

หน้า 41) ได้กำหนดขอบข่าย ภารกิจงานและบทบาทหน้าที่ตามที่กำหนดในเกณฑ์การพิจารณา ข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามบทบาท หน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาตามมาตรา 39 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ทางด้านการ บริหารงานวิชาการ ไว้ดังนี้ 1) การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนา สาระหลักสูตรท้องถิ่น 2) การวางแผนงานด้านวิชาการ 3) การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา 4) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา 5) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 6) การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน 7) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา 8) การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 9) การนิเทศการศึกษา 10) การแนะแนว 11) การพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา 12) การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ทางวิชาการ 13) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น 14) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวย องค์กร หน่วยงาน สถาน ประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา 15) การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงาน ด้านวิชาการของสถานศึกษา 16) การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา และ 17) การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า งานวิชาการเป็นงานที่มีขอบข่ายครอบคลุมหลายด้าน อันจะก่อให้เกิด ประโยชน์ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้เรียนทุกด้าน ซึ่งสามารถสรุปขอบเขตของงานวิชาการ ได้ว่าเป็นการบริหารจัดการหลักสูตร การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน การบริหารจัดการสื่อ และเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล และการนิเทศการสอน การจัดบรรยากาศ ทางวิชาการ การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ การวิจัยทางการศึกษา การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและอื่น ๆ ที่เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อผู้เรียน

รูปแบบการบริหารงานวิชาการ

รูปแบบของการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน โรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2552 มีดังนี้

1. การวางแผนงานวิชาการ แบ่งเป็น 1.1) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานวิชาการ 1.2) การทำแผนงานวิชาการ 1.3) การบริหารงานวิชาการ 1.4) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ 1.5) การพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียน 1.6) การจัดกลุ่ม การเรียน 1.7) การจัดตารางสอน 1.8) การจัดครูเข้าสอนตามตารางสอน 1.9) การจัดครูสอนแทน และ 1.10) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานทางวิชาการ

2. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน มีดังนี้ 2.1) การจัดทำ การใช้ การปรับปรุง หน่วยการเรียนรู้และแผนการจัดการเรียนรู้ 2.2) การจัดกระบวนการเรียนรู้ 2.3) การจัดหา จัดทำ ใช้ บำรุงรักษาและส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนรู้ 2.4) การจัดสอนซ่อมเสริม 2.5) การจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตร

3. การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ แบ่งเป็น 3.1) การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การเรียนรู้ 3.2) โรงเรียนส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาทางด้านวิชาการอย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อปี 3.3) การพัฒนาครูทางด้านวิชาการ 3.4) การจัดบรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียน 3.5) การส่งเสริม การวิเคราะห์วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน 3.6) การส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้ และ 3.7) การวัดผลและประเมินผลการเรียนและการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ การวัดผลการเรียนรู้

4. งานทะเบียนนักเรียน แบ่งเป็น 4.1) การดำเนินการวัดผลและประเมินผลการเรียน 4.2) การจัดให้มีเอกสารและแบบฟอร์มเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลการเรียน 4.3) การ ดำเนินการเกี่ยวกับหลักฐานการวัดผลและประเมินผลการเรียน 4.4) การดำเนินการเกี่ยวกับงาน ทะเบียนนักเรียน

5. การแนะแนวการศึกษา

6. การประเมินผลการดำเนินงานวิชาการ แบ่งเป็น 6.1) การประเมินผลการดำเนินงาน วิชาการและ 6.2) การประเมินผลในด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน (สำนักบริหารงานการ มัธยมศึกษาตอนปลาย, 2552, หน้า 18) รูปแบบการบริหารวิชาการตามผลงานการวิจัยของเตือนใจ รักษาพงศ์ (2550, หน้า 55) พบว่า ด้านการบริหารวิชาการของสถานศึกษา ได้แก่ การพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดกระบวนการ เรียนรู้และการนิเทศการสอน เป็นองค์ประกอบหลักองค์ประกอบหนึ่งของการพัฒนารูปแบบการ จัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครูนำการจัดการเรียนรู้ ไปพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ส่วนพรทิพย์ สุพรรณกุล (2553) พบว่า รูปแบบการบริหารวิชาการสำหรับโรงเรียนสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 1) การพัฒนาหลักสูตร 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) การวัดผลประเมินผลการเรียน 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน 5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี 6) การพัฒนา แหล่งเรียนรู้ 7) การนิเทศการสอน และ 8) การประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

- 1) การวางแผนงานวิชาการ 2) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 3) การพัฒนาและส่งเสริม ทางด้านวิชาการ 4) งานทะเบียน 5) การแนะแนวการศึกษา 6) การประเมินผลการดำเนินงาน

วิชาการ 7) การนิเทศการสอน 8) การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน 9) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยี 10) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ และ 11) การประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและแนวทางการบริหารคุณภาพ

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ เช่น The American Heritage Dictionary of English ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพไว้ในแนวทางหนึ่งว่า คือ ระดับความเป็นเลิศ ส่วน Webster (Webster, 1986, p. 636 อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเป็นเลิศ (Excellence) หมายถึงสิ่งที่ดีที่สุดใน สมบูรณ์ที่สุด หรือการกระทำซึ่งประกอบด้วยคุณภาพสูงสุดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป สอดคล้องกับสำนักงานมาตรฐานการศึกษาของประเทศอังกฤษได้ให้ความหมายของคำว่า “เลิศ” หมายถึง ยอดเยี่ยม เหนือ อยู่ระดับที่หนึ่ง มีประสิทธิภาพระดับสูง ความรวดเร็วในความก้าวหน้าของกระบวนการ

ความสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ เกรก (Greg, 1994, p. 6 อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540) กล่าวว่า กระบวนทัศน์การบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ คือ กรอบแนวคิดแบบใหม่ วิธีคิด และวิธีการของบุคคลในการบริหารเพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงซึ่งสอดคล้องกับ พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2540, หน้า 27) กล่าวว่า การเปลี่ยนกระบวนทัศน์สู่ความเป็นเลิศต้องเปลี่ยนจากกรอบแนวคิดเดิมไปสู่กรอบแนวคิดใหม่โดยต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหาร โดยให้มีการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้ดำรงอยู่ได้ตามสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2546, หน้า 10-23) กล่าวว่า การบริหารเพื่อความเป็นเลิศเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ เกิดความภักดีของลูกค้าและได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น ทำให้องค์กรเจริญเติบโตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความต้องการของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนไปหรือเกิดขึ้นใหม่ สามารถสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ รู้จักใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้ผลิตภาพสูงขึ้นซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากทัศนะของนักวิชาการซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารสู่ความเป็นเลิศข้างต้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านลูกค้า เทคโนโลยี คู่แข่ง วิกฤติการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาลูกค้า สร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร สามารถขยายตลาดได้ และมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในที่สุดก็คือการเพิ่มงานและสร้างกำไรให้กับองค์กร ช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนั้น ยังเป็นประเด็นสำคัญในระดับประเทศต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการให้กับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเหล่านั้นเป็นแบบอย่าง

ให้กับองค์กรอื่น ๆ และเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศก็คือ การสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเติบโตได้อย่างไม่หยุดยั้งภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก นอกจากนี้ ยังสามารถเป็นแบบอย่างและมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศให้กับองค์กรอื่น ๆ ด้วย

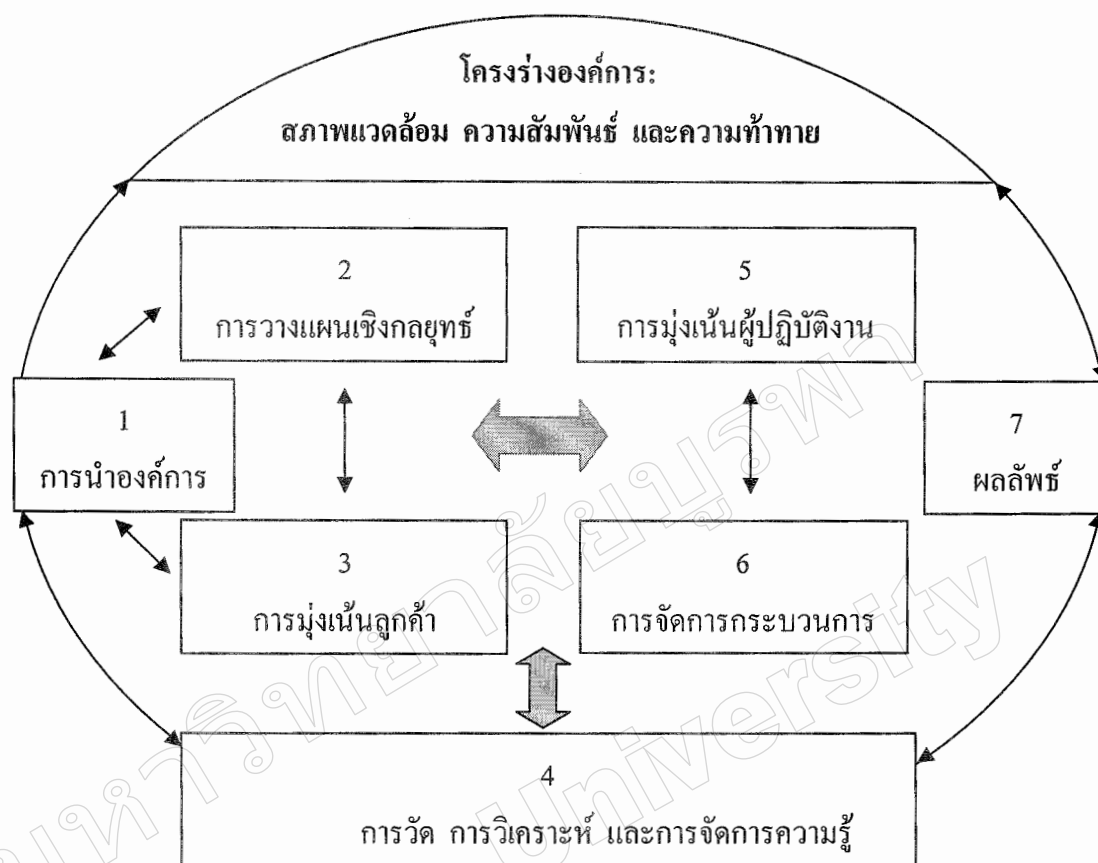
แนวทาง/ รูปแบบของการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพที่เป็นเลิศเพื่อให้มีผลการดำเนินงานหรือผลงานที่เป็นที่โดดเด่น ยอดเยี่ยม มีคุณภาพสูง เหนือกว่ามาตรฐานและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันที่ดำเนินการในเรื่องรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากการศึกษาเอกสารพบว่า รูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ เป็นรูปแบบที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง มีความเป็นรูปธรรมและบรรจุหัวข้อสำคัญ ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพอย่างครอบคลุม และกว้างขวางมากที่สุดโดยมีวิธีการกำหนดให้คะแนนสำหรับแต่ละหัวข้อทำให้องค์กรสามารถใช้ประเมินตนเอง เพื่อหาช่องว่างที่จะปรับปรุงระบบการบริหารของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง (วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2542, หน้า 113)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการพัฒนารูปแบบเพื่อใช้เป็นแม่แบบระบบบริหารที่มีคุณภาพระดับโลก ในแต่ละรูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ ต่างก็มีจุดเน้นที่แตกต่างกันประกอบด้วยองค์ประกอบและประเด็นย่อย รวมทั้งระบบการให้คะแนนที่แตกต่างกันด้วย องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งสื่อถึงความป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547, หน้า 4) ดังนั้นในการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารวิชาการของสถานศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศที่เลือกสรรแล้ว เช่น รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) และรางวัลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งรางวัลต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่ใช้กรอบแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ทั้งสิ้น ซึ่งรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ดังกล่าวเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ที่รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตราเป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม ค.ศ. 1987 เพื่อมอบรางวัลให้แก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่งตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละปี ซึ่งเกณฑ์ที่ระบุไว้นั้นได้มาจากผลการศึกษาวิจัยถึงการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้มีการปรับปรุงตลอดภายใต้แนวคิดหลักสำคัญของรางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับนวัตกรรมทางการบริหารและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง เช่น ในปี ค.ศ. 2001 และ 2002 ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเกณฑ์ โดยนำแนวคิดเชิงระบบเข้ามาเป็นแนวทางในการประเมินด้วย และในปี ค.ศ. 2003 และ 2004 ได้นำแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบของระบบด้วย (Baldrige National Quality Program, 2002; 2004) รางวัล MBNQA เป็นรางวัลที่มีมาตรฐานระดับโลกและเป็นแนวทางที่ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศนำไปประยุกต์ รวมทั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) ที่เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยด้วย

ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นที่ยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือ Education Criteria for Performance Excellence ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำมาเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้ โดยกำหนดกรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามมุมมองเชิงระบบ สามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวดด้วยกัน คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554 ก, หน้า 9) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์โดยแสดงตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 7 หมวด (The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence 2009-2010)

จากภาพที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย วิธีดำเนินงานขององค์การ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารงานจัดการให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกันที่เกิดจากการบูรณาการ เพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งที่กลยุทธ์ และผู้รับบริการ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนด ทิศทางขององค์การ และแสวงหาโอกาสให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าในอนาคต มุ่งเน้นกิจกรรม คุณภาพสู่ผลลัพธ์การดำเนินงาน ลูกศรแนวนอนตรงกลางแสดงการเชื่อมโยงกลุ่มการนำองค์การ เข้ากับกลุ่มผลลัพธ์ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ นอกจากนั้นลูกศรนี้ยังชี้ถึง ความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการนำองค์การและผลลัพธ์ ส่วนลูกศรมีหัว 2 ข้างนั้น แสดงถึง ความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับในระบบการจัดการผลการดำเนินการที่มีประสิทธิผล โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ เน้นถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำหนดวิสัยทัศน์ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการของสถาบัน โดยเน้นการสื่อสารระหว่างผู้นำระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงาน ขอบข่ายทักษะความเป็นผู้นำของแต่ละคน มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์การและพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน การวัดผลการดำเนินการ และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้มีการประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมและมีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น หมวดนี้ยังรวมถึงระบบธรรมาภิบาลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันทำเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1.1) การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง โดยประเมินประเด็นสำคัญ ๆ ของความรับผิดชอบต่อผู้นำระดับสูง รวมทั้งวิธีการที่ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสถาบันและนำค่านิยมดังกล่าวไปปฏิบัติ หัวข้อนี้มุ่งเน้นถึงการปฏิบัติของผู้นำระดับสูงในการสรรสร้างให้สถาบันคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 1.2) ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประเมินประเด็นสำคัญ ๆ ในระบบธรรมาภิบาล รวมถึงการปรับปรุงการนำองค์การ วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งทำให้สถาบันบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ กล่าวถึง การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการการนำแผนไปปฏิบัติ วิธีการจัดสรรทรัพยากรให้มั่นใจว่าเพียงพอที่จะบรรลุผลสำเร็จตามแผน วิธีการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์บังคับ และวิธีการเพื่อวัดความสำเร็จและการรักษาความยั่งยืน หมวดนี้เน้นว่าการศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียน ความยั่งยืนของสถาบัน ในระยะยาวและสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันเป็นประเด็นเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ต้องเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการวางแผนดำเนินการโดยรวมของสถาบัน ในขณะที่หลายสถาบันมีความชำนาญในการวางแผนกลยุทธ์มากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ความท้าทายที่สำคัญยังคงเป็นเรื่องการนำแผนไปปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ตลาดพลัดดันให้สถาบันมีความคล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่มีได้คาดคิด เช่น สภาพเศรษฐกิจหรือเทคโนโลยีที่ฉีกแนวซึ่งสามารถสร้างความปั่นป่วนให้กับตลาดซึ่งเคยคาดการณ์ได้และกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว หัวข้อนี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความจำเป็นในการมุ่งเน้นทั้งการพัฒนาแผน และขีดความสามารถในการปฏิบัติตามแผนของสถาบัน โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ 2.1) การจัดทำกลยุทธ์ โดยประเมินวิธีการที่สถาบันใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลัก ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การจัดทำกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายและเพิ่มความได้เปรียบ เพื่อให้ผลการดำเนินการโดยรวมดีขึ้นทั้งของสถาบันและผู้เรียน รวมทั้งความสำเร็จของผู้เรียนในอนาคต และ 2.2) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

โดยประเมินวิธีการที่สถาบันใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมทั้งวิธีการที่สถาบันตรวจสอบประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจนบรรลุเป้าประสงค์

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า กล่าวถึง วิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจุดมุ่งเน้นในการตอบสนองต่อความต้องการ การสร้างความสัมพันธ์ และความภักดีต่อสถาบันและหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการบริการศึกษาอื่น ๆ หมวดนี้เน้นให้ความผูกพันดังกล่าวเป็นผลลัพธ์หนึ่งที่สำคัญของผลลัพธ์ด้านวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลยุทธ์โดยรวมในด้านการรับฟังการเรียนรู้และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ แม้จะต้องมีการแปลงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายเรื่องให้เป็นการบริหารด้านการศึกษาแก่ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเองก็มีความต้องการที่สถาบันการตอบสนองเช่นกัน ความท้าทายสำคัญประการหนึ่งที่สถาบันมักจะพบ คือ การสร้างให้เกิดความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะให้สารสนเทศที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถาบันที่จะทำความเข้าใจ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาดในหลายกรณี เสียงของลูกค้าดังกล่าวจะให้สารสนเทศที่มีความหมายอย่างยิ่ง ไม่เพียงแต่มุมมองของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้นแต่รวมถึงการกระทำและพฤติกรรมด้วย (เช่น การคงสถานะของผู้เรียน และการกล่าวถึงในทางที่ดี) รวมทั้งวิธีการที่มุมมองและพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของสถาบันในชุมชนการศึกษา โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ 3.1) ความผูกพันของลูกค้า โดยประเมินกระบวนการค้นหาและสร้างนวัตกรรมให้กับหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการบริการศึกษาอื่น ๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการบริการศึกษาอื่น ๆ และสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพิ่มพูนความผูกพันกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพิ่มพูนความผูกพันกับสถาบัน และ 3.2) เสียงของลูกค้า โดยประเมินกระบวนการที่สถาบันใช้ในการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ วิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น และกำหนดโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงการดำเนินการของสถาบัน รวมทั้งการจัดการความรู้ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง

ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติของสถาบัน หากอธิบายอย่างง่าย ๆ หมวด 4 นี้เป็นศูนย์กลางในการทำให้หลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของสถาบันมีความสอดคล้องไปในทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน ซึ่งหัวใจสำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศให้ได้ผลดังกล่าว อยู่ที่คุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูล และยิ่งกว่านั้น เนื่องจากระบบงานด้านสารสนเทศ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อาจเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของสถาบันและทำให้มีความได้เปรียบในตลาดและสภาพแวดล้อมให้บริการของตน การพิจารณาหมวดนี้จึงควรครอบคลุมถึงเรื่องดังกล่าวในเชิงกลยุทธ์ด้วย โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ 4.1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร โดยประเมินวิธีการที่สถาบันใช้ในการเลือก จัดการ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวนเพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินการของสถาบัน การวัดผลการดำเนินการและระบบการจัดการอย่างมีบูรณาการจะต้องมีศูนย์กลางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศโดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านอื่น ๆ ซึ่งจุดประสงค์ของการวัด การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินการ คือ เพื่อชี้นำการจัดการกระบวนการของสถาบันให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ รวมทั้งการคาดการณ์ล่วงหน้าและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิดที่เกิดจากภายในหรือภายนอกสถาบัน และ 4.2) การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประเมินวิธีการที่สถาบันทำให้มั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็น มีความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังตรวจสอบวิธีการที่สถาบันใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์เชิงความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน เน้นวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่สำคัญ ที่นำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่มีสมรรถนะสูงและใส่ใจกับผู้เรียนและการเรียนรู้ รวมทั้งการผูกใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานเพื่อสนับสนุนบรรยากาศดังกล่าว และทำให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันนำไปสู่ความสำเร็จหมวดนี้ ครอบคลุมข้อกำหนดต่าง ๆ ในการผูกใจ การพัฒนา และการจัดการบุคลากรในลักษณะที่บูรณาการกัน เช่น สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานของสถาบันควรครอบคลุมความต้องการด้านอัตราค่าจ้างและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานและเพื่อสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวมเกณฑ์การศึกษาเพื่อความเป็นเลิศนี้จึงได้รวมเอาการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลหรือด้านผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นส่วนหนึ่งในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้วย โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก

คือ 5.1) การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน โดยประเมินระบบของสถาบันในเรื่องการผูกใจ การพัฒนา และการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกื้อหนุนและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติงานให้สถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของผู้เรียนและผลการดำเนินการที่ดีของสถาบัน เพื่อนำสมรรถนะหลักของสถาบันสนับสนุนความสำเร็จของผู้เรียนและผลการดำเนินการที่ดีของสถาบัน เพื่อนำสมรรถนะหลักของสถาบันมาใช้ และเพื่อส่งเสริมให้บรรลุแผนปฏิบัติการและความยั่งยืน และ 5.2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยประเมินระบบของสถาบันในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของงานโดยการใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเพียงพอสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบัน ตลาด และข้อบังคับตามกฎหมายและการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และมีการป้องกันภัยที่ดี

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นจุดศูนย์กลางของระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน หมวดนี้ พิจารณาถึงวิธีการทำงานของสถาบัน โดยเน้นที่ความสำคัญของสมรรถนะหลักของสถาบัน รวมถึงการรักษาและนำมาใช้ประโยชน์เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันสามารถปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องอาศัยการออกแบบที่มีประสิทธิภาพการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน การดำเนินการในเชิงป้องกันความเชื่อมโยงกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด ผลการปฏิบัติการรอบเวลา การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และการประเมินผล การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ระดับองค์กร ซึ่งความคล่องตัว การลดต้นทุน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานซึ่งผูกพันกับการเปลี่ยนแปลงของรายรับ และการลดรอบเวลา มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อทุกแง่มุมของการจัดการกระบวนการและการออกแบบกระบวนการในระดับสถาบัน คำอธิบายง่าย ๆ ของ “ความคล่องตัว” หมายถึง ความสามารถของสถาบันในการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพต่อข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป ความคล่องตัวยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนหลักสูตร การจัดการศึกษาและการบริหารจากแบบหนึ่งไปเป็นอีกแบบหนึ่งอย่างรวดเร็ว การตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการนำเสนอบริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้เรียนเฉพาะราย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และตลาดของสถาบัน นอกจากนี้ ความคล่องตัวยังมีส่วนสำคัญมากขึ้นต่อการตัดสินใจว่าจ้างองค์การภายนอกให้ดำเนินการแทนการทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ และการสร้างความร่วมมือในรูปแบบใหม่ ๆ ความยืดหยุ่น

อาจจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์พิเศษ เช่น การจัดหลักสูตร หรือรูปแบบการสอนที่เป็นเอกลักษณ์ การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบุคลากรร่วมกัน รวมทั้งการฝึกอบรมเฉพาะด้าน การลดต้นทุน และรอบเวลายังเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ในการจัดการกระบวนการที่มีความคล่องตัว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะใช้ตัววัดที่สำคัญ เพื่อติดตามการจัดการกระบวนการทั้งหมด ในทุกแง่มุม โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ 6.1) ระบบงาน โดยประเมินระบบงาน สมรรถนะหลัก และการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของสถาบัน เพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและการปรับปรุงประสิทธิภาพการศึกษาของสถาบัน การเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งบรรลุความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน และ 6.2) กระบวนการทำงาน โดยประเมินการออกแบบ การจัดการและปรับปรุงกระบวนการการทำงานที่สำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งทำให้สถาบันบรรลุผลสำเร็จและมีความยั่งยืน

หมวด 7 ผลลัพธ์ แสดงถึงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ครอบคลุมการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ของสถาบัน ภาพรวมผลการดำเนินการด้านงบประมาณ สถานะทางการเงิน และตลาด ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ด้านระบบการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ของกระบวนการและกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ โดยการมุ่งเน้นผลลัพธ์ดังกล่าว จะชี้แจงไว้ซึ่งจุดมุ่งหมายของเกณฑ์ อันประกอบด้วยคุณค่าที่เหนือกว่าของการจัดการศึกษาในมุมมองของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด การมีผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยม ซึ่งสะท้อนผ่านตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงาน กฎหมาย จริยธรรม และการเงิน รวมทั้งตัวบ่งชี้ด้านการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาใน 6 ประเด็นหลัก คือ 7.1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยประเมินผลลัพธ์หลัก ๆ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อแสดงถึงประสิทธิผลของหลักสูตรการศึกษา และกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้เรียนทุกกลุ่ม รวมถึงการทำให้เกิดคุณค่าซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและผูกพันของผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า โดยประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการมุ่งเน้นผู้เรียน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าสถาบันดำเนินการได้ดีเพียงใดในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างความผูกพันในระยะยาว 7.3) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ โดยประเมินผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาดที่สำคัญ เพื่อให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการและประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากรทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งความท้าทายและโอกาสในตลาด 7.4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน โดยประเมินผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าสถาบันสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลิตผลสูง มุ่งเน้นการ

เรียนรู้ สร้างความผูกพันและมีความเอื้ออาทรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดได้ดีเพียงใด 7.5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ โดยใช้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านปฏิบัติการที่สำคัญของสถาบันที่เพิ่มโอกาสการเรียนรู้ของผู้เรียน และเพิ่มประสิทธิผลของสถาบัน รวมทั้งความพร้อมของสถาบันต่อภาวะฉุกเฉิน โดยจำแนกผลลัพธ์ตามประเภทของหลักสูตรและบริการส่งเสริมการเรียนรู้ ประเภทผู้เรียนและส่วนตลาด ทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม และ 7.6) ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่สำคัญด้านธรรมาภิบาลและภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีจริยธรรมและยังคงสถานะทางการเงินที่ดีไว้ โดยสามารถบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

สรุปได้ว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) เป็นรางวัลที่มีมาตรฐานระดับโลกและเป็นแนวทางซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศนำไปประยุกต์ จัดแบ่งออกเป็น 7 หมวด และ 18 ประเด็นหลัก ดังนี้ หมวด 1 การนำองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 1.1) การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง และ 1.2) ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ แบ่งออกเป็น 2.1) การจัดทำกลยุทธ์ และ 2.2) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า แบ่งออกเป็น 3.1) ความผูกพันของลูกค้า และ 3.2) เสียงของลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 4.1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร และ 4.2) การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 5.1) การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน และ 5.2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมวด 6 การจัดการกระบวนการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 6.1) ระบบงาน และ 6.2) กระบวนการทำงาน หมวด 7 ผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น 6 ประเด็นหลัก คือ 7.1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน 7.2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 7.3) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ 7.4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 7.5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และ 7.6) ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน

ประสิทธิผลของโรงเรียน เป็นองค์ประกอบ และเป้าหมายที่สำคัญ ในการจัดการศึกษา ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ นับว่าเป็นความท้าทายในการดำเนินงานทางการศึกษา โดยเฉพาะผู้บริหารโรงเรียนที่จะต้องแสดงความรู้ความสามารถ ในการบริหารจัดการศึกษา ที่จะต้องกำกับ และติดตาม ตรวจสอบปรับปรุงพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของโรงเรียนและนักเรียน จัดทำ

มาตรฐานการปฏิบัติการทั้งการเรียนการสอน และการทำงานของครูและเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาคุณลักษณะการออกกลางคันของนักเรียน และความพึงพอใจของบุคลากร ตลอดจน จัดโรงเรียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ข้างต้นจะเป็นตัวบ่งบอกประสิทธิผล ของโรงเรียน

ความหมายของประสิทธิผล

มีผู้ให้ความหมายคำว่า "ประสิทธิผล" ไว้หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การ และมุมมองของนักวิชาการ ส่วนใหญ่มุ่งผลสำเร็จของงาน หรือการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อาทิเช่น ไพรซ์ (Price, 1963, p. 318 cited in Steers, 1977) ได้ให้ความหมายประสิทธิผล ว่าเป็น ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของ องค์กร 5 อย่าง คือ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ขวัญ 3) การปฏิบัติตามแบบอย่าง 4) การ ปรับตัว และ 5) ความเป็นปึกแผ่นขององค์กร ส่วนเฟียดเลอร์ (Fiedler, 1967, p. 9 cited in Steers, 1977) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลคือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม ส่วนสเตียร์ (Steers, 1977, p. 55) ได้กล่าวถึง ประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลคือการที่ผู้บริหารได้ให้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และ ใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ส่วนมาดอส (Madaus, 1980 cited in Hoy & Miskel, 1991) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่าประสิทธิผลของกลุ่มเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ ผลของงาน ดังนั้น การจะประเมินว่าโรงเรียนใดประสบผลสำเร็จหรือไม่ จึงควรเปรียบเทียบ ระหว่างวัตถุประสงค์ของโรงเรียน กับผลการดำเนินการนั้น ๆ ส่วนเซอร์จิโอวานนี (Sergiovanni, 1987, p. 32) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของโรงเรียนไว้ว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผลนั้น จะมุ่งเน้น ความสำคัญของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคะแนนจากการทดสอบ สอดคล้องกับฮอยและมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 373) ได้รวบรวมความคิดของนักการศึกษา ที่ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ หรือความพึง พ้อใจในการทำงานของครู หรือขวัญของสมาชิกโรงเรียนดี โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ 4 ประการ คือ 1) ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์การเรียนสูง 2) ความสามารถในการพัฒนา นักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก 3) ความสามารถในการปรับตัว และพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และ 4) ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ส่วนเรด, ฮอบกินส์และฮอลลี(Reid, Hopkins & Holly, 1998, p. 5) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสามารถ ของนักเรียนที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกของโรงเรียน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าประสิทธิผลของโรงเรียนนอกจากจะหมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหรือความพึงพอใจในการทำงาน แต่ยังหมายรวมถึง การบรรลุเป้าหมาย

หรือวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาโดยพิจารณาจากความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก และรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียน จนทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลในภาพรวมทั้งระบบ

ประสิทธิผลขององค์การในสถานศึกษา

แนวคิดในเรื่องประสิทธิผลนั้น เป็นการวิเคราะห์ในสิ่งที่ดีที่สุดขององค์การ ที่ว่าดีที่สุดนั้น เพราะทุกทฤษฎีองค์การและการดำเนินการบริหารจะใช้ประสิทธิผลเป็นเครื่องมือในการแบ่งประเภทในการปฏิบัติการที่บรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์พื้นฐานขององค์การ หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า มีตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จหรือมีการออกแบบวิธีการดำเนินการ ที่จะทำให้สถานศึกษามีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การบริหารแบบมีเป้าหมายหรือรูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบ จะเป็น 2 ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการดำเนินการที่จะทำให้สถานศึกษามีความก้าวหน้า ในการวัดประสิทธิผลของโรงเรียน

1. รูปแบบเป้าหมายขององค์การที่มีประสิทธิภาพขององค์การตามประเพณีนิยม

ถูกกำหนดโดยระดับของการบรรลุเป้าหมาย เสมือนหนึ่งว่าเป็นการกำหนดเป้าหมายของบุคคล ซึ่งได้กล่าวไว้ในเรื่องบุคลากรในองค์การ เป้าหมายขององค์การเป็นข้อความที่บ่งบอกถึงความต้องการอย่างง่าย ๆ ที่องค์การพยายามจะไปให้ถึงรูปแบบเป้าหมาย และความสัมพันธ์ที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จ เป้าหมาย คือ สารสำคัญที่จะบ่งบอกความมีประสิทธิภาพขององค์การ เป้าหมายจะชี้นำและบรรเทาความไม่แน่นอนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเป็นมาตรฐานในการประเมินองค์การในรูปแบบเป้าหมายนั้น สถานศึกษาจะบรรลุผลสำเร็จได้ถ้าผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายหรือดีกว่าเป้าหมาย

2. ประเภทของเป้าหมาย รูปแบบประสิทธิผลขององค์การมีความแตกต่างกัน ระหว่าง

เป้าหมายของผู้วาง และเป้าหมายการปฏิบัติงานเป้าหมายของผู้วางจะถูกนำเสนอเป็นคำแถลงการณ์โดยคณะกรรมการบริหารและคณะที่ปรึกษา แบบแผนเป้าหมายของผู้วาง จะมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีความมุ่งมั่นปรารถนาอย่างแรงกล้า อาทิ นักเรียนทุกคนจะต้องประสบความสำเร็จตามศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เป็นต้น ข้อความที่ใช้ได้ตลอดไปจะเป็นข้อความที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดความสนับสนุนที่มั่นคงและเป็นไปตามด้วยทฤษฎีหมายของสถานศึกษา มากกว่าจะใช้เป็นข้อความที่ชี้แนะพฤติกรรมของนักศึกษาวิชาชีพ (Steers, 1977)

รูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบจะมีลักษณะเหมือนกับว่าเป็นการพึ่งพาอาศัยทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะนำมาใช้ ในการกำหนดความมีประสิทธิภาพขององค์การ

เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านความมั่นคง และใช้เป็นทุนทรัพยากรที่มีคุณค่า เมื่อถึงเวลาขาดแคลน (Yuchtman & Seashore, 1967) แนวคิดของเจอนโซจะนำไปสู่การจัดเป้าหมาย เฉพาะที่ ต้องมี เกณฑ์การประสิทธิภาพ ซึ่งสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จ ส่วนมากจะมีความเจริญเติบโต หรือถ้ามีการลดลงก็มีน้อยมาก เพราะผลประโยชน์ที่ได้รับจะเกิดขึ้นกับผู้ปกครองนักเรียนและ ผู้บัญญัติกฎหมาย ดังนั้น เกณฑ์ในควมมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นความสามารถขององค์กร ที่เกิดจากทรัพยากรที่มีอยู่

การบูรณาการรูปแบบเป้าหมายและรูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบให้มี ประสิทธิภาพ

ทั้งรูปแบบเป้าหมายและรูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบ มีข้อสมมติฐาน ที่สำคัญร่วมกันว่า มีความเป็นไปได้และความปรารถนาที่จะพัฒนาเกณฑ์การประเมินขึ้นมา เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ในรูปแบบเป้าหมายประสิทธิภาพ ถูกกำหนดเป็น คำจำกัดความในลักษณะของความมุ่งมั่น ในวัตถุประสงค์ที่พอจะเป็นไปได้ และพร้อมที่จะมีการ เปลี่ยนแปลงทรัพยากร ในขณะที่รูปแบบทรัพยากรจะตั้งอยู่บนฐานของแนวคิด ระบบเปิด ที่สร้าง คำนิยามการทำงานร่วมกัน ขององค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กร มีความสามารถในการตรวจสอบ และปรับปรุงสภาพแวดล้อม และมีลักษณะที่ผสมผสานแบบ ของกระบวนการบริหาร โดยเฉพาะ ในด้านการตัดสินใจ การสื่อสาร การจูงใจ และการนำบุคลากร

เพื่อให้เกิดการสร้างความสำเร็จในประสิทธิผลขององค์กรให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด รูปแบบการบูรณาการ จะต้องกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ช่วงเวลา ผู้ให้การอุปถัมภ์ กฎเกณฑ์และการบูรณาการช่วงเวลา ดังนี้

1. ช่วงเวลา (Time) ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางที่มีความสำคัญอย่างแท้จริง เฟอริงเกม (Furlingame, 1979 cited in Steers, 1977) ได้กล่าวถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมว่า คุณลักษณะวงจร ความชัดเจนของปฏิทินการปฏิบัติงานในสถานศึกษา นักการศึกษาจะรู้เวลาในการทำงานของ สถานศึกษาในแต่ละปีนั้น เวลาใดเป็นเวลาวิกฤตที่มุ่งทำลายระบบ และลดความเชื่อมั่นในเป้าหมาย มิติช่วงเวลาตามรูปแบบประสิทธิผลขององค์กร สามารถที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้ อย่างต่อเนื่อง ทั้งในช่วงระยะเวลาสั้นและยาว สำหรับในสถานศึกษานั้น การนำเสนอตัวบ่งชี้ (Indicators) ประสิทธิภาพในระยะสั้น จะครอบคลุมถึงคะแนนทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียน ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในงาน เกณฑ์ที่ใช้เป็นสื่อกลางของความสำเร็จในการ ปรับตัวของสถานศึกษาและการสอนของโปรแกรม คือ ความก้าวหน้าในวิชาชีพของนักการศึกษา และความสำเร็จของนักเรียน สำหรับกรอบความคิดการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบนั้น เกณฑ์ระยะ ยาว คือ ความอยู่รอดขององค์กร

2. ผู้ให้การอุปถัมภ์ (Multiple Constituencies) ผู้ให้การอุปถัมภ์คือกลุ่มบุคคลทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกที่ชื่นชอบ หรือสนใจในกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์กร เกณฑ์ประสิทธิผลจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและความโน้มเอียงของผู้ให้การสนับสนุน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ผู้ให้การสนับสนุนในองค์กรก็มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องผู้ให้การอุปถัมภ์ รูปแบบของเกณฑ์ประสิทธิผลที่เกิดมาจากกลุ่มสนใจต่าง ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีบทบาท ในการวิพากษ์วิจารณ์ และกำหนดวิธีการประเมินผลตามเป้าหมายด้วย คอนนอลลี, คอนลอนด์ และดัช (Connolly, Conlonand & Deutsch, 1980) การโต้แย้งในข้อกำหนดความมีประสิทธิภาพของการสถานศึกษาต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ผู้บริหาร นักเรียน ครู คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา นักธุรกิจ นักปกครอง ผู้แทนรัฐบาล ผู้สื่อข่าวและผู้จรรยาวิชาชีพอย่างน้อยที่สุด รายการที่กล่าวมานี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงกลุ่มสนใจต่าง ๆ ที่น่าจะเปิดโอกาส ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดประสิทธิผลของสถานศึกษา

3. กฎเกณฑ์ (Multiple Criteria) สมมติฐานเบื้องต้น ว่าประสิทธิผลขององค์กรมีแนวความคิดในหลายมิติ นั่นคือ รูปแบบของประสิทธิผลองค์กร จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับหลายเกณฑ์ ไม่ใช่มีเพียงเกณฑ์ที่ดีที่สุด เช่น เกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน หรือการปฏิบัติการที่ได้รับความสนใจในประสิทธิผลของสถานศึกษา การเลือกและการนำเสนอตัวแปรประสิทธิผล ที่มีความเหมาะสมจะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จอย่างดียิ่ง ซึ่งการพัฒนาดัชนีชี้วัดในหลาย ๆ มิติ หรือเครื่องมือวัดแบบผสมผสาน ในประสิทธิผลขององค์กรนั้น จะต้องมีการคัดเลือกแนวคิดหลัก แนวคิดระบบเปิดซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา ให้สามารถชี้นำในการเลือกเกณฑ์ประสิทธิผล หรือเป้าหมายที่จะต้องนำมาผสมผสานกัน รวมทั้งการนำไปใช้ร่วมกันกับแนวคิดการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพ สามารถที่นำไปใช้ในวงจรระบบเปิดของแต่ละส่วนได้

4. การบูรณาการช่วงเวลา ผู้ให้การสนับสนุน และกฎเกณฑ์ รูปแบบเป้าหมาย และการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ในมิตินี้เกณฑ์เฉพาะเรื่อง และความรู้ของประสิทธิผลจะสรุปให้เห็นดังภาพ ดังนั้น การบูรณาการรูปแบบเป้าหมาย และรูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบมาใช้เป็นตัวชี้วัดเฉพาะเรื่องของปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิต ซึ่งเป็นเสมือนเป้าหมายการปฏิบัติงานและการผสมผสานร่วมกันเข้ากับช่วงเวลาและผู้ให้การอุปถัมภ์เพื่อประยุกต์ใช้ในแต่ละตัวชี้วัด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลงและการผลิต

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการเปลี่ยนแปลง	ผลผลิต
เกณฑ์ประสิทธิผล	เกณฑ์ประสิทธิผล	เกณฑ์ประสิทธิผล
- การคลัง	- วัสดุทัศนร่วม	- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน
- สิ่งอำนวยความสะดวก	- บรรยากาศดี	- ความพึงพอใจในงาน
- ความพร้อมของนักเรียน	- การสนใจในระดับชั้นเรียนและสถานศึกษา	- การขาดงาน
- ความสามารถของครู	- คุณภาพหลักสูตร	- การลาออก
- เทคโนโลยี	- คุณภาพการสอน	
- การสนับสนุนของผู้ปกครอง	- เวลาเรียน	
- นโยบายและมาตรฐาน	- คุณภาพภาวะผู้นำ	
ผนวกกับการรับรู้เรื่อง	ผนวกกับการรับรู้เรื่อง	ผนวกกับการรับรู้เรื่อง
- เวลา	- เวลา	- เวลา
- ผู้ให้การอุปถัมภ์	- ผู้ให้การอุปถัมภ์	- ผู้ให้การอุปถัมภ์

จากตารางที่ 1 ผลลัพธ์ คือ แผนแบบของทฤษฎีในการกำหนดคุณภาพและประสิทธิผลของสถานศึกษา การประยุกต์ใช้รูปแบบประสิทธิผลขององค์กรไปสู่สถานศึกษา และการจัดลำดับขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติการ ดังนี้ 1) ผู้ให้การสนับสนุนที่ทำหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ จะต้องทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ 2) ช่วงเวลา เช่น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวนั้นต้องได้รับการกำหนดไว้และ 3) กฎเกณฑ์จะเป็นตัวชี้วัด เพื่อให้แต่ละส่วนทั้งสามส่วนของระบบได้รับการคัดเลือก

เกณฑ์เครื่องมือและวิธีการประเมินประสิทธิผล

เกณฑ์เครื่องมือและวิธีการประเมินประสิทธิผล ประกอบด้วย 1) เกณฑ์ผลผลิต 2) เครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์กร 3) วิธีการประเมินประสิทธิผล และ 4) วิธีการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์ผลผลิต มีแนวคิดบางประการที่เป็นตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นได้ให้รายละเอียดไว้บ้างแล้วในตอนต้น ผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งสามประการ ที่เป็นตัวชี้วัดของสถานศึกษา แนวคิดเหล่านี้จะได้พิจารณาอย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1.1) ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ

ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปจำนวนมากผู้กำหนดนโยบายของรัฐบาล และนักวิชาการจะเป็นผู้กำหนด ประสิทธิภาพขององค์กรไว้อย่างคร่าว ๆ เช่น กำหนดให้ประสิทธิภาพของสถานศึกษาทางด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ มีความเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าจะมีเกณฑ์อื่นที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด เหตุผลอยู่สองประการ ที่จะช่วยอธิบายการยอมรับคะแนนทดสอบมาตรฐานประการแรก คือ ความสามารถ และประการที่สอง การปฏิบัติจริงในด้านของความสามารถ ผู้ให้การสนับสนุนทางการศึกษา ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ปกครอง และผู้นำทางธุรกิจส่วนในการปฏิบัติจริงนั้น ขึ้นอยู่กับผู้จัดการนโยบายทางด้านหลักสูตร 1.2) ความพึงพอใจในงาน รูปแบบการศึกษาความพึงพอใจในงาน เริ่มก่อตั้งแต่การศึกษาของ Hawthorne ที่เกิดขึ้นในช่วงแรก ๆ ของ ค.ศ. 1930 แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่มีการศึกษานั้นนักบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ได้รับรู้แนวคิดที่จะนำมาใช้ในการเชื่อมโยงกับความเมื่อยล้าของแรงงาน ต่อมาความพึงพอใจในงาน จึงได้รับการแพร่กระจายอย่างกว้างขวางสาเหตุที่ความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจมากอย่างต่อเนื่องนั้น สเปคเตอร์ (Spector, 1997) ได้ให้เหตุผลไว้ 3 ประการ คือ การได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง การสร้างความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ และความมีประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงาน จึงเป็นตัวชี้วัดของการดำเนินการที่ดีอีกตัวชี้วัดหนึ่งหรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนให้เห็นถึงองค์การสถานศึกษามีบทบาทหน้าที่อย่างไรความแตกต่างระหว่างสถานศึกษาที่เป็นระดับความพึงพอใจในงานของครู สามารถที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ศักยภาพที่เป็นจุดบกพร่องได้ และ 1.3) การรับรู้ในประสิทธิภาพขององค์กร แบบแผนการรับรู้ในประสิทธิภาพขององค์กรนั้น มอทท์ (Mott, 1972) ได้รวบรวมผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการที่มีความสำคัญไว้ 5 ประการ คือ ประมาณของผลผลิต คุณภาพของผลผลิต ประสิทธิภาพความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมและการยืดหยุ่น โดยที่มอทท์ (Mott, 1972) ได้ให้เหตุผลว่าเกณฑ์ทั้ง 5 ประการนั้น ถูกกำหนดให้เป็นความสามารถขององค์กรในการเคลื่อนย้ายศูนย์กลางของอำนาจเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูง ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของนักเรียน สามารถปรับตัวได้ดีกับสภาพแวดล้อมและสามารถที่จะจัดการกับพลังอำนาจที่เป็นปัญหาภายใน แนนอนที่สุดแนวคิดของมอทท์จะมีความชัดเจนแน่นอนกับการบูรณาการรูปแบบของเป้าหมาย (Goal Model) กับรูปแบบการจัดทรัพยากรอย่างเป็นระบบ (System-Resource Model) ในประสิทธิภาพขององค์กร

2. เครื่องมือวัดประสิทธิภาพขององค์กร

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรจะต้องอาศัยหลักเกณฑ์ หรือตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นแนวทางในการประเมิน หรืออาจจะกระทำได้โดยใช้ลักษณะ หรือแบบจำลอง ซึ่งมีอยู่สองลักษณะ ดังนี้ 1) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพเดี่ยว (Univariate Effectiveness Measures) แนวคิดการใช้

เครื่องมือวัดประสิทธิผลเดียว คือการใช้เกณฑ์การประเมินตัดเดียวเพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การ
สตีร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า การประเมินผลโดยใช้เครื่องมือวัดประสิทธิผลเดียวมุ่งวัดความสำเร็จ
และความสามารถในการผลิต ความมั่นคงความอยู่รอด และกำไร และ 2) เครื่องมือวัด
ประสิทธิผลหลายอย่าง (Multivariate Effective Measures) เครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่าง
เป็นการสร้างแบบจำลองทางการวิจัยมีการตั้งสมมติฐาน นำไปทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรหลัก ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จ ผลจากการวิจัยจะมีความน่าเชื่อถือได้มากกว่าเครื่องมือวัด
ประสิทธิผลเดียวซึ่งเป็นการยากที่จะยอมรับว่า ตัวแปรเกณฑ์เดียว จะครอบคลุมเพียงพอต่อการวัด
ประสิทธิผลขององค์การ สตีร์ (Steers, 1977) ว่าเป็นเพราะองค์การโดยทั่วไปมักมีเป้าหมายและ
วัตถุประสงค์มากกว่าหนึ่ง จึงต้องใช้เครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่าง

3. วิธีการประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผลเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น เซอร์ลิงตัน (Cherrington, 1989)
กล่าวว่าองค์การจะดำรงอยู่รอดได้ ต้องมีผลความสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพเป็นตัวชี้วัด
ความสำเร็จขององค์การ หากปราศจากการประเมินประสิทธิผลแล้ว จะไม่มีทางทราบได้ว่า
การปฏิบัติการกิจขององค์การเป็นอย่างไร การประเมินผล หรือการวัดผลของประสิทธิผล
การปฏิบัติงาน มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยมากมาย เพื่อที่จะหาตัวแปรหรือบรรทัดฐานที่จะใช้วัด
ประสิทธิผล เช่น ใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับปริมาณผลผลิต แรงจูงใจความพอใจในงาน ขวัญและความ
สามัคคี ฯลฯ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ จากการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการหลายๆ ท่าน พบว่า ตัวแปร
บางตัวขัดแย้งกันและไม่สามารถใช้ได้กับทุกองค์การ วิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานมี
หลายประการ อาจสรุปได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่หนึ่ง เป็นวิธีที่ใช้ประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคล
ใช้ประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้ง และไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรง
ทันทีกับผู้อื่น กลุ่มที่สอง วิธีประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คน พร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมิน
พร้อมกันหลายๆ คน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่นๆ ในครั้งเดียวกันและกลุ่มที่สาม วิธีประเมิน
วิธีอื่นๆ มี 2 วิธี คือ 1) วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test) เป็นวิธีการออกแบบทดสอบผล
การปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ทดสอบประเมินผล แล้วติดตามประเมินว่ามีผลงานดี เลว อย่างไร และ
2) วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field Review Technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจาก
ภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถาม ปากเปล่าต่อ
ผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

4. วิธีการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียน แบ่งออกเป็น 4.1) แนวทางการประเมิน

ประสิทธิผลโรงเรียนพอสรุปได้ ดังนี้ 4.1.1) การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย เป็นการ
พิจารณาว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายของโรงเรียน

หรือไม่โดยใช้เป้าหมายของโรงเรียนเป็นเกณฑ์ เช่น วัดความสำเร็จ และความสามารถในการผลิต วัดความสำเร็จจากผลลัพธ์ เป็นต้น 4.1.2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ระบบทรัพยากร เป็นการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนโดยอาศัยแนวคิดที่ว่าโรงเรียนเป็นระบบเปิดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน และแข่งขันกัน จึงประเมินโดยพิจารณาความสามารถของโรงเรียนในการแสวงหาผลประโยชน์ จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการและ 4.1.3) การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ เพื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ขององค์กร สเตียร์ (Steers, 1977) ว่าเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจและหน่วยงานวิจัยพัฒนา ได้แก่ ความสามารถในการผลิต การสนับสนุน การใช้การวางแผน ความเชื่อถือได้และความคิดริเริ่ม ส่วนเกณฑ์ประสิทธิผลของหน่วยงานวิจัยพัฒนา ควรใช้ความน่าเชื่อถือได้ความร่วมมือและการพัฒนา 4.2) ดัชนีการวัดประสิทธิผล แคมเบล (Campbell, 1977) และ สเตียร์ (Steers, 1977) ได้เสนอว่า ดัชนีการวัดประสิทธิผลมีดังนี้ 4.2.1) การปรับตัว ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม 2) การใช้นวัตกรรมใหม่ในการบริหารงาน 3) การเจริญเติบโตขององค์กร และ 4) การพัฒนาคุณภาพองค์การอย่างต่อเนื่อง 4.2.2) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 1) การบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และโครงการต่าง ๆ 2) ความมีคุณภาพของปัจจัยกระบวนการ และผลผลิตขององค์กร 3) ความเพียงพอของทรัพยากรที่องค์กรต้องการ และ 4) ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร 4.2.3) บุคลากร ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร 2) บรรยากาศขององค์กร หรือสุขภาพจิตของบุคลากร 3) การติดต่อสื่อสารในองค์กร และ 4) การวัดระดับ และแก้ปัญหาความขัดแย้ง และ 4.2.4) คุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วย 1) ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร 2) การกำหนดเป้าหมายชีวิตของบุคลากร 3) แรงจูงใจในการทำงานและ 4) ความเป็นตัวของตัวเองของบุคลากรแต่ละคน

สอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991) อธิบายว่า ดัชนีบ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียน ตามแนวคิดของแคมเบล (Campbell, 1977) และสเตียร์ (Steers, 1975) ดังกล่าวมาแล้ว ทำให้การวัดประสิทธิผลของโรงเรียนครอบคลุมเนื้อหาและมีความเที่ยงตรง นักวิจัยที่จะศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนควรดำเนินการ ดังนี้ 1) พิจารณากลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่สามารถนิยามเป้าหมายการดำเนินงานของโรงเรียน ผู้วิจัยอาจนิยามเอง หรือให้โรงเรียน หรือผู้มีบทบาทกำหนดนโยบาย หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญก็ได้ 2) นิยามช่วงเวลาของเป้าหมาย ที่จะตรวจวัดประสิทธิผล ซึ่งอาจกำหนดได้เป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และ 3) นิยามดัชนีที่จะวัดอย่างหลากหลาย ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ตัวอย่างเช่น การวัดประสิทธิผลของโรงเรียนที่กำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะกลาง ตามความคิดเห็นของนักเรียน ดัชนีชี้ประสิทธิภาพของโรงเรียน คือ การปรับปรุงคุณภาพหลักสูตร ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ความพึงพอใจในการเรียนการสอนของนักเรียน ความรู้สึก

เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน เป็นต้น

5. การวัดประสิทธิผลตามแนวคิดของฮอย และเฟอกูสัน (Hoy & Ferguson, 1985, p. 121-122) ได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์กรไว้ ดังนี้ 1) การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation) 2) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) 3) การบูรณาการ (Integration) และ 4) การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency)

6. การวัดประสิทธิผลตามแนวคิดของ มอทท์ (Mott, 1972) ได้ผสมผสานแนวความคิดทั้งแง่เป้าหมายและระบบทรัพยากรมาเป็นเกณฑ์หลายอย่าง ในการพิจารณาประสิทธิผลการเรียนฮอย และเฟอกูสัน (Hoy & Ferguson, 1985, p. 55) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดประสิทธิผลเรียก IPOE (Index of Perceived Organizational Effectiveness) ซึ่งมีการพัฒนาเครื่องมือของมอทท์ (Mott, 1972) ครอบคลุมประสิทธิผลของโรงเรียน 4 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 2) ความสามารถในการพัฒนานักเรียน ให้มีทัศนคติทางบวก 3) ความสามารถในการพัฒนาปรับเปลี่ยนโรงเรียนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และ 4) ความสามารถในการแก้ปัญหาในโรงเรียน

การศึกษาประสิทธิผลโรงเรียน มุ่งไปที่ผลผลิตปลายทาง เพราะหากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความสำเร็จ กล่าวคือ มีประสิทธิผล การศึกษาประสิทธิผลโรงเรียนได้ทำการวิจัยกันมาก แต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้เต็มที่ จึงได้มีการพัฒนาเทคนิคและแนวทางการวัด ตลอดจนนำเทคนิคการประเมินคุณภาพจากภาคธุรกิจอื่น ๆ เข้าใช้มากขึ้น โดยพัฒนาดัชนีบ่งชี้ทางคุณภาพทางการศึกษา เป็นรูปธรรมมากขึ้น

สรุปได้ว่า แนวคิดในการพัฒนาตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กร เริ่มเข้ามาใช้ในองค์กรหรือโรงเรียน เริ่มแรกใช้เกณฑ์การวัดจากผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการและความพึงพอใจในงาน ต่อมาได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยวและเครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่าง เช่น แคมเบล (Campbell, 1977) และสเตียร์ (Steer, 1975) ได้เสนอดัชนีการวัดประสิทธิผล 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร 3) การบูรณาการ และ 4) คุณธรรมจริยธรรม และแนวคิดที่นิยมนำไปใช้ในการวัดประสิทธิผลที่สำคัญ และใช้ในการศึกษาวิจัยประสิทธิผลองค์กร ซึ่งฮอย และเฟอกูสัน (Hoy & Ferguson, 1985, p. 55) ได้พัฒนาขึ้นนั้นเรียกว่า IPOE (Index of Perceived Organizational Effectiveness) ซึ่งสามารถวัดครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 2) ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก 3) ความสามารถในการพัฒนาปรับเปลี่ยนโรงเรียนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และ 4) ความสามารถในการแก้ปัญหาในโรงเรียน

การพัฒนาและการสร้างรูปแบบการบริหารวิชาการที่มีประสิทธิผล

เนื่องจากประชาคมอาเซียนกำหนดให้การศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเสาประชาคมสังคมและวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลายได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาในการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ กระจายโอกาสอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ตลอดจนสามารถก้าวทันและแข่งขันกับนานาชาติได้ โดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยกำหนดเป้าประสงค์ในการจัดการศึกษาว่าผู้เรียนทุกคนต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและพัฒนาสู่ความเป็นหนึ่งในสองของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงกำหนดเป็นเป้าหมายในการกำหนดแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและการสร้างรูปแบบการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการพิจารณาถึงแนวทางในการจัดการศึกษาในการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนตามข้อเสนอเชิงนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด และหลักการ แนวคิดและแนวทางการบริหารคุณภาพของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการพัฒนารูปแบบเพื่อใช้เป็นแม่แบบระบบบริหารที่มีคุณภาพระดับโลก ซึ่งเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการ อาทิ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) และรางวัลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ดังนั้นในการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการบริหารวิชาการที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 7 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) การนำองค์การทางวิชาการ 2) การวางแผนการบริหารวิชาการเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นผู้เรียน 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ด้านวิชาการ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) ระบบและกระบวนการบริหารวิชาการ และ 7) การมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงานวิชาการ

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

การวิจัยพัฒนารูปแบบ คำว่า “Model” เป็นคำภาษาอังกฤษที่เข้ามามีบทบาทในการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยใช้คำว่า รูปแบบ ต้นแบบ แบบแผน

แบบจำลอง เป็นต้น สำหรับในเอกสารฉบับนี้จะใช้คำว่า“รูปแบบ” เนื่องจากเป็นคำที่ใช้กัน
อย่างแพร่หลายในวงการวิจัยและการศึกษา

ความหมายของรูปแบบ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของ “รูปแบบ (Model)”

ไว้หลากหลายดังนี้ อุทุมพร จามรمان (2553, หน้า 22) ให้ความหมายของ รูปแบบ ว่าหมายถึง
โครงสร้างของความสัมพันธ์ของหน่วยต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ ดังนั้น รูปแบบจึงน่าจะมี
มากกว่าหนึ่งมิติ หลายตัวแปร และตัวแปรต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันในเชิงความสัมพันธ์
และเชิงเหตุและผล ส่วนเยาวดี วิบูลย์ศรี (2544, หน้า 27) ได้กล่าวว่า รูปแบบ คือวิธีการที่บุคคลใด
บุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจตลอดทั้งจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราว
ใด ๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผัง
ต่อเนื่อง หรือสมการทางคณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็สามารถ
นำเสนอเรื่องราว หรือประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างมีระบบ ทางด้านทิสนา
แจ่มมณี (2545, หน้า 218) ได้กล่าวว่า รูปแบบเป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคล
แสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผัง ไดอะแกรมหรือแผนภาพ
เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้นรูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่
บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย1 คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในขณะที่บุญชม ศรีสะอาด (มปป.) ได้ให้ความหมายของ รูปแบบว่า
หมายถึง โครงสร้างแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ สามารถ
ใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีในปรากฏการณ์
ธรรมชาติหรือในระบบต่าง ๆ อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ
ส่วนรัตนะ บัวสุคนธ์ (2552, หน้า 124) ได้จำแนกความหมายของรูปแบบออกเป็น 3 ความหมาย
ดังนี้ 1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริงรูปแบบใน
ความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่ โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดล
เสื้อ เป็นต้น 2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันในชื่อ
ที่เรียกว่า “Mathematical Model” และ 3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใด
สิ่งหนึ่ง รูปแบบในความหมายนี้บางทีเรียกกันว่าภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่อง
หนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบการบริหาร รูปแบบการประเมิน เป็นต้น

สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง กรอบความคิดทางด้านหลักการ วิธีการดำเนินงาน
และเกณฑ์ต่าง ๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม
วัตถุประสงค์ได้

ประเภทของรูปแบบ รูปแบบสามารถจำแนกออกได้หลายประเภท ได้นักการศึกษาไทยและต่างประเทศ ได้จำแนกประเภทของรูปแบบ ดังนี้ สมิท (Smith, 1980, p. 461) จำแนกรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) จำแนกออกเป็น 1.1) รูปแบบคล้ายจริง (Iconic Model) มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบินจำลอง หุ่นไล่กาหุ่นตามร้านตัดเสื้อผ้า และ 1.2) รูปแบบเสมือนจริง (Analog Model) มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่น การทดลองทางเคมีในห้องปฏิบัติการก่อนจะทำการทดลอง เครื่องบินจำลองที่บินได้ หรือเครื่องฝึกหัดบิน เป็นต้น รูปแบบชนิดนี้มีความใกล้เคียงความจริงมากกว่าแบบแรก 2) รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Model) จำแนกออกเป็น 2.1) รูปแบบข้อความ (Verbal Model) หรือรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Model) เป็นการใช้ข้อความปกติธรรมดาในการอธิบายโดยย่อ เช่น คำพรรณนา ลักษณะงานคำอธิบายรายวิชา เป็นต้น เบอร์ตาลานffy (Bertalanffy, 1968, p. 24) ผู้สร้างทฤษฎีระบบกล่าวว่า การมีรูปแบบข้อความนั้นแม้บางครั้งจะเข้าใจยาก แต่ก็ยังดีกว่าไม่มีรูปแบบเสียเลย เพราะอย่างน้อยก็เป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบประเภทอื่นต่อไป 2.2) รูปแบบทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) หรือรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Model) เช่น สมการ และ โปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น คีฟ (Keeves, 1988, p. 561-565) ได้จำแนกรูปแบบออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 2.2.1) รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอมสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ในลักษณะนั้นด้วยรูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ และสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง เช่น รูปแบบจำนวนนักเรียนในโรงเรียน สร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับลักษณะถึงน้ำที่ประกอบด้วยท่อน้ำเข้าและท่อน้ำออก ปริมาณที่ไหลเข้าถึงเปรียบเทียบกับกับจำนวนนักเรียนที่เข้าโรงเรียน อัตราการเกิด อัตราการย้ายเข้า อัตราการรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนปริมาณน้ำที่ไหลออกเปรียบเทียบกับกับจำนวนนักเรียนที่ออกจากโรงเรียน เนื่องจากพันธะเกณฑ์การศึกษา การย้ายออกจากระบบการศึกษา สำหรับปริมาณน้ำที่เหลือในถังเปรียบเทียบกับกับจำนวนนักเรียนที่เหลืออยู่ในโรงเรียน เป็นต้น จุดมุ่งหมายของรูปแบบนี้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงจำนวนนักเรียนในโรงเรียน 2.2.2) รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิดองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น และใช้ข้อความในการอธิบายเพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น แต่จุดอ่อนของรูปแบบประเภทนี้คือขาดความชัดเจนแน่นอน ทำให้ยากแก่การทดสอบรูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามได้มีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการศึกษา

มาก เช่น รูปแบบการเรียนรู้ในโรงเรียน 2.2.3) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น โดยเฉพาะในการวัดและประเมินผลทางการศึกษา รูปแบบลักษณะนี้ส่วนมากพัฒนามาจากรูปแบบเชิงข้อความ และ 2.2.4) รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบที่เริ่มจากการนำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการศึกษาเกี่ยวกับพันธุศาสตร์ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้ทำให้สามารถศึกษารูปแบบเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบนี้คือต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว รูปแบบจะเขียนในลักษณะสมการเส้นทาง แต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเชิงผลระหว่างตัวแปร จากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพการณ์ที่เป็นจริงเพื่อทดสอบรูปแบบ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) รูปแบบระบบเส้นเดียว (Recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วยเส้นทางที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียวโดยไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ และ 2) รูปแบบระบบเส้นคู่ (Non-Recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรภายในตัวแปรหนึ่งอาจเป็นทั้งตัวแปรเชิงสาเหตุและเชิงผลพร้อมกัน จึงมีทิศทางความสัมพันธ์ย้อนกลับได้ หลายปีต่อมาสไตเนอร์ (Steiner, 1988, อ้างถึงในเสรี ชัดแจ้ง, 2538 ข, หน้า 7) ได้จำแนกรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ได้แก่ 1) รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) จำแนกออกเป็น 1.1) รูปแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model of) เช่น รูปแบบเครื่องบินที่สร้างเหมือนจริง แต่มีขนาดเล็ก และ 1.2) รูปแบบสำหรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model for) เป็นรูปแบบจำลองที่ออกแบบไว้เพื่อเป็นต้นแบบผลิตสินค้า ต้องสร้างรูปแบบเท่าของจริงขึ้นมาก่อนแล้วจึงผลิตสินค้าตามรูปแบบนั้น และ 2) รูปแบบเชิงแนวคิด (Conceptual Model) จำแนกออกเป็น 2.1) รูปแบบเชิงแนวคิดของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Conceptual Model of) เป็นรูปแบบหรือแบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยจำลองมาจากทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว เช่น รูปแบบที่สร้างมาจากทฤษฎีการคงอยู่ของนักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น และ 2.2) รูปแบบเชิงแนวคิดเพื่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Conceptual Model for) เป็นรูปแบบที่สร้างขึ้นมาเพื่ออธิบายทฤษฎีหรือปรากฏการณ์ เช่น รูปแบบที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีการคัดสรรตามธรรมชาติ เพื่อนำไปอธิบายทฤษฎีการคงอยู่ของนักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น

จากการศึกษาประเภทของรูปแบบ สรุปได้ว่า การแบ่งประเภทของรูปแบบจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการอธิบายรูปแบบนั้น ๆ

องค์ประกอบของรูปแบบ มีนักการศึกษาชาวไทยและต่างประเทศได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบ ไว้ดังนี้ บราว และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 16-17)

ได้สังเคราะห์รูปแบบขึ้นมาจากแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency Approach) กล่าวว่าองค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย

- 1) สภาพแวดล้อม (Environment) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) โครงสร้าง (Structure)
 - 4) กระบวนการจัดการ (Management Process) และ 5) การตัดสินใจสั่งการ (Decision Making)
- ส่วน สมบูรณ์ ศิริสรหรือ (2547, หน้า 354-355) ได้พัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำของคณบดี ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณลักษณะภาวะผู้นำของคณบดีที่ต้องพัฒนา 2) หลักการและแนวคิดกำกับรูปแบบและวัตถุประสงค์ทั่วไปของรูปแบบ 3) กระบวนการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำของคณบดี ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนเนื้อหาการพัฒนา วิธีการและกิจกรรมการพัฒนา วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและผลที่ต้องการ และ 4) แนวทางการนำรูปแบบไปใช้ เงื่อนไขความสำเร็จ และตัวบ่งชี้ความสำเร็จของรูปแบบ
- ส่วนชนกนารถ ชื่นเชย (2550, หน้า 179-180) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่ารูปแบบมีองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปรัชญาและหลักการของการศึกษาต่อเนื่อง 2) กลุ่มเป้าหมายของการจัดการศึกษาต่อเนื่อง 3) จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาต่อเนื่อง 4) โครงสร้างระบบบริหารของการศึกษาต่อเนื่อง 5) หลักสูตรการเรียนการสอนของการศึกษาต่อเนื่อง 6) วิธีการจัดการศึกษาต่อเนื่อง 7) สื่อการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ของการศึกษาต่อเนื่อง 8) การติดตามและประเมินผลของการศึกษาต่อเนื่อง และ 9) การเทียบระดับและเทียบโอนผลการเรียน ในปีเดียวกัน อัมพร พงษ์กัสนนันท์ (2550, หน้า 274-275) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการศึกษาดูดชีวิต พบว่ารูปแบบมีองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปรัชญาและหลักการจัดการศึกษา 2) หลักสูตร 3) การจัดการเรียนรู้ 4) การประเมินผลการเรียนรู้ 5) การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์และการเทียบระดับการศึกษา 6) การบริหารและการจัดการศึกษา 7) กลุ่มเป้าหมาย และ 8) การมีส่วนร่วมของพ่อแม่และชุมชน

สรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบจะประกอบด้วยอะไร จำนวนเท่าใด มีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไร ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ ปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่กำลังศึกษา ซึ่งจะออกแบบตามแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและหลักการพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบนั้น ๆ เป็นหลัก

ลักษณะของรูปแบบที่ดี รูปแบบที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในช่วงของการพัฒนารูปแบบ 2) รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้ว

ถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิก 3) รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน 4) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept) ในเรื่องที่กำลังศึกษา และ 5) รูปแบบในเรื่องใด จะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ

การพัฒนาารูปแบบ ได้นักการศึกษาชาวไทยและต่างประเทศได้กล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบไว้ดังนี้ วิลเลอร์ (Willer, 1986, หน้า 83) กล่าวว่า การพัฒนาารูปแบบโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้าง (Construct) รูปแบบ และ 2) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ ส่วนบุญชม ศรีสะอาด (มปป.) ได้กล่าวถึงกระบวนการวิจัยการพัฒนาารูปแบบโดยได้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนาารูปแบบ และ 2) การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ

จากการศึกษาแนวคิดและกระบวนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาารูปแบบ สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาารูปแบบแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างหรือพัฒนาารูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนาารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน (Hypothesis Model) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยอาจจะศึกษารายกรณีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษาจะนำมาใช้กำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ดังนั้น การพัฒนาารูปแบบในขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยหลักการของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ ซึ่งโดยทั่วไปการศึกษาในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้ 1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นร่างกรอบความคิดการวิจัย 2) การศึกษาจากบริบทจริงในขั้นตอนนี้อาจจะดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้ 2.1) การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการในปัจจุบันของหน่วยงาน โดยศึกษาความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถาม การสำรวจ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น 2.2) การศึกษารายกรณี (Case Study) หรือพหุกรณี หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จหรือมีแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาารูปแบบ และ 2.3) การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ วิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น และ 3) การจัดทำารูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะใช้สารสนเทศที่ได้ในข้อ 1 และ 2 มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัย เพื่อนำมาจัดทำารูปแบบแต่ถึงอย่างไรก็ตามในงานวิจัยบางเรื่อง นอกจากจะศึกษาตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยยังอาจจะศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) หรือการสนทนากลุ่ม

(Focus Group Discussion) ในการพัฒนารูปแบบก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ภายหลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบ

ในขั้นตอนแรกแล้วจำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นถึงแม้จะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวความคิดรูปแบบของบุคคลอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่าง ๆ ในรูปแบบผู้วิจัยอาจจะปรับปรุงรูปแบบใหม่ โดยการตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่าไม่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบ ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

การทดสอบรูปแบบ อาจจะกระทำได้ใน 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด การประเมินที่พัฒนาโดย The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation ภายใต้งานดำเนินงานของสตัฟฟเลบีม (Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2549) ได้นำเสนอหลักการประเมินผลเพื่อเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรมการตรวจสอบรูปแบบ ประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน (สุวิมล ว่องวานิช, 2549, หน้า 54-56) ดังนี้ 1.1) มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง 1.2) มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ 1.3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้งในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยาและ 1.4) มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือและได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง 2) การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบรูปแบบในบางเรื่องไม่สามารถทำได้โดยข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการประเมินค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบ หรือการดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติ แต่งานวิจัยบางเรื่องนั้นต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุป ซึ่งไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, p. 192-193) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินรูปแบบโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีแนวคิด ดังนี้ 2.1) การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะเน้นการวิเคราะห์และการวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน 2.2) รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะ

ทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมิน โดยพัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขาผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นในวงการศึกษาก็นิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะ

2.3) รูปแบบที่ใช้เป็นตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เที่ยงธรรม และมีดุลยพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเองและ 2.4) รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามอรรถาธิบายและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ 3) การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง มักจะใช้กับการพัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้ายมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ และ 4) การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบ การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบนี้ ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินการตามกิจกรรมอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจะนำข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงรูปแบบต่อไป

เทคนิคการวิจัยเดลฟาย (Delphi Technique)

เทคนิคการวิจัยเดลฟาย (Delphi Technique) การระดมความคิดเห็นเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ซึ่งโดยปกติจะเป็นข้อมูลเชิงอนาคต หากได้มาโดยวิธีการอันเป็นระบบระเบียบจะช่วยให้ทราบข้อมูลอันน่าเชื่อถือ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนทางป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงปรารถนา สามารถปรับเปลี่ยนสภาพที่เป็นอยู่ให้นำไปสู่อนาคตที่คาดหวัง และสามารถใช้อำนาจที่ได้รับเป็นแนวทางสร้างสรรค์อนาคตที่ดียิ่งขึ้นได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้เกิดวิธีการวิจัยอนาคต (Future Research) มากมายหลายวิธี หนึ่งในวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) (ชนิตา รักษ์พลเมือง, 2541, หน้า 59)

เทคนิคเดลฟาย กระบวนการที่รวบรวมความคิดเห็น หรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับอนาคตจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความ

ถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยที่ผู้ทำการวิจัยไม่ต้องนัดสมาชิกในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมพบปะกัน แต่ขอร้องให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็น หรือตัดสินใจปัญหาในรูปของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเทคนิคนี้จะทำให้ผู้ทำการวิจัยสามารถระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในที่ต่าง ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัด รวมทั้งยังประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายอีกด้วย นอกจากนี้เทคนิคเดลฟายยังช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลทางความคิดเห็นของผู้อื่นหรือเสียงส่วนใหญ่

ความเป็นมาของเทคนิคเดลฟาย คำว่า “เดลฟาย” (Delphi) เป็นชื่อวิหารศักดิ์สิทธิ์สมัยกรีกโบราณซึ่งประชาชนนิยมไปขอคำทำนายอนาคต หรือเหตุการณ์สำคัญ ๆ การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายจึงเป็นเทคนิคการทำนายอนาคต หรือเหตุการณ์ หรือความเป็นไปได้ในอนาคตโดยอาศัยฉันทามติ (Consensus) ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปอันน่าเชื่อถือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่ว่าจะเป็นข้อสรุปที่แนวคิด หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น หรือความเป็นไปได้ในอนาคตข้อสรุปจากฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนี้จะสามารถนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้ทั้งในเชิงวิชาการ และการบริหาร

การศึกษาวิจัยโดยอาศัยประโยชน์จากข้อคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสาขา หรือประเด็นที่ต้องการ ได้รับการเปิดเผยเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2505 อย่างไรก็ตาม แท้จริงแล้วได้เกิดเทคนิควิธีดังกล่าวมานานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 แต่ถูกปกปิดเป็นความลับ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่กองทัพอเมริกันใช้ศึกษาและวิจัยสิ่งต่าง ๆ ผู้ที่นำเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายมาเผยแพร่ ได้แก่ โอลาฟ เฮลเมอร์ (Olaf Helmer) และ นอร์แมน ซี ดาลเกย์ (Norman C. Dalkey) ซึ่งเป็นนักวิจัยของบริษัทแรนด์ (Rand Corporation) ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา อันเป็นบริษัทที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการค้าอาวุธสงคราม ทั้งสองได้เขียนบทความเรื่อง “An Experimental of the Delphi Method to the Use of Experts” ตีพิมพ์ในวารสาร Management Science ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 เดือนเมษายน พ.ศ. 2506 หลังจากนั้นคณะของเขาก็ได้ศึกษาค้นคว้าข้อดีข้อเสียของวิธีการและได้พัฒนาจนถึงเป็นเทคนิควิธีการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย

การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายมักถูกนำมาใช้ เมื่อผู้ศึกษาต้องการทราบความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และหรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับเวลา ปริมาณ และหรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น อีกนัยหนึ่งการวิจัยแบบนี้เป็นการระดมความคิด โดยผู้ที่ให้ข้อคิดไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากัน ดังนั้นจึงสามารถป้องกันมิให้ผู้ใดผู้หนึ่งมีอิทธิพลครอบงำการตัดสินใจ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อคิดเห็นสามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อเท็จจริง และเหตุผลอย่างเต็มที่ เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้ 1) ผู้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาวิจัยไม่ทราบว่ใครบ้างที่เข้าร่วมเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ไม่ทราบว่าผู้อื่นมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นที่ศึกษา ทั้งนี้เพราะผู้เชี่ยวชาญทุกคนจะตอบแบบสอบถามตามที่ผู้วิจัยจะกำหนดขึ้น