที่จบหลักสูตร อยู่ในระดับสูง มีตัวบ่งชี้คุณภาพว่าร้อยละ 50 ของผู้จบหลักสูตรแต่ละระดับได้คะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.5

เกณฑ์ที่ 2 ความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ของผู้เรียนเต็มตามศักยภาพของตน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 2 ประการคือ 1) ผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถทางการเรียนที่แสดงออกโดยเฉลี่ยสูงขึ้นเป็นไปตามเกณฑ์ที่โรงเรียนกำหนด 2) มีผลงานที่แสดงความก้าวหน้าของผู้เรียนแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ของผู้เรียนนี้ โรงเรียนจะต้องประเมิน และนำไปเปรียบเทียบ โดยจะใช้มาตรฐานของกลุ่มโรงเรียน ของเขต หรือประเทศก็ได้

เกณฑ์ที่ 3 ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียน และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 5 ประการ คือ 1) ผู้เรียนมีความสนใจ มุ่งมั่นอุตสาหะ และกระตือรือร้นต่อการเรียน และพัฒนาผลการเรียนของตนเอง สามารถแสวงหา และพัฒนาความรู้ได้ด้วยตนเอง 2) ผู้เรียนมีทักษะพื้นฐานในการทำงาน มีทักษะ และจรรยาบรรณในสาขาวิชาชีพที่เรียน 3) ผู้เรียนมีความประพฤติ มีวินัย สุภาพอ่อนน้อม เห็นความสำคัญของการรักษา

สภาพแวดล้อม 4) ผู้เรียนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อน ครู และบุคลากรอื่นในโรงเรียน 5) ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสมกับวัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

เพ็ญธนา วราหะกิจ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนที่ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม และองค์ประกอบการเรียนรู้ การสอน งานกิจการนักเรียน การบริหารงานธุรการและการเงิน ความสัมพันธ์กับชุมชน และประสิทธิผลของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา องค์ประกอบปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียน การบริหารงานบุคลากร และการบริหารงานอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก

สุพจน์ จันทราช (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยภาพรวมและด้านการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนอาชีวศึกษา กับการให้ชุมชนมีโอกาสดำเนินกิจกรรมของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านการให้บริการแก่ชุมชน กับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานมากกว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี

สำราญ ธรรมโชติ (2542, หน้า 70) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของบุคลากรโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา ในอำเภอหาดใหญ่ และปรากฏผลวิจัยดังนี้

1. การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมและองค์ประกอบด้านงานบริการการศึกษา ด้านงานกิจการนักเรียน / นักศึกษา ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณและการเงิน ด้านความสัมพันธ์กับบ้าน ชุมชนและสถานประกอบการ และด้านงานวิชาการอาชีวและเทคนิคศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนองค์ประกอบด้านปรัชญาและนโยบายของโรงเรียน และด้านการบริหารงานอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ บุคลากร โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สายวิชาบริหารธุรกิจ ในอำเภอหาดใหญ่ ตามตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สายวิชาบริหารธุรกิจ ใน อำเภอหาดใหญ่ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีและประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมและองค์ประกอบ ทางด้านปรัชญาและนโยบายโรงเรียน งานบริการการศึกษา งานกิจการนักเรียน/นักศึกษา การบริหารงบประมาณและการเงิน ความสัมพันธ์กับบ้าน ชุมชนและสถานประกอบการ และ งานวิชาการอาชีวและเทคนิคศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วนองค์ประกอบการบริหารงานบุคลากร และการบริหารงานอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มี ประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐาน คุณภาพการศึกษาสูงกว่าผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

3. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ บุคลากร โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สายวิชาบริหารธุรกิจ ในอำเภอหาดใหญ่ ตามตัวแปรสังกัด สถานศึกษา พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ต่างสังกัดสถานศึกษากัน มีการปฏิบัติงาน เพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมและองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยบุคลากรของโรงเรียนพณิชยการหาดใหญ่มีค่าเฉลี่ย การปฏิบัติงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาสูงกว่าโรงเรียนเพชรสยามพณิชยการและ โรงเรียนอุดมศึกษาพณิชยการ และค่าเฉลี่ยของโรงเรียนหาดใหญ่อำนวยวิทย์พณิชยการสูงกว่า โรงเรียนเพชรสยามพณิชยการ โรงเรียนอุดมศึกษาพณิชยการ และโรงเรียนส่องแสงพณิชยการ ตามลำดับ

จรัส นองมาก (2538, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โรงเรียนเอกชน: แนวทางพัฒนาเพื่อเสริมบทบาทการแบ่งเบาภาระของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและวิธีการพัฒนาโรงเรียนให้เป็นที่มั่นใจของผู้ปกครองที่รับบริการ และรัฐบาลที่ให้การ สนับสนุนได้อย่างแท้จริงนั้น ต้องดำเนินการในลักษณะของการรับรองมาตรฐานคุณภาพการจัด การศึกษาของโรงเรียนตามแนวสากล

วิฬพงศ์ รุ่งเรือง (2542, หน้า 134) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 4 ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 4 ที่ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา โดยภาพรวมและด้านปรัชญาและนโยบายของโรงเรียน การเรียนการสอน งานกิจการ นักเรียน การบริหารงานบุคลากร และการบริหารงานอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน

การบริหารงานธุรการและการเงิน ความสัมพันธ์กับชุมชน และประสิทธิผลของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง

สุวิมล ว่องวานิช (2543, หน้า 48) ได้ทำการวิจัยและพัฒนากระบวนการประเมินผลภายในของสถานศึกษา การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลภายในที่มีความเป็นเอกภาพในเชิงหลักการ แต่มีความหลากหลายของวิธีปฏิบัติในแต่ละสถานศึกษาซึ่งมีลักษณะหรือบริบทต่างกัน ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้ที่ช่วยในการวางแผนการทำงานเพื่อรองรับการใช้พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ผลผลิตที่ได้จากการวิจัยมี 4 ประการ คือ 1) ระบบการประเมินผลภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น 2) หลักสูตร ผูกอบรมเรื่อง “เทคนิควิธีการประเมินผลภายในตามมาตรฐานการศึกษา” 3) คู่มือการประเมินผลภายใน 1 ชุด 4) ระบบการนิเทศ โดยคณะผู้นิเทศก์เป็นอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่สถานศึกษาตั้งอยู่ ระบบการประเมินผลภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเรียกว่า ระบบทีมดี (TEAM-D) ประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบการวางแผนและปฏิบัติ (Design of Operation Plan and Evaluation Frame) 2) ระบบข้อมูลและประมวลผล (Database and Information Processing) 3) ระบบการตรวจสอบการประเมิน (Detection of Evaluation Standards) 4) ระบบการรายงานผลการประเมิน (Dissemination of Evaluation Results) และ 5) ระบบการใช้ผลการประเมิน (Development for the Achievement of Education Standards) โดยระบบการประเมินผลภายในที่พัฒนาขึ้นเป็นระบบที่ผูกติดอยู่กับการทำงานปกติตามวงจรของเดมมิง และเป็นการประเมินที่อิงโรงเรียน คือมีฐานการดำเนินงานจากโรงเรียน โดยใช้วิธีการทำงานตามแบบ TEAM คือ มีการทำงานเป็นทีม (Team-work) มีการประเมินที่ต่อเนื่องยั่งยืน (Eternity) มีความตระหนักในคุณค่าของการประเมิน (Awareness) และมีการกำกับติดตามการทำงานอย่างมีระบบ (Monitoring) ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานหลัก 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) หลังสิ้นสุดโครงการ สถานศึกษานำร่องมีความพอใจในระบบการประเมินผลภายในที่พัฒนาขึ้น

สุเทพ เมฆ (2531) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครู โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาประเภทพาณิชยกรรมในเขตการศึกษา 12 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนโดยทั่วไปเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อพัฒนาความพึงพอใจเป็นรายองค์ประกอบแล้วปรากฏว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการวัดและประเมินผล วิธีสอน และกิจกรรมการเรียนการสอน ส่วนองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อน ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน หลักสูตรการบริการทางวิชาการ อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน่าพอใจทั้งสิ้น

จิรพจน์ สุนาวนิชย์กุล (2533) ได้ศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหาร และครูเอกชนอาชีวศึกษา ซึ่งเปิดสอนตั้งแต่ชั้น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค ทั้งใน เขตกรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหาร และครูมีความเห็นว่าโรงเรียน เอกชนอาชีวศึกษาได้ปฏิบัติงานการบริหารงานบุคคลทั้งในด้านการวางแผนกำลังคน การคัดเลือก บุคคล การบำรุงรักษาบุคคล การพัฒนาบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคคล และการให้ บุคคลพ้นจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหาร และครูมีทัศนะต่อสภาพการบริหารงานบุคคลใน โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีทัศนะต่อสภาพการบริหารงานบุคคลดีกว่า ครู และเมื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและครู ในเขตกรุงเทพมหานคร กับในส่วนภูมิภาค พบว่าผู้บริหาร และครูในส่วนภูมิภาค มีทัศนะต่อสภาพการบริหารงานบุคคลดีกว่าผู้บริหาร และครู โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริหาร และครูที่ ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาที่มีขนาดใหญ่กว่ามีทัศนะต่อสภาพการบริหารงาน บุคคลดีกว่าผู้บริหาร และครูที่ปฏิบัติหน้าที่โรงเรียนที่มีขนาดเล็กกว่า

ฉลวย ประชาบาล (2533) ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ หลักสูตร ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูงของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับ โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความพร้อม ด้านทรัพยากร ความพร้อมด้านการสอนของอาจารย์ และความต้องการของตลาดแรงงาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษามีความพร้อมด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ และแหล่งค้นคว้า ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ อาจารย์มีความพร้อมด้านการสอนตาม หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทุกสาขาวิชา โดยอาจารย์มี ความพร้อมด้านการสอนสาขาวิชาโฆษณาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาการเลขานุการ สาขาวิชาการเงินการธนาคาร สาขาวิชาภาษาธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาการบัญชีเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนด้านตลาดแรงงานพบว่า มี ความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณสมบัติตามโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาของสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคลในระดับสูง โดยตลาดแรงงานมีความต้องการสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สาขาวิชาการเงินการธนาคาร สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาภาษาธุรกิจ สาขาวิชา การตลาด สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ สาขาวิชาการเลขานุการ สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชา การโฆษณา ตามลำดับ

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน พบว่า ปัจจัยหลัก ๆ ที่ส่งผลให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประสบความสำเร็จทุกปัจจัยต่างก็มีส่วนร่วมสร้าง และเสริมซึ่งกันและกัน ปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. การมีผู้สอนที่มีคุณภาพ ซึ่งเริ่มจากการที่ผู้บริหารคัดเลือกครูที่มีวุฒิ และประสบการณ์ตรงตามสาขาที่สอน ทั้งยังคัดเลือกครูที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความรักในอาชีพครู มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ครูก้าวหน้าทางวิชาการโดยการเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ และส่งไปอบรม หรือดูงานเพิ่มเติม มีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นที่พึงพอใจของครู อำนวยความสะดวกในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ และสื่อการสอนอย่างเต็มที่

2. มีระบบบริหารที่ดี กล่าวคือ มีการกระจายอำนาจ ให้อิสระในการทำงาน ให้เกียรติครู และรับฟังความคิดเห็น มีระบบการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีทำให้ครูมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

3. มีหลักสูตร ที่เน้นทางวิชาการ และภาคปฏิบัติ อีกทั้งมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ช่วยให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน เช่น การเสริมความรู้ และทักษะทางภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และความมีระเบียบวินัย

4. ผู้เรียน ที่จบออกไปมีความสามารถในการทำงาน และมีคุณสมบัติตรงตามที่ตลาดแรงงานต้องการ (ความรู้เฉพาะทาง ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ ระเบียบวินัย)

5. ทำเลที่ตั้ง และอาคารสถานที่ ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคมสะดวก อาคารสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์และสื่อการสอนที่พร้อม และทันสมัย

ข้อที่น่าสังเกตประการหนึ่ง คือ ถึงแม้ว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ของโรงเรียนทั้งสองแห่งจะมีผลการเรียนไม่สูงเมื่อแรกเข้า และส่วนใหญ่สอบเข้าเรียนต่อในโรงเรียนรัฐบาลไม่ได้ แต่เมื่อจบการศึกษาแล้วกลับเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานโดยทั่วไป ซึ่งอาจจะเป็นเพราะโรงเรียนทั้งสองแห่งมีหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นความรู้เฉพาะทาง และเน้นภาคปฏิบัติ มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ช่วยให้ผู้เรียนมี คุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาด โดยเฉพาะความรู้ และทักษะทางภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และความมีระเบียบวินัย

เข้มทอง สิริแสงเลิศ (2540, หน้า 176-178) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ที่ศึกษากับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษา คือระบบประกันคุณภาพที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด ส่วนการกำหนด

เกณฑ์และมาตรฐานของงาน ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน

2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ขาดปัจจัยสำคัญตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามทฤษฎี ทั้ง 3 ระบบย่อยคือ 1) ระบบการวางแผน บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย และไม่มีเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การชี้วัดที่ชัดเจน 2) ระบบการควบคุมคุณภาพ ขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก และ 3) ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการทบทวนผลการปฏิบัติ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2531) ได้ศึกษาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การนิเทศและติดตามผล การใช้เงินนอกงบประมาณ อุปกรณ์การเรียน และการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน

2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ได้แก่ การปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้อื่น วย ประสิทธิภาพ วุฒิ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

3. ปัจจัยด้านครู ได้แก่ คุณลักษณะของครู (วุฒิ ประสิทธิภาพ) การกิจ และการปฏิบัติหน้าที่ (ปริมาณงานในความรับผิดชอบ ทักษะการสอน การใช้เวลา) ขวัญ และกำลังใจ ความสัมพันธ์ของครูกับผู้อื่น

4. ปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ความเจริญแบบเมือง บทบาทของผู้นำชุมชน และการให้ความร่วมมือแก่โรงเรียน

5. ปัจจัยด้านผู้ปกครอง และนักเรียน ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ทักษะคิด และอาชีพ

6. ปัจจัยด้านนักเรียน ได้แก่ พื้นฐานความรู้เดิม การทำการบ้าน และการขาดเรียน

7. ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และการวัดผล ได้แก่ การเตรียมการสอน เป้าหมายในการสอน เทคนิคเวลาในการสอน วิธีวัดผล

ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า ปัจจัยด้านการเรียนการสอนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2536) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการมัธยมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ซึ่งมีตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษาคือ ตัวแปรในด้านการจัดทรัพยากรทางการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ของโรงเรียนต่อนักเรียน พื้นที่ว่างของโรงเรียนต่อนักเรียน อัตราส่วนนักเรียนต่อห้องเรียน อัตราส่วนนักเรียนต่อครู ร้อยละของครูสายปฏิบัติการสอน ร้อยละของครูสายบริหาร ร้อยละของครูสนับสนุนการสอน งบลงทุนต่อหัว งบดำเนินการต่อหัว เงินบริจาคและเงินบำรุงการศึกษาต่อ

หัว และตัวแปรด้านการจัดการศึกษา คือขนาดของโรงเรียน อัตราส่วนนักเรียนต่อห้อง อัตราส่วนนักเรียนต่อครู

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2530) ได้ศึกษาสภาพพื้นฐานบางประการของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยศึกษาตัวแปรอัตราส่วนนักเรียนต่อครู อัตราส่วนนักเรียนต่อห้อง วุฒิกู ประสิทธิภาพในการสอน ครูที่สอนตรงตามวิชาเอก โท หรือวิชาที่ถนัด และครูที่ไม่สอนตรงตามวิชาเอก โท หรือวิชาที่ถนัด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2532) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา พบว่าขึ้นอยู่กับตัวแปรอัตราส่วนนักเรียนต่อพื้นที่โรงเรียน อัตราส่วนพื้นที่โรงเรียนต่อพื้นที่สนามหรือพื้นที่ให้เล่นกีฬาออกกำลังกาย อัตราส่วนพื้นที่โรงเรียนต่อพื้นที่ใช้ประโยชน์อื่น อัตราส่วนห้องเรียนต่อนักเรียน อัตราส่วนครูต่อนักเรียน อัตราส่วนนักเรียนต่อพื้นที่ห้องสมุด อัตราส่วนนักเรียนต่อจำนวนหนังสือในห้องสมุด อัตราส่วนนักเรียนต่อจำนวนวารสารในห้องสมุด อัตราส่วนเครื่องขยายเสียงต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องฉายสไลด์ต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องฉายภาพโปรเจกต์ต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องเล่นเทปต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องฉายภาพยนตร์ต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องรับวิทยุต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องรับโทรทัศน์ต่อนักเรียน อัตราส่วนวีดีโอเทปต่อนักเรียน อัตราส่วนกล้องถ่ายรูปต่อนักเรียน อัตราส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อนักเรียน สัดส่วนครูต่อนักเรียน โดยพิจารณาแยกเป็น ครูที่ปฏิบัติการสอน ครูจบการศึกษาค่ำกว่า ป.กศ. ครูที่จบ ป.กศ.หรือเทียบเท่า ครูที่จบอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ครูที่จบปริญญาตรี ครูที่จบสูงกว่าปริญญาตรี ครูสนับสนุนการสอน ครูที่ลาศึกษาต่อ

สุรศักดิ์ อมรรัตน์ พิศเพลิน เขียวหวาน และชวนชัย สาธุชน (2532, อ้างอิงใน ลัดดา คำนวณวิริยะกุล, 2537) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้อัตราการสำเร็จการศึกษาสูงคืออัตราส่วนนักเรียนต่อครู วุฒิกู จำนวนคาบการสอนของครูใน 1 สัปดาห์ อัตราส่วนครูต่อห้อง อัตราส่วนนักเรียนต่อห้อง และอัตราการสำเร็จการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2537 ข) ได้ติดตามผลการจัดการศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) ในช่วงปีงบประมาณ 2535-2536 ในระดับมัธยมศึกษาโดยตัวบ่งชี้นำมาพิจารณาและแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการศึกษา คือ อัตราส่วนนักเรียนต่อห้อง อัตราส่วนครูต่อนักเรียน วุฒิกู อัตราออกกลางคันและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และตัวบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพทางการศึกษา ได้แก่ อัตราการคงอยู่ของนักเรียน อัตราการเลื่อนชั้น อัตราการซ้ำชั้น และอัตราการออกกลางคัน

สัมฤทธิ์ วิรัตน์ตะนะ (2537) ได้ศึกษามาตรฐานคุณภาพการศึกษา ตามสภาพความเป็นจริงของโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 12 ในด้านความพร้อมของทรัพยากรและคุณภาพการจัดการศึกษา โดยตัวบ่งชี้มาตรฐานคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ด้านสถานศึกษา มีปรัชญา เป้าหมาย ความเชื่อ คติพจน์หรือคำขวัญ เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร สถานศึกษามีการจัดชั้นและจัดกลุ่มวิชาเลือกสนองตอบความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพในการที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย สถานศึกษากำหนดเวลาไว้เพียงพอในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนบุคลิกลักษณะของผู้บริหารการศึกษา ส่งผลให้บุคลากรในสถานศึกษาปฏิบัติงานได้สำเร็จ ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความสามารถในการนำสถานศึกษาของตนสู่เป้าหมายที่วางไว้ สถานศึกษามีและใช้หลักสูตรเป็นเครื่องกำหนดการเรียนการสอน สถานศึกษามีหลักสูตรและจัดประสบการณ์ที่จะให้เด็กมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานศึกษามีหลักสูตรและจัดประสบการณ์ให้นักเรียนเจริญงอกงามในด้านความรู้ ความเข้าใจ และซาบซึ้งในตนเองและผู้อื่น สถานศึกษามีปริมาณวัสดุอุปกรณ์เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตร สถานศึกษามีแผนในการติดตาม ประเมิน และนิเทศ การใช้หลักสูตร ครุวางแผนและจัดการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุความสำเร็จได้ผลในการดำเนินงาน สถานศึกษามีผู้บริหารที่มี คุณวุฒิสูงและปฏิบัติงานเต็มเวลา สถานศึกษามีโครงการพัฒนาคณะผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาเอื้ออำนวยและมุ่งเน้นที่ความสามารถและคุณค่าของแต่ละบุคคล การใช้ ข้อมูลจากการประเมินผลปรับปรุงโครงการของสถานศึกษา การวัดและการประเมินผลของนักเรียน อาศัยจุดประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตรเป็นพื้นฐาน สถานศึกษามีวิธีการติดตามและประเมินผลงานของครูอย่างมีระบบและยุติธรรม มีวิธีการติดตามและประเมินผลงานของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ จากตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาเหล่านี้ พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาทั้ง 3 ขนาดปฏิบัติได้ในระดับปฏิบัติบ้างเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นบางข้อในแต่ละด้านที่มีการปฏิบัติได้ในระดับสม่ำเสมอ

ลัดดา คำนวณวิริยะกุล (2537) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพการมัธยมศึกษาตอนต้น ทั่วประเทศในด้านการจัดการศึกษา ความเสมอภาคทางการศึกษา ทรัพยากรทางการศึกษาและความสูญเสียทางการศึกษา พบว่า ตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ ภาระการสอนและการสะพัดและการคงอยู่ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพด้านความเสมอภาคทางการศึกษา ได้แก่ สภาพการเป็นโรงเรียนในเขตเมืองและการแข่งขันของการรับนักเรียนเข้าใหม่ ตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพด้านทรัพยากรทางการศึกษา ได้แก่ สภาพความต้องการของโรงเรียนและปัจจัยสนับสนุนคุณภาพ

การสอน และตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพด้านความสูญเสียเปล่าทางการศึกษา ได้แก่ สภาพการไม่สำเร็จทางการศึกษา และสภาพการออกกลางคัน

อาทิตยา ดวงมณี (2541) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาการทางวิจัยการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งในการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมนั้นได้ใช้เทคนิคเดลฟายในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ พบว่าได้ตัวบ่งชี้รวม 6 มิติ/องค์ประกอบ มีตัวบ่งชี้ย่อย 61 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพอาจารย์ 16 ตัวบ่งชี้ ด้านการวิจัย/ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 9 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพนิสิต/นักศึกษา 12 ตัวบ่งชี้ ด้านหลักสูตรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน 7 ตัวบ่งชี้ และด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค/สาขาวิชา 9 ตัวบ่งชี้

งานวิจัยต่างประเทศ

วาเฟลต (Lwaflet, 1980 อ้างอิงจาก จำรัส นองมาก, 2538, หน้า 10) ได้วิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียนในแต่ละระดับ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้โรงเรียนถือปฏิบัติและประเมินคุณภาพในการรับรองคุณภาพการศึกษา จะต้องมีการเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียน ได้แก่ จุดมุ่งหมาย องค์การบริหาร บริการนักเรียน หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมเสริมหลักสูตร บุคลากร อาคารสถานที่ และการเงิน

สปาร์กส์ (Sparks, 1960, pp. 3605-3606) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานของครูใหญ่ในโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาที่มลรัฐเคนตักกี (Kentucky) เมื่อปี 1950 ผลการวิจัยพบว่าครูใหญ่ใช้เวลาในการทำงานมากที่สุดเรียงตามลำดับต่อไปนี้คือ การนิเทศการสอน การแนะนำ การประชาสัมพันธ์ การศึกษาทางวิชาการต่างๆของงานธุรการและการเงิน กิจกรรมนักเรียน การควบคุมระเบียบวินัยและการสอน ส่วนความเข้าใจในการบริหารงานของครูใหญ่ พบว่าไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่ แต่จะขึ้นอยู่กับขนาดของโรงเรียน ซึ่งพบว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่จะมีความเข้าใจในการบริหารงานดีกว่าครูใหญ่ที่บริหารงานในโรงเรียนขนาดเล็ก

รอกเจอร์ส (Rodgers, 1999, p. 3709) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของครูเรื่องระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาล เมืองมารีโคปา มลรัฐอริโซนา ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจว่า โรงเรียนประถมศึกษาที่มีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้มีผลอย่างไร ซึ่งมีการประเมิน 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผนอย่างมีระบบ การวิเคราะห์ข้อมูล การอบรมบุคลากร การร่วมมือของภาควิชาและบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร ความร่วมมือของนักเรียน การประเมินด้านการบริหาร ความพึงพอใจของลูกค้ำ และความสำเร็จของนักเรียน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า โรงเรียนที่มีการนำระบบการบริหาร

คุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้มีความแตกต่างอย่างชัดเจนกับโรงเรียนที่ยังไม่ได้นำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ กล่าวคือ ครูในโรงเรียนที่มีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความตระหนักในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้านมากกว่า มีความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ มีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการทำงาน จัดอบรมบุคลากรตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง ส่งเสริมความเป็นผู้นำแก่ภาควิชาและบุคลากร รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ครูมีจรรยาบรรณสูงและมีความพึงพอใจในงาน นักเรียนมีความตระหนักในการเรียน สามารถทำข้อสอบมาตรฐานได้ดีขึ้น ครูมีความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ด้านฟัง พูด อ่าน เขียน และคณิตศาสตร์ ของนักเรียน นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและมีความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นในแง่บวก มีความคิดเห็นอย่างเป็นระบบมากขึ้น และแก้ปัญหาเป็นขั้นตอนสรุปได้ว่า โรงเรียนที่การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้มีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัด

เฮย์เวิร์ด (Heyward, 1999, p. 4019) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการนำระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาทั่วทั้งองค์การมาใช้ในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาล ประเทศแอฟริกาใต้ การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 3 ปี แบ่งเป็น 4 ระยะ โดยใช้วิธีการสังเกต การคิดวิเคราะห์ และการปฏิบัติ หลักการบริหารคุณภาพการศึกษาทั่วทั้งองค์การถูกนำไปใช้ในโรงเรียน ซึ่งผู้ปกครองได้ระบุถึงหัวข้อที่ต้องการพัฒนานักเรียน และคุณภาพของครู ได้แก่ ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน กิจกรรมพิเศษ การพัฒนาของบุคลากร รายรับรายจ่าย และการบริหารด้านการเงินของโรงเรียน มีการนำเครื่องมือและเทคนิคด้านคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตามที่ต้องการ ในระยะสุดท้ายของการวิจัยครั้งนี้มีการให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถาม มีการจดบันทึกวิธีการปรับปรุงคุณภาพด้านการศึกษา บุคลากรต่าง ๆ สามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของโรงเรียนได้ โดยการนำหลักการของการบริหารคุณภาพการศึกษามาใช้จากการศึกษาครั้งนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาในแอฟริกาใต้ โดยมีสถานศึกษาที่สามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพให้กับนักเรียนได้อย่างแท้จริง