

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ซึ่งเนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง หลักการ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทักษะการบริหารงาน และการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหาร
2. ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ
3. ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพ
4. การประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ
5. การประกันคุณภาพการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
6. การประกันคุณภาพการศึกษาต่างประเทศที่น่าสนใจ
7. คุณภาพการจัดการศึกษาเอกชน
8. ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
9. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA
10. วงจรเดมมิง (Deming Cycle)
11. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเอกชน
12. แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาเอกชน
13. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาเอกชน
14. ผลการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของสถานศึกษาเอกชน
15. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหาร

การบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่หน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหาร ที่ผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทให้เป็นที่ประจักษ์ถึงความรู้ ความเข้าใจในภาระหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กร ความสามารถทางกระบวนการบริหาร การ จัดสรร และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหาร ตลอดจนการใช้ความสามารถทางทักษะการ บริหาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกื้อหนุนให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทักษะการบริหารอันจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่จะ ต้องมีและนำมาใช้ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานนั้น นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

กิติมา ปริดีติลล (2529 : 274) ได้ให้ทัศนะว่า การปฏิบัติงานใด ๆ หากคาดหวังจะ ให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลแล้ว จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานคนนั้นจะต้องมี ความชำนาญเป็นอย่างดี ในสิ่งที่ตนปฏิบัติ นั่นคือ ทักษะในการปฏิบัติงานของตนนั่นเอง ทักษะที่ จำเป็นต้องมีคือ ทักษะพื้นฐานที่ผู้บริหารส่วนใหญ่พึงมี ได้แก่ ทักษะทางด้านความรู้ความสามารถ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางด้านวิธีการ

สันติธร ฐริภักดี (2542 : 29 – 30) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร ระดับกลาง ผู้บริหารระดับหัวหน้างาน ซึ่งแต่ละระดับจะมีขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของงาน ที่แตกต่างกันออกไป ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีทักษะความรู้ ความชำนาญต่าง ๆ ในการบริหาร อันได้แก่ ทักษะด้านเทคนิคการทำงาน ทักษะด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อ ความหมาย ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะด้านแนวความคิด และทักษะด้านการเป็นผู้นำ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2542 : 238) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญว่า ทักษะที่สำคัญที่ ผู้บริหารจำเป็นต้องมี เพื่อจะได้ปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีหลายประการ แต่อาจ สรุปได้เป็นทักษะด้านต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ทักษะเกี่ยวกับเทคนิค ทักษะเกี่ยวกับคน และทักษะเกี่ยว กับความคิด

จากแนวความคิดของนักวิชาการที่กล่าวมา จะเห็นว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีภารกิจ หลายด้านจะต้องทำงานกับสิ่งของและทำงานกับคน จะต้องเกี่ยวข้องกับทั้งกิจการภายในและภายนอก ขององค์กร ผู้บริหารจึงเป็นศูนย์กลางของกิจกรรม การที่ผู้บริหารการศึกษาจะกระทำภารกิจได้ ตามเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่อยู่ใน ขอบเขตของภารกิจเป็นอย่างดี จากแนวคิดข้างต้นและภารกิจของผู้บริหารจะเห็นว่าส่วนใหญ่มี แนวคิดที่สอดคล้องกันกับทฤษฎี “สามทักษะ” (Three-skill Method) ของ Robert L. Katz (1955 : 33 – 42) ที่ได้วิเคราะห์ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารจะทำหน้าที่ของตนได้ดีเพียง

ใด ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับทักษะทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ทักษะด้านความคิดรวบยอด

ได้มีผู้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทักษะด้านความคิดรวบยอดไว้ดังนี้

Katz (1955 : 35 – 36) กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการมองภาพรวมทั้งหมดของหน่วยงานหรือองค์การ รู้และเข้าใจหน่วยงานของตนในทุกลักษณะ ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานด้านต่างๆ ในองค์การหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจนและการที่มีการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของงานจะมีผลกระทบต่อกระเทือนจากส่วนอื่นได้อย่างไร รวมทั้งเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการบริหารงานมีกิจกรรมหลายอย่าง que ผู้บริหารต้องมีทักษะทางด้านความคิดรวบยอด เช่น การกำหนดนโยบาย การแก้ปัญหาและการจัดความขัดแย้ง

Dessler (2004 : 9 – 10) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทักษะด้านความคิดว่า เป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีเหตุผล การก่อรูปของความคิดรวบยอด และการให้เหตุผลจากผลสรุปจากประสบการณ์

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2523 : 38) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะเชิงมนมติ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการเข้าใจหน่วยงานในทุกลักษณะ เห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ตนบริหารกับหน่วยงานอื่น ๆ ทักษะนี้เป็นทักษะที่พัฒนาในตัวผู้บริหารได้ยากที่สุด และเป็นทักษะที่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงานจะขาดเสียมิได้ ในการบริหารงานจะมีกิจกรรมอย่างน้อย 2 อย่างที่ผู้บริหารจะต้องใช้ทักษะเชิงมนมติเป็นอย่างมาก คือ การตัดสินใจ (Making Decisions) และการจัดความขัดแย้ง (Managing Conflict)

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 17) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านคตินิยม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการเข้าใจหน่วยงานของตนในทุกลักษณะและเห็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของตนกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เข้าใจว่างานแต่ละงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และหากมีการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่หรือหน่วยงานย่อยต่างๆ ส่วนใดส่วนหนึ่งก็จะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่นด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 14) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านแนวคิดว่าเป็นความสามารถด้านความคิดที่จะวิเคราะห์ และแยกแยะสถานการณ์ที่ซับซ้อน ตัวอย่างหากต้องการให้ระบุปัญหา ผู้จัดการก็จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือก ประเมินทางเลือก หรือตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542 : 5) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะเชิงมนโทัศน์ หมายถึงความสามารถในการมององค์การโดยภาพรวมกับความสัมพันธ์กับภายนอก ความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การและการส่งผลต่อกัน และความรู้ที่สามารถวินิจฉัยและประเมินปัญหาต่าง ๆ

สวัสดี กาญจนสุวรรณ (2542 : 21) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึงความสามารถในการเข้าใจกิจกรรมทุกอย่าง และผลประโยชน์ต่าง ๆ ขององค์การรวมทั้งการแลเห็นภารกิจทั้งหมดขององค์การว่าเป็นอย่างไร และความสัมพันธ์ของหน่วยงานทั้งหมดในองค์การเป็นอย่างไร เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ การวางแผนและการประสานงานด้านปฏิบัติการทั้งหมดขององค์การ

ปราชญา กล้าผจญ (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึงมีความสามารถในการใช้สมองคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดวางแผนการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการลงมือปฏิบัติ โดยสามารถสังเกตเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งต่าง ๆ และสามารถคาดคะเนเหตุการณ์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อหน่วยงานของตนได้ เป็นการมององค์การโดยส่วนรวมและเข้าใจว่าองค์การมีส่วนสัมพันธ์กับส่วนงานอื่น ๆ อย่งไร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดผลกระทบต่อส่วนงานอื่น ๆ อย่งไรบ้าง และจะต้องหาทางป้องกันแก้ไขอย่างไร

กล่าวโดยสรุป ทักษะด้านความคิดรวบยอดของผู้บริหาร คือ ความสามารถของผู้บริหารในการมองภาพรวมของหน่วยงานในทุกลักษณะ สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ของงานและกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงาน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของตนกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนสามารถวิเคราะห์ วางแผน และประสานงานในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในหน่วยงาน

1.2 ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์

ได้มีผู้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ไว้ดังนี้

Katz (1955 : 35 – 36) ได้กล่าวถึงทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของผู้บริหารในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลหลายประเภท ซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านขนบธรรมเนียมและ

วัฒนธรรม สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ทัศนคติและค่านิยม ผู้บริหารจะต้องศึกษาพฤติกรรมและพยายามเข้าใจบุคคลทุกประเภท ต้องมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ทักษะด้านนี้ผู้บริหารจะศึกษาได้จากประสบการณ์ในการทำงาน และจากวิชาทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวกับการศึกษาความต้องการของมนุษย์

Kinicki and Williams (2003 : 22 – 23) ได้กล่าวถึง ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการประสานงานกับผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จ ทักษะด้านนี้จะรวมถึงความสามารถในการจูงใจ การมอบความไว้วางใจต่อผู้อื่น รวมทั้งทักษะการสื่อสาร

อังกา บุญช่วย (2533 : 219) กล่าวถึงทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ว่า ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้ทุกประเภทหรือเรียกได้ว่าเก่งคน มีความสามารถในการเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน มีความสมดุระหว่างคนกับงาน รู้จักยอมรับเมื่อมีความบกพร่อง ผู้บริหารจะต้องรู้จักตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เข้าใจผู้อื่นใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540 : 6) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ว่า ทักษะมนุษยสัมพันธ์ เป็นความสามารถที่จะพิจารณา พินิจพิเคราะห์คนที่ทำงานร่วมกับเรา รวมทั้งความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงาน ตลอดจนความสามารถในการเป็นผู้นำด้วย

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542 : 5) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานกับคนอื่นหรือเข้ากับคนอื่นได้ดี

สวัสดี กาญจนสุวรรณ (2542 : 21) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานกับคนอื่นและการเข้าใจคนอื่น เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับบุคคลอื่น พฤติกรรมดังกล่าวได้แก่ การฟัง การสื่อสาร การแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการจูงใจ เป็นต้น

ปราชญา กล้าผจญ (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง เป็นทักษะในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยรู้จักจูงใจ เข้าใจบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีความชำนาญในการติดต่อประสานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์นี้ยังทำงานในระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ก็ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้มีมากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ เป็นเงาตามตัว

กล่าวโดยสรุป ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร คือ ความสามารถของผู้บริหารในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการจูงใจ เข้าใจบุคคลอื่น การติดต่อประสานงาน การสร้างทีมงาน การให้คำปรึกษา และการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

1.3 ทักษะด้านเทคนิค

ได้มีผู้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทักษะด้านเทคนิคไว้ดังนี้

Katz (1955 : 35 – 36) ได้อธิบายถึงทักษะด้านเทคนิคว่า หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและความชำนาญในกิจกรรมเฉพาะ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการ ดำเนินการและเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Rue and Byars (2003 : 7) ได้กล่าวถึงทักษะด้านเทคนิคว่า เป็นความสามารถจำเพาะ ในการใช้คนเพื่อกำหนดงานให้เหมาะสม

วิจิตร ศรีสอาน และคณะ (2523 : 38) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะเชิงเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมในการบริหารงานให้บรรลุ ทักษะเชิงเทคนิคเป็นทักษะที่ผู้บริหารพัฒนาคนได้ไม่ยากนัก ส่วนมากจะบรรจุไว้ในวิชาต่างๆทางการบริหาร เช่น การทำทะเบียนนักเรียน การจัดทำงบประมาณ การวางแผนอาคารสถานที่ การจัดทำตารางสอน การจัดทำตารางสอบ และ ฯลฯ เป็นต้น ในปัจจุบันถือว่าทักษะเชิงเทคนิคที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องมีประกอบด้วย

(1) ทักษะทางการวางแผน (Planning Skills)

(2) ทักษะทางด้านกระบวนการกลุ่มและการติดต่อสื่อความหมาย (Group Process and Communication Skills)

(3) ทักษะทางการจัดการ (Management and Organizational Skills)

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 26) ได้อธิบายว่า ทักษะทางด้านเทคนิคเป็นทักษะที่ผสมผสานระหว่างความรู้และความสามารถในการทำงานของคณผู้บริหารควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านบริหารบุคคล งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเงิน ความรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540 : 6) กล่าวว่า ทักษะด้านเทคนิคได้แก่ ทักษะการใช้เครื่องมือ การใช้วิธีการที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน ทักษะนี้ได้มาจากการศึกษา การอบรม และการฝึกงาน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542 : 5) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือวิธีการเฉพาะ

ปราชญา กล้าผจญ (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ ของงานสาขาวิชาเฉพาะอย่าง เช่น วิศวกรรม สถาปัตยกรรม คอมพิวเตอร์ วาดเขียน ออกแบบ บัญชี ช่าง นักประดิษฐ์ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีทักษะทางด้านเทคนิคในขอบเขตที่เขาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบ

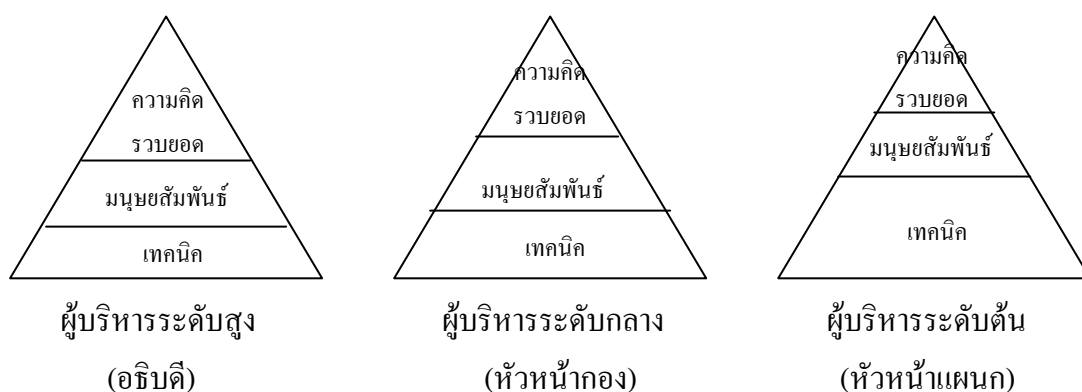
หมายนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดให้มันได้ มีการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมได้

สวัสดี กาญจนสุวรรณ (2542 : 21) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะด้านเทคนิค หมายถึงความสามารถในการใช้เครื่องมือการปฏิบัติงาน หรือเป็นการใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะอย่างหรือเฉพาะแบบของกิจกรรม ซึ่งสัมพันธ์กับงานของตน เช่น การขายเครื่องพิมพ์ดีด ต้องมีความรู้เชิงเทคนิค ซึ่งทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าใครเสนอขายเครื่องพิมพ์แบบใด จึงจะตรงกับความต้องการของผู้ซื้อมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป ทักษะด้านเทคนิคของผู้บริหาร คือ ความสามารถของผู้บริหารที่จะนำความรู้และความสามารถในการทำงานของคนที่มีอยู่แสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมวิธีการกระบวนการ และเทคนิคต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลและประสิทธิภาพต่อการทำงานของตนและหน่วยงาน รวมทั้งสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความจำเป็นที่จะต้องมีการใช้ทักษะทั้งสามในการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับต้นย่อมจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านเทคนิคมาก และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอดน้อยกว่าตามลำดับ ผู้บริหารระดับกลางย่อมจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านเทคนิคน้อยกว่าระดับต้น แต่อาจต้องใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอดมากกว่า ส่วนผู้บริหารระดับสูงนั้น ย่อมต้องใช้ทักษะด้านความคิดรวบยอดและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มาก ส่วนทักษะด้านเทคนิคใช้น้อย เพราะผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางได้รับผิดชอบดำเนินการไปเป็นส่วนใหญ่แล้ว(วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ, 2523 : 38)

ถ้าใช้วิธีการสามทักษะวิเคราะห์การบริหารในระบบราชการไทย ก็อาจจะแสดงสัดส่วนของทักษะทั้งสามตามระดับความรับผิดชอบของการบริหารได้โดยสังเขป ตามภาพประกอบ 1 ดังนี้



แผนภาพประกอบ 1 สัดส่วนของทักษะทั้งสามตามระดับความรับผิดชอบของการบริหาร

ที่มา : วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2523 : 39)

ในการบริหารการศึกษา หน่วยงานบริหารที่สำคัญที่สุดคือ โรงเรียน เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จในตัว โดยพึ่งหน่วยงานเหนือขึ้นไปน้อย และเป็นหน่วยที่ก่อให้เกิดผลทางการศึกษาโดยตรง ผู้บริหารโรงเรียนซึ่งได้แก่ ครูใหญ่ หรืออาจารย์ใหญ่จึงเป็นผู้ที่จะต้อง มีทักษะทั้งสามในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ , 2523 : 38 – 39)

2. ความเป็นมาของระบบประกันคุณภาพ

ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย รัฐได้พยายามส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพเกิดขึ้นในหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษา โดยเฉพาะในสถานศึกษาทุกระดับ ดังจะเห็นได้จากนโยบายและมาตรการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำหนดนโยบายในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจน ด้วยต้องการให้เป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานการศึกษาชาติ (สำนักงานนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา , 2542 : 4)

ระบบประกันคุณภาพนั้น ในระยะแรกเป็นที่นิยมกันมากในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม เพราะเมื่อนำระบบนี้เข้ามาใช้ในองค์กรต่าง ๆ มีระบบการทำงานที่ดีขึ้น ทำงานได้รวดเร็ว และได้ผลผลิตคุ้มค่า และต่อมาก็ได้นำระบบนี้เข้ามาใช้กับวงการทางการศึกษาและเป็นที่นิยมกัน และเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพมากขึ้น เราควรทราบความเป็นมาของระบบการประกันคุณภาพก่อนว่ามีความเป็นมาอย่างไร ผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประวัติการประกันคุณภาพไว้ดังนี้

ใน พ.ศ. 2467 ดับเบิลยู.เอ.ชีวอต(W.A.Sheahat) พนักงานในบริษัทBell Telephone ได้นำเอาแผนภูมิสถิติ(Statistical Chart) เข้ามาใช้ในการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต นั่นคือเป็นจุดเริ่มต้นของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control : SQC) ที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพในปัจจุบัน ในเวลาใกล้เคียงกัน เอช.จี.โรมิ่ง (H.G.Roming) ซึ่งทำงานในบริษัท Bell Telephone ได้นำเอาทฤษฎีทางด้านสถิติมาใช้ในการตรวจสอบตัวอย่าง(Sampling Inspection) โดยการสุ่มตัวอย่างเพื่อการยอมรับเหมือนกัน (Acceptance Sampling) มาใช้แทนการตรวจสอบ 100 % ด้วยวิธีการดังกล่าว ทำให้บริษัทสามารถตรวจสอบหรือควบคุมคุณภาพให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิมเป็นอย่างมาก (ประเวศ ยอดยิ่ง , 2542 : 14)

ใน พ.ศ. 2490 อี.เอส.เพียร์สัน(E.S.Pearson)ชาวอังกฤษได้เผยแพร่ผลงานวิจัยเรื่องการสำรวจการใช้วิธีการทำมาตรฐานของคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Surway of The Use of Standard of The Quality of ManufActingured Product) ทำให้เกิดแนวความคิดและเป็นแนวทางในการกำหนด

มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานในการทำงานทางด้านอุตสาหกรรมขึ้น (ระเบียบ , 2542:14 -15)

ใน พ.ศ. 2486 ระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 กระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ในกองทัพขึ้น โดยได้ออกมาตรฐานสำหรับชี้แนะ อุตสาหกรรมผลิตอาวุธยุทโธปกรณ์ที่ขายให้กับกองทัพจะต้องมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ กำหนดไว้ มาตรฐานชุดแรกชื่อว่า อนุกรมมาตรฐาน MIL STD (Military Standard) ซึ่งมาตรฐานนี้ เป็นต้นแบบของมาตรฐานต่อมาและฉบับที่เด่นที่สุดในชุดนี้คือ อนุกรมมาตรฐาน MIL STD 9858 A หรือ MIL - Q - 9858 A ซึ่งประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2506 (ระเบียบ , 2542 :15)

ใน พ.ศ. 2490 (วันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2490) ได้มีการจัดตั้งองค์การสากลว่าด้วย มาตรฐานระหว่างประเทศ หรือชื่อภาษาอังกฤษใช้ชื่อว่า International Organization for Standardization และใช้ชื่อย่อว่า ISO (ระเบียบ , 2542 : 15) จากชื่อเต็มของ องค์การสากลว่า ด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ ที่ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า International Organization for Standardization และใช้ชื่อย่อเป็น ISO นั้น หากดูจากชื่อเต็มน่าจะใช้ชื่อย่อว่า IOS มากกว่า ISO จากข้อคำถามที่ว่าทำไมจึงไม่ใช่ชื่อย่อว่า IOS นรินทร์ ทองศิริ (2540 : 11) ให้ความคิดเห็นว่าที่ไม่ ใช้ชื่อย่อว่า IOS เพราะว่าเป็นชื่อย่อที่ดูทำทางจะจำยากจึงใช้ชื่อย่อว่า ISO แล้วต่อด้วย 9000 ตอน หลังได้มีผู้พยายามใช้ชื่อย่อขององค์กรนี้เป็น ISO และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า International Standard Organization ซึ่งก็ได้ความหมายเหมือนเดิม แต่เรียกง่ายขึ้น จึงเป็นที่นิยมเรียกกันเรื่อยมา จนคนรุ่น หลังไม่ทราบชื่อเริ่มต้น หากถามว่าในการใช้ชื่อภาษาอังกฤษจะใช้ชื่อไหนระหว่าง International Organization for Standardization กับ International Standard Organization บรรจง จันทมาศ (2540 : 9) กล่าวว่า ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization ส่วน วรภัทร์ ภูเจริญ (2543 :1-2) กล่าวว่า ISO เป็นชื่อย่อ ขององค์กรมาตรฐานสากล ที่มีชื่อเต็มว่า International Organization for Standardization และได้ให้ ความเห็นว่า สาเหตุที่องค์กรมาตรฐานสากลนี้ไม่ใช่ชื่อย่อว่า IOS อาจจะเป็นเพราะว่า (1) จำยาก (2) คำว่า ISO ตรงกับภาษากรีก ที่แปลว่า เท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน ซ้ำๆเหมือนกัน สมมาตรกัน หรือเป็นมาตรฐานนั่นเอง (3) คำว่า IOS ถ้าอ่านไม่ระวังจะไปคล้าย Chaos ที่อ่านว่า “เค-ออส” แปลว่า สับสน วุ่นวาย อลหม่าน และหากถามว่าทำไมหลังชื่อย่อต้องเป็นเลข 9000 ด้วย ก็เพราะว่า ก่อนหน้านี้องค์กร ISO ได้สร้างมาตรฐานมามากมาย โดยเริ่มตั้งแต่ ISO 100 มาตรฐานของฟิล์ม ถ่ายรูป และตัวเลขเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามกาลเวลาที่ผ่านไป จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1987 (พ.ศ. 2530) เมื่อระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ถูกนำมาทำให้เป็นมาตรฐานที่เหมือนๆ กันทั้งโลก (ทำเป็นมาตรฐานสากลนั่นเอง) ตัวเลขมาถึง 9000 พอดี จึงต้องใช้เป็น ISO 9000

ก็พอจะสรุปได้ว่า หากเราจะใช้ชื่อเต็มภาษาอังกฤษเราก็สามารถใช้ได้ทั้งสองชื่อ เพราะทั้งสองชื่อนี้มีความหมายเดียวกันแต่ส่วนใหญ่จะนิยมใช้ชื่อเต็มว่า International Organization for Standardization และชื่อย่อก็ใช้ชื่อ ISO

องค์กรสากลว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) หรือ ISO มีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีหน้าที่กำหนดและควบคุมดูแลการใช้มาตรฐานสากลของโลก และกำหนดให้ทุกวันที่ 14 ตุลาคมของทุกปี เป็นวันมาตรฐานโลก(World Standard Day) (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 15)

ใน พ.ศ. 2493 ดร. ดับเบิลยู. จี. เดมิง (W.G.Deming) ได้นำเอาเทคนิคการควบคุมคุณภาพสมัยใหม่มาเผยแพร่ให้กับนักอุตสาหกรรมและนักวิทยาศาสตร์ชาวญี่ปุ่น จนต่อมามีการจัดตั้งรางวัลเดมิง (Deming Prize) เพื่อเป็นเกียรติแก่ ดร.เดมิง รางวัลนี้ตั้งขึ้นมาเพื่อมอบให้กับบริษัทที่มีผลงานดีเด่นทางด้าน การควบคุมคุณภาพ หลังจากนั้นเมื่อ พ.ศ. 2497 ดร.เจ.เอ็ม.จูแรน (J.M.Juran) ได้มาให้คำแนะนำการจัดการควบคุมคุณภาพ(Quality Control management) ให้กับสหพันธ์นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศญี่ปุ่น(Union of Japanese Scientists and Engineering ;JUSE) ทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นตื่นตัวกันในเรื่องการควบคุมคุณภาพเป็นอย่างสูง และได้มีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพงาน (Quality Control Circle ; QCC) ขึ้นมาอย่างกว้างขวาง ในธุรกิจอุตสาหกรรมทุกแห่งของประเทศญี่ปุ่น โดยมีการจดทะเบียนกลุ่ม QCC ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2505 (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 15)

สำหรับกิจกรรม QCC นี้ได้ถูกนำเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยบริษัทไทยบริดจตัน จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2518 และเผยแพร่ไปยังบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการอย่างกว้างขวางจนถึงปัจจุบัน (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 15)

ในปี พ.ศ. 2512 องค์กรสนธิสัญญาป้องกันแอตแลนติกหรือนาโต(Nort Atlantic Treaty Organization ; NATO) ได้นำเอาอนุกรมมาตรฐาน MIL – Q 9858 A ของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา มาพัฒนาเป็นอนุกรมมาตรฐานAQAP – 1(Allied Quality Assurance Publication –1) เพื่อใช้ควบคุมคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่จะใช้กับกองทัพของกลุ่มนาโต (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 15)

ในปี พ.ศ. 2513 กระทรวงกลาโหมของประเทศไทยได้นำเอาอนุกรมมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ของบริษัทต่าง ๆ ที่จะเข้ามาทำการค้ากับกองทัพอังกฤษจะต้องปฏิบัติตาม ในขณะที่พวกกลุ่มบริษัทต่าง ๆ ที่ไม่ได้ทำการค้ากับกองทัพก็ได้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรมกันมากขึ้นมา ภายใต้การดูแลของสถาบันมาตรฐานอังกฤษ(British Standard Institute ; BSI) ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของแผนกการค้าและอุตสาหกรรมของรัฐบาลอังกฤษ(Department of

Trade and Industry ; DT & I) โดยใช้ชื่อมาตรฐาน BS 5750 ซึ่งต่อมากองทัพอังกฤษได้ยอมรับมาตรฐานนี้ในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานสินค้าที่จะส่งให้กับกองทัพเช่นกัน (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 16)

ในปี พ.ศ. 2530 องค์กรสากลว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) ได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากล คณะที่ 176 (Technical Committee ISO/TC 176 on Quality Assurance) ขึ้นมากำหนดมาตรฐานการประกันคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อให้สมาชิก ISO ทั่วโลกได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานองค์กร ทำให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาตรฐานชุดนี้ได้แนวทางการพัฒนามาจากอนุกรมมาตรฐาน BS 5750 ของประเทศอังกฤษ ISO 9000 นี้จะมีการปรับปรุงทุก ๆ 5 ปี (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 16) ฉบับที่เพิ่งใช้ผ่านไปเป็นฉบับปี พ.ศ.2537 ปัจจุบันเริ่มใช้ฉบับใหม่ คือ ฉบับปี พ.ศ. 2542 ส่วนสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของมาตรฐานในฉบับใหม่ ติดตามได้จากหนังสือ สาระสำคัญของการปรับปรุงมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 (DIS) ของสุจริต คุณชนกุลวงศ์ (2543)

สำหรับประเทศไทยได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานของประเทศเรียกว่า “สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (Thai Industrial Standard Institute; TISI) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อปี พ.ศ. 2511 หมายเลขโทรศัพท์ 02 – 248 – 1550 โทรสาร 02 – 246 – 4085 , 246 – 4327 (สำหรับมาตรฐานที่ใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เรียกว่า “มาตรฐานอุตสาหกรรม ; มอก.”) และ สมอ. ได้ประกาศใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2534 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 108 ตอนที่ 99 วันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2534 โดยใช้ชื่อว่า “อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก. - ISO 9000” ในปี พ.ศ. 2542 (เมษายน 2542) มีบริษัทในประเทศไทยที่ได้รับการจดทะเบียนรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 850 แห่ง (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 16) แต่ถ้าเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในทวีปเอเชียด้วยกันแล้วถือว่าน้อยมาก ในประเทศเพื่อนบ้านของเรานั้นมีบริษัทต่าง ๆ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เป็นจำนวนมาก เช่น ประเทศสิงคโปร์มีประมาณ 1,500 กว่าราย ประเทศมาเลเซียมีประมาณ 800 กว่าราย ประเทศฮ่องกงมีประมาณ 1,200 กว่าราย ประเทศไต้หวันมีประมาณ 1,300 กว่าราย ประเทศอังกฤษมีประมาณ 55,000 กว่าราย ข้อมูลของประเทศเพื่อนบ้านที่กล่าวมาเป็นข้อมูลเมื่อปี พ.ศ.2540 ปัจจุบันเชื่อว่าจำนวนบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ต้องเพิ่มขึ้นอย่างมากมาหลายเท่าตัว เพราะปัจจุบันกระแสของมาตรฐาน ISO 9000 กำลังเป็นที่นิยมกันทั่วโลก เนื่องจากระบบนี้ทำให้มีผลกระทบบ้านด้านการตลาดสูง ถึงแม้สินค้าผลิตขึ้นมาจะไม่ส่งออกก็จำเป็นต้องรับรอง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและได้พัฒนาระบบการบริหารคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบันจึงทำให้มีผู้สนใจขอรับรองเป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในประเทศไทยและนานา

ประเทศ ซึ่งจะเห็นได้จากบริษัทผู้จดทะเบียนในต่างประเทศ มีการขอการรับรองจากองค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (บรรจง จันทมาศ, 2540 : 8)

ส่วนการนำเอาการประกันคุณภาพมาใช้กับการศึกษานั้น สำหรับประเทศไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2536 โดยเริ่มจากการบรรยายให้ความรู้และนำเอกสารมาเผยแพร่ ในสถาบัน การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย (พันธ์ทิพย์ สงวนเชื้อ, 2539 : 9) และทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้ประกาศ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 (วันชัย ศิริชนะ, 2539 : 17)

ในปี พ.ศ. 2537 กรมอาชีวศึกษา โดยนายประสิทธิ์ พร้อมมูล เมื่อครั้งดำรง ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ ได้ติดตามและเห็นความสำคัญของมาตรฐานนี้ต่อการพัฒนา ธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศ จึงประสานความร่วมมือกับ สมอ. ในการจัดทำหลักสูตรเพื่อจัดการ เรียนการสอนในระดับ ปวช. ในปี พ.ศ. 2538 และ ปวส. ในปี พ.ศ. 2540 ทุกประเภทวิชาของ กรมอาชีวศึกษา โดยใช้ชื่อรายวิชา ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 และเปิดการเรียน การสอนในปีการศึกษา พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา (ประเวศ ยอดยิ่ง, 2542 : 17)

เมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 43 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้ อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” และในมาตรา 81 ได้บัญญัติไว้ว่า “... ให้มีกฎ หมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ...” ปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก. ลงวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2542 และมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป พระราชบัญญัติการศึกษานี้จะเป็นกฎ หมายแม่บทในการบริหารและจัดการการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และจะเป็นกลไกสำคัญของการปฏิรูปการ ศึกษาของประเทศ โดยเฉพาะในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาที่ให้มามีระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยผ่านหน่วยงานต้น สังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งมีการ ประเมินคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุกห้าปี การประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินการภายใน 6 ปี นับตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติมีผลบังคับใช้ (ประมาณสิงหาคม 2548)

3. ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพ

ในหัวข้อของขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพผู้วิจัยได้กำหนดขอบข่ายในการศึกษาโดยการนำความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพมาเป็นข้อมูลในการศึกษาซึ่งประกอบด้วย คุณภาพ คุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

3.1. คุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ” ได้มีผู้ให้คำจำกัดความกันมากมายหลายลักษณะ ทั้งในด้านการศึกษา ด้านธุรกิจ หรืออาจจะให้ความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก หรือความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 189) ให้ความหมายไว้ว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ ส่วนสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542 : 45) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับบรรจง จันทมาศ (2546 : 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ส่วนวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 2) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และปราศจากการชำรุดหรือบกพร่อง สอดคล้องกับกฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2541 : 11) ที่กล่าวว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจให้ของลูกค้า (ภายในและภายนอก) ที่องค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า โดยสอดคล้องกับสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2543 : 1) ที่กล่าวว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของของผู้รับบริการ คุณภาพ คือ ความอยู่รอด คุณภาพ คือ ความก้าวหน้า คุณภาพ คือ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ(2542 : 7) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพ คือ ภาวะหรือสภาพที่เป็นคุณหรือเป็นคุณประโยชน์ ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ถือว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคสำคัญ จึงให้คำนิยามความหมายว่า คุณภาพ คือสภาพที่เป็นคุณประโยชน์และทำความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่องค์กรสนองตอบให้ได้ตรงตามมาตรฐาน และตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า

3.2. คุณภาพการศึกษา

คำว่า “คุณภาพการศึกษา” ปฏิพัทธ์ สุวรรณศรี (2539 : 2) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนตามความคาดหวังของหลักสูตร สำหรับกรมสามัญ (2542ข : 11) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะ สถานภาพที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และกระบวนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นสำหรับผู้เรียน และสังคมในปัจจุบันและอนาคตโดยได้มาตรฐานตามที่กำหนด ส่วนสถาบันนานาชาติเพื่อการวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (International Institute For Education Planning, UNESCO) อ้างถึงใน อารุง จันทวานิชและไพบุลย์ แจ่มพงษ์ (2542 : 4) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการศึกษาว่า คุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 มิติ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งระบบซึ่งกันและกัน คือ

1. คุณภาพของปัจจัย (Inputs) ที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ หลักสูตร ครู บุคลากรทางการศึกษา
2. คุณภาพของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การเรียนการสอน และการบริหารจัดการ
3. คุณภาพผลผลิต (Outputs) ทางการศึกษา ได้แก่ คุณภาพของนักเรียนอันประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.3. การประกันคุณภาพ

คำว่า “การประกันคุณภาพ” เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Quality Assurance คำว่า “การประกัน” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Insurance ส่วน Assurance แปลว่า การให้ความมั่นใจ แต่คำว่า Quality Assurance นักการศึกษาส่วนใหญ่จะหมายถึง การประกันคุณภาพการศึกษา (สุนทร โสคติพันธ์, 2541 : 49) ในการวิจัยครั้งนี้จึงถือคำว่า Quality Assurance แปลว่า การประกันคุณภาพ สำหรับความหมายของการประกันคุณภาพได้มีนักการศึกษาให้ความหมายไว้ดังนี้ บรรจง จันทมาศ (2540 : 2) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2543 : 34) กล่าวว่า iva การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผนไว้เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่า ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือการบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้ในทำนองเดียวกัน อุทุมพร จามรมาน (2543 : เล่มที่ 19) ได้กล่าวว่า iva การ

ประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเชื่อมั่นว่าผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ เป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ

3.4. การประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีนักการศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาให้ความหมายไว้ดังนี้ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2539 : 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของโรงเรียนต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้ามาตรฐานผลักดันให้ได้มาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา (2542 : 4) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่า การดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้นจะให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนเอกชนมีแนวการจัดและพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน สอดคล้องกับหลักการ นโยบาย และจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) เป็นกระบวนการพัฒนาประกอบด้วย การตรวจสอบ ควบคุมประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะรักษาและยกระดับคุณภาพของการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.5. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ความเป็นมาและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดสาระบัญญัติไว้ใน หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และ

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา อีกทั้งเป็นการรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่ง พ.ร.บ. ฉบับนี้ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก ทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบ คุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับโดยได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย พร้อมทั้งให้เสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนด้วย (จารุณู เรื่องขจร, 2545 : 1)

นอกจากนี้ สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544 : 2 – 4) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ดังนี้ การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญ ก้าวหน้าและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิต และประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษา ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยยึดหลักการจัดการศึกษา 3 ประการ คือ 1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ 3) พัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและองค์กรปกครองท้องถิ่นรวมทั้งให้มีการกำหนดมาตรฐาน และจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประกันคุณภาพภายในให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อ

สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 3) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย การประกันคุณภาพภายในจะทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่มีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยในการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยในการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น ก็จะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลา การประเมินตนเองก็เหมือนกับการส่องกระจกตนเอง ซึ่งในวิถีชีวิตประจำวันคงไม่มีใครที่ไม่เคยส่องกระจกตนเอง บางคนอาจจะส่องกระจกเพราะความเคยชินมองดูแวบหนึ่งพอเห็นตนเองเรียบร้อยแล้วก็ผ่านไป แต่หลายคนมีความมุ่งหมายหลายอย่างในการส่องกระจก เช่น ต้องการดูรูปทรงว่าอ้วนขึ้นหรือผอมลง ทรงผม ใบหน้า เสื้อผ้าที่สวมอยู่เป็นที่พอใจหรือไม่ กระจกจึงมีหลายชนิด หลายขนาดและต้องมีความใส ความเที่ยง ความคมชัด จึงจะใช้ประโยชน์ได้ดีการนำมาใช้ส่องตนก็ตรงกับความเป็นจริงเมื่อส่องกระจกพบข้อดีข้อด้อย ก็พยายามปรับปรุงตนเองเพื่อให้ “ดูดีขึ้น” การสำรวจประเมินตนเองจึงเป็นสิ่งที่คนเราทำอยู่แล้วในชีวิตประจำวัน

การที่สถานศึกษาใช้กระจกส่องตน ส่องงาน และส่องศิษย์ แล้ววินิจฉัยวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งที่เกิดกับตน กับงาน และกับศิษย์ จะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น และทำให้เด็กและเยาวชนไทยเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข

การเป็นผู้บริหารและเป็นครูในสถานศึกษานั้นมีภารกิจที่ยิ่งใหญ่ คือการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชน งานที่สำคัญเช่นนี้จะก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพยั่งยืนก็ต่อเมื่อบุคลากรในสถานศึกษาหมั่นมองตน มองงาน มองศิษย์อยู่เป็นนิจ กระจกที่ใช้ส่องตน ส่องงาน และมองภาพความเติบโตของศิษย์ ย่อมต้องมีหลายชนิด หลายขนาด และการมองก็มีไม่มองผาด ๆ ผิวเผิน หากแต่ต้องมีระบบขั้นตอนที่จะทำให้ได้ภาพที่เที่ยงตรง สมจริง และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา

ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ และมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมให้เด็กเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข ถ้าสถานศึกษาไม่มีการมองตนเองและพัฒนาดตนเองแล้ว ก็เป็นไปได้ยากที่การศึกษาและเยาวชนจะได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารและครูจะต้องร่วมกันประเมินตนเอง และดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยมีเป้าหมาย

และแผนการดำเนินงานที่ผู้บริหารและครูร่วมกันคิดและร่วมกันทำเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา และนำไปสู่นาาคตที่ดีของประเทศไทย และประชาชนชาวไทยต่อไป

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเปรียบเสมือนการให้ความมั่นใจกับผู้เกี่ยวข้องว่าสถานศึกษาจะดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปเพื่อสนองต่อเป้าหมายหรือมาตรฐานที่วางไว้ให้มากที่สุดซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ที่มุ่งให้การศึกษาเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องกระทำอย่างเป็นปกติและปัจจุบัน

4. การประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศโดยมีหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษากำหนดไว้ 3 ประการ คือ

1. รัฐกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหารงานวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรในจังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภท
2. รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
3. โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้ปกครองต่อมาตรฐานที่กำหนด ผู้รับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ด้าน คือ

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการหรือแนวทางปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปังจัยและกระบวนการ โดยกระทรวงศึกษาธิการกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติ

- 1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศิกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษา และการ

สนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาโรงเรียนเข้าสู่มาตรฐาน โดยจัดทำแผนการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมทางด้านปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งบุคคล

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา ส่วนกรมวิชาการจะใช้การ ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา คือ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน และการจัดทำรายงานของโรงเรียนต่อ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของ โรงเรียน

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรการในการส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

2.3 มาตรฐานการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา คือ แนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตาม มาตรฐานที่กำหนด เป็นการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินและรับรองว่า สถานศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพ การศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ , 2541 : 3 – 4)

5. การประกันคุณภาพการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษา ธิการรับผิดชอบดูแลสถานศึกษาในระบบ โรงเรียนที่เปิดสอนระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาทั้งสายสามัญและอาชีพ ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้มีนโยบายพัฒนาคุณภาพโรงเรียนเอกชนทุกระดับ ทุกประเภท โดยได้มีโครงการเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพและการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาขึ้น และได้กำหนดเป็นหลักการ จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน , 2541 ก: 5 – 6)

1. หลักการ จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์

1.1 หลักการ การประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน คาดหวังให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ผู้ที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาในระดับสากลต่อไปนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยหลักการให้อิสระและความคล่องตัวในการบริหารและจัดการโดยผู้บริหารโรงเรียนต้องเป็นผู้นำในการพัฒนาและเปิดโอกาสให้สังคม หรือหน่วยงานภายนอกมีส่วนร่วมในการพัฒนาและเข้าไปตรวจสอบได้

1.2 จุดมุ่งหมาย

1) เพื่อกระตุ้นให้โรงเรียนเอกชน ได้พัฒนาตนเองถึงระดับมาตรฐานการศึกษาที่นำมาใช้เพื่อการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาในเรื่องนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อให้สาธารณชน ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ได้รับทราบเกิดความเชื่อถือมั่นใจต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

1.3 วัตถุประสงค์

1) เพื่อส่งเสริมความเป็นเลิศของการศึกษาเอกชนทุกระดับ ทุกประเภทเพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างความมั่นใจแก่โรงเรียนเอกชน ในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพภายใน และการรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก

2) เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องคุณภาพการศึกษาให้กับบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนเอกชนเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

3) เพื่อยกมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชนให้เป็นที่ยอมรับ

2. กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน , 2541ข: 3 – 4)

2.1 โรงเรียนประกันคุณภาพการศึกษาด้วยกระบวนการบริหารและจัดการอย่างมืออาชีพ เช่น วางแผนการพัฒนา หรือจัดทำธรรมนูญโรงเรียน ดำเนินงานตามแผน กำกับติดตาม ประเมิน และปรับปรุงงานและประเมินตนเองเพื่อสรุปแผนพัฒนาหรือธรรมนูญโรงเรียนและรายงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเมื่อสามารถมั่นใจได้ว่า โรงเรียนจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยโรงเรียนต้องเสนอรายงานการประเมินตนเอง มีคณะกรรมการไปตรวจสอบการดำเนินงานและมีการประเมินจากรายงานการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้การรับรองแยกแต่ละระดับการศึกษา / หลักสูตร / รับรองครั้งหนึ่งเป็นระยะเวลา 5 ปี

3. การควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา

3.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา

3.1.1 การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

ก. ระดับกรม

กำหนดปัจจัยและเกณฑ์เบื้องต้นที่จะพัฒนาโรงเรียนสู่คุณภาพ มีทั้งหมด 7

ปัจจัย 76 ตัวชี้คุณภาพ

ข. ระดับจังหวัด / อำเภอ

ไม่ได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน

ค. ระดับสถานศึกษา

1) วิเคราะห์สภาพความต้องการพัฒนาโรงเรียนตามปัจจัยเกณฑ์ตัวชี้
คุณภาพและกำหนดความต้องการ จุดเน้น หรือจุดพัฒนา

2) จัดทำธรรมนูญโรงเรียน

3.1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ก. ระดับกรม

จัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐาน
คุณภาพการศึกษา

ข. ระดับจังหวัด / อำเภอ

ประสานการดำเนินงานระหว่างสถานศึกษาและกรมเจ้าสังกัด

ค. ระดับสถานศึกษา

1) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี

2) ดำเนินงาน / โครงการ / กิจกรรมตามแผน

3) อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ / แนะนำและนิเทศให้การปฏิบัติงานเป็นไปตาม

แผน

3.2 การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ก. ระดับกรม

1) จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของ
โรงเรียน

2) ประสานงานกับโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการ
ดำเนินงานการประกันคุณภาพและการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

3) ให้ความร่วมมือในการร่วมพัฒนาโรงเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและความต้องการของโรงเรียน เช่น การนิเทศ การติดตาม และการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการโรงเรียน

ข. ระดับจังหวัด / อำเภอ

1) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

2) ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมพัฒนาโรงเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและความต้องการของโรงเรียน เช่น การนิเทศ การติดตาม และการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการโรงเรียน

ค. ระดับสถานศึกษา

1) สร้างเครื่องมือกำหนดบุคลากรและแผนสำหรับการติดตามและตรวจสอบ

2) ควบคุม กำกับ ดูแลและตรวจสอบตามแผนการดำเนินงานของโรงเรียน

3) นำผลที่ได้จากการติดตาม ตรวจสอบมาประเมินและสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานภายใน

4) นำผลการประเมินมาแก้ไขปัญหา ปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

3.3 การประเมินคุณภาพการศึกษา มีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

ก. ระดับกรม

1) ตรวจสอบคุณภาพและให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

2) เผยแพร่รายชื่อโรงเรียนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ข. ระดับจังหวัด / อำเภอ

ไม่ได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน

ค. ระดับสถานศึกษา

1) เตรียมรับการประเมิน โดยการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประเมิน กำหนดวัตถุประสงค์และหัวข้อในการประเมิน และสรุปผลการประเมิน

2) ดำเนินการประเมิน โดยการเก็บข้อมูลตามวิธีการและเครื่องมือที่กำหนด วิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผลการประเมิน

3) รายงานการประเมินตนเอง โดยรายงานผู้เกี่ยวข้องและเตรียมรายงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

6. การประกันคุณภาพการศึกษาต่างประเทศที่น่าสนใจ (สิริ วิภาสศิลป์, 2542 : 32 – 34)

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยอเมริกามีกลไกรับรองมาตรฐานการศึกษาที่โดดเด่นมาก คือ สมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันวิชาชีพเฉพาะทาง ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของผู้แทนของสถาบันอุดมศึกษา และผู้แทนผู้ประกอบการวิชาชีพต่าง ๆ นักศึกษาที่ต้องการการศึกษามีคุณภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ จะเลือกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการรับรองของสมาคมดังกล่าวเท่านั้น เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับการยอมรับจากทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การประกาศรับรองสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นเครื่องหมายแห่งคุณภาพและมาตรฐาน

ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษได้เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ ค.ศ.1991 กระบวนการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ ประกอบด้วย กิจกรรมที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ

1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันในการวางกลไกต่าง ๆ เพื่อควบคุมคุณภาพการเรียนการสอน

2) การตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานกลางระดับอุดมศึกษา ที่เรียกว่า Higher Education Quality Council (HEQC) และเป็น การประเมินในระดับสาขาวิชาโดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน

ประเทศนิวซีแลนด์

NAQA (The New Zealand Qualification authority) ทำงานโดยผ่านทาง The National Qualifications Framework (NQF) ซึ่งจะทำให้มีความคงเส้นคงวามีความต่อเนื่อง และครอบคลุม NQF สร้าง Unit Standards เป็น 8 ระดับ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นที่ยอมรับมีส่วนร่วมในการพัฒนา Unit Standard หลังจากนั้นส่งไปให้ NZQA ตรวจสอบและรับรองคุณสมบัติ NZQA เป็นผู้รับรองหลักสูตรต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยในนิวซีแลนด์ 7 มหาวิทยาลัยตกลงที่จะร่วมมือกันในการพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยคณะกรรมการ Committee on University Academic Programmes (CUAP) คณะกรรมการชุดนี้ตั้ง โดย NZVCC

NZQA และ NZVCC ได้ร่วมกันกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1) มีการยอมรับหลักสูตรที่สนองความต้องการของสังคม
- 2) มีกฎเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างเหมาะสม
- 3) มีความเหมาะสมของคณาจารย์ การสอน การวิจัย และการบริหาร
- 4) มีวิธีการประเมินที่เหมาะสมและยุติธรรม
- 5) มีความเหมาะสมในการตรวจสอบหลักสูตร ปรับปรุง ตรวจสอบให้เหมาะสม

7. คุณภาพการจัดการศึกษาเอกชน

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกระดับ เพื่อมุ่งสร้างและพัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังทำให้ผู้ปกครองมีทางเลือกในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาใกล้บ้าน นอกเหนือจากสถานศึกษาของรัฐ รัฐได้มอบให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนและทบวงมหาวิทยาลัยทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลในด้านการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน การจัดการศึกษาเอกชนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป จะเห็นได้จากการที่มีผู้ปกครองให้ความไว้วางใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาเอกชนและผลผลิตของสถานศึกษาเอกชนก็ยังคงเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน

คุณภาพของการจัดการศึกษาในมุมมองของสถาบันการศึกษาจะหมายถึง การที่ผู้เรียนมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ โดยมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือใช้ผลผลิตนั้น การรับรองมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาเอกชนแบ่งเป็น 2 ระดับ (วัลลภ สุวรรณดี และคณะ : 2541,46-48) คือ

1. คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ ใช้มาตรการในการกำกับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน โดยให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา ซึ่งเน้นให้โรงเรียนเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและประเมินตนเองให้คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชน พิจารณาให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาจาก ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน บุคลากร ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน การจัดการ การบริหาร กิจกรรมนักเรียน/นักศึกษา และสัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน โดยจะให้การรับรองเป็นเวลา 5 ปี หลังจากนั้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จะมอบให้คณะบุคคล/องค์กรติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาตนเองของโรงเรียนเอกชนที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

คุณภาพแล้วอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม นอกจากนี้โรงเรียนเอกชนจะต้องเสนอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาตามระยะเวลาที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด (วัลลภ สุวรรณดี และคณะ : 2541,46-48)

2. คุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทบวงมหาวิทยาลัยมีกลไกในการควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษา โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับมาตรฐานวิชาการ/คณะกรรมการสอบไล่ภายนอก จากบัญชีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือบุคคลที่ได้รับการเห็นชอบจากทบวงมหาวิทยาลัยให้เป็นกรรมการดังกล่าว เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาข้อสอบ และการประเมินผลการสอบ (การตัดเกรด) ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องทำรายงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการศึกษา และทำรายงานเพื่อประกอบการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเสนอต่อทบวงมหาวิทยาลัยทุกๆ 5 ปี หลังจากได้รับรองมาตรฐานการศึกษาแล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาจาก ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ การเรียนการสอน กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารและการจัดการการเงินและงบประมาณ และระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (วัลลภ สุวรรณดี และคณะ : 2541, 46-48)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการจัดการศึกษาเอกชน จะเห็นได้จากการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งรัฐจะเป็นผู้กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สถานศึกษาเอกชนเป็นผู้ปฏิบัติเพื่อการมีมาตรฐานเดียวกับสถานศึกษาของรัฐ การจัดการศึกษาเอกชนจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการปฏิรูปการศึกษาได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา ผู้เรียน ผู้ปกครอง และประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการจัดการศึกษาจากองค์กรภายนอก หากการร่วมกันพัฒนาการศึกษาเอกชนมีประสิทธิภาพ ก็จะมั่นใจได้ว่า จะสามารถยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชนไปสู่ความเป็นเลิศเป็นที่ยอมรับได้

8. ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นระบบที่สถานศึกษาร่วมมือกับชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับดูแลและสนับสนุนส่งเสริมของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชา ข้อมูลหลักฐานที่ตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพจาก

สถานศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดใน มาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนา ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พร้อมทั้งทดลอง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับเขตการศึกษา จังหวัด และ สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกสังกัด โดยผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหาร การศึกษาทุกระดับศึกษานิเทศก์ นักวิชาการทุกสังกัด และนำเสนอคณะกรรมการปฏิรูปการศึกษา และคณะกรรมการบริหารคุณภาพและวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการพิจารณาเห็นชอบแล้ว กระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไว้ดังนี้ (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ , 2544)

8.1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มี คุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตาม มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร การศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

- (1) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
- (2) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
- (3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- (4) การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- (5) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
- (6) การประเมินคุณภาพการศึกษา
- (7) การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
- (8) การผลุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการตามวรรคสอง ให้สถานศึกษายึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด

8.2. หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

1. ให้สถานศึกษาจัดโครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
2. ให้สถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้
 - (1) กำหนดแนวทางและวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
 - (2) กำกับ ติดตาม และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
 - (3) เสนอสถานศึกษาแต่งตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวนและรายงานคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
3. ให้สถานศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่มีข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
4. ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่ครอบคลุมสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่น และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. ให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงหลักและครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้
 - (1) เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพ ปัญหา และความจำเป็นอย่างเป็นระบบและมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ
 - (2) กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและสภาพความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
 - (3) กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักวิชา หรือผลการวิจัย หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ ให้ครอบคลุมการพัฒนาด้านการจัดประสบการณ์เรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
 - (4) กำหนดแหล่งวิทยากรภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ
 - (5) กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนรวมทั้งผู้เรียนรับผิดชอบและดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

(6) กำหนดบทบาทหน้าที่และแนวทางให้บิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคลากรในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

(7) กำหนดการจัดงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ให้สถานศึกษาดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษารวมทั้งมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. ให้คณะบุคคลตามข้อ 2 (3) ดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนและรายงานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

สำหรับการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ให้ใช้วิธีการที่หลากหลายและเหมาะสม อาทิเช่น การสังเกตพฤติกรรมและกระบวนการทำงาน กระบวนการจัดการเรียนการสอน การสอบถาม การสัมภาษณ์ การพิจารณาหลักฐาน ร่องรอยการปฏิบัติงาน ตัวอย่างผลงาน และเพิ่มสะสมงาน ตลอดจนการใช้แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบทดสอบและแบบวัดมาตรฐาน เป็นต้น

การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

8. ให้สถานศึกษาจัดให้ผู้เรียนทุกคนในทุกระดับช่วงชั้นที่หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดได้รับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลัก และคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือมาตรฐาน

9. ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี โดยระบุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา พร้อมหลักฐานข้อมูลและผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 8 เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

10. ให้หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัด ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ดังนี้

(1) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

(2) จัดให้มีการกำหนดสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ ในวิชาแกนหลักของสถานศึกษาร่วมกันเป็นรายปี/รายภาค

(3) จัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลัก และคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือมาตรฐาน

11. ให้หน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพสถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และรายงานผลให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดทราบ ทั้งนี้การตรวจสอบและทบทวนให้เป็นไปตามข้อ 7 โดยอนุโลม

12. ให้หน่วยงานต้นสังกัดศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับ รูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำกับ สนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม ประเมินผลและผลดุงประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาด้วย

9. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA

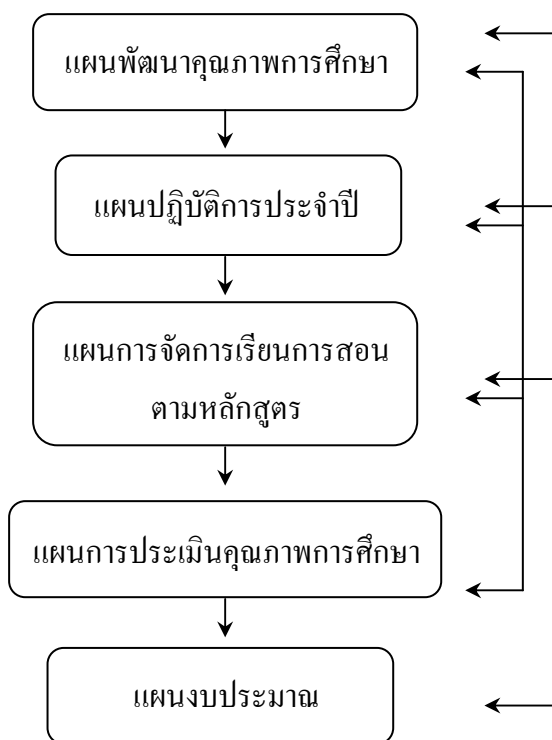
สำหรับในส่วนของกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้นได้มี หน่วยงานที่รับผิดชอบและนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวทางของการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ(2546 : 17 – 48) ได้เสนอขั้นตอนการ ดำเนินการประกันคุณภาพไว้ 4 ขั้นตอนหลัก คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ ประเมินผล และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1) การวางแผน

การวางแผน เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ งาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะต้องมีการจัดทำธรรมนูญสถาน ศึกษาหรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาน ศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชนและหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อเป็นแผนแม่บทสำหรับกำหนดทิศทางในการพัฒนาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายในระยะเวลาที่ กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาควรมีการจัดทำแผนต่างๆ คือ แผน พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตาม หลักสูตรและสอดคล้องเป้าหมายของสถานศึกษา แผนงบประมาณทั้งรายรับและรายจ่ายของ สถานศึกษา ซึ่งแผนต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงกันดังแผนภาพประกอบ 2



แผนภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของแผนต่าง ๆ ที่สถานศึกษาควรจัดทำ
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2546 : 18)

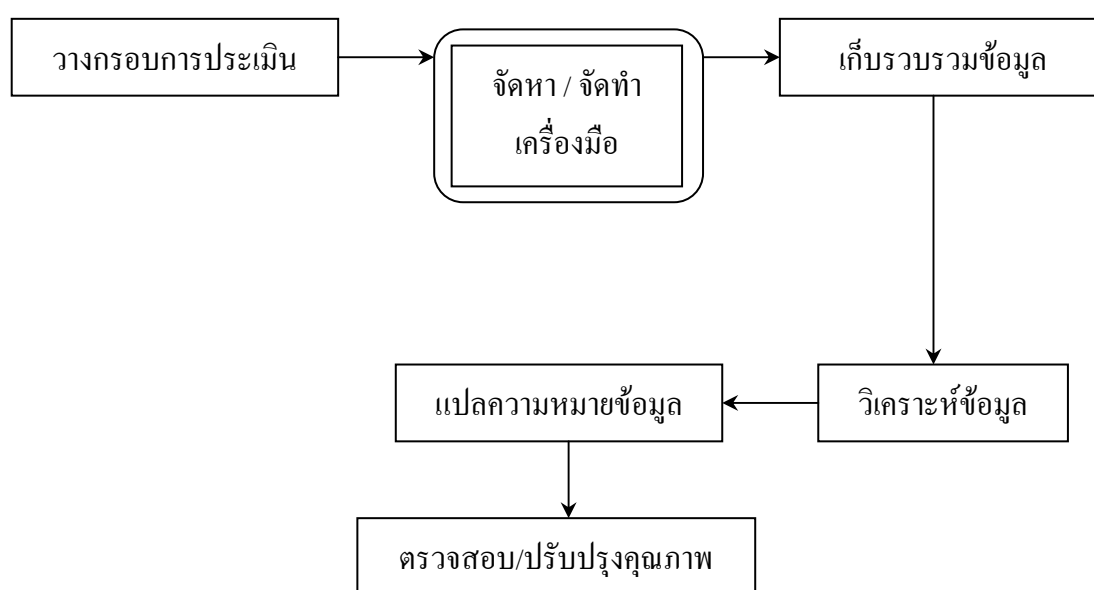
2) การปฏิบัติตามแผน

เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคลากรก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำกับ ติดตาม (Monitoring) ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด / ฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน ให้การนิเทศ

3) การตรวจสอบประเมินผล

การประเมินผล เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด จะต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง

ในระหว่างที่สถานศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ควรมีการตรวจสอบ ประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาว่า การดำเนินการเป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตาม เป้าหมายหรือมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการหรือไม่ เพียงใด มี จุดอ่อน จุดแข็งประการใด มีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานและตัว บ่งชี้ที่กำหนดมากที่สุด และเมื่อสิ้นภาคเรียนหรือสิ้นปีการศึกษา ก็จะต้องมีการประเมินสรุปรวม เพื่อนำผลมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการในระยะต่อไป ซึ่งมีกิจกรรมการตรวจสอบ ประเมินผลภายในสถานศึกษาอาจแสดงได้ดังแผนภาพประกอบ 3



แผนภาพประกอบ 3 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2546 : 30)

4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน

เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งผล ให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์แปลผล ในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำชั้น ครูประจำวิชา หัวหน้าหมวด ผู้บริหาร เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองต่อไป

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยปกติแล้วจะได้รับคำแนะนำจากต้นสังกัดในการปฏิบัติ แม้จะกำหนดรายละเอียดเนื้อหาสาระและขั้นตอนดำเนินงานไม่เหมือนกันแต่ก็อาศัยหลักการบริหารเพื่อเสริมประสิทธิภาพขององค์กรเป็นกรอบในการปฏิบัติอย่างเดียวกัน สถานศึกษาอาจจะกำหนดระบบประกันคุณภาพภายในขึ้นเองก็ได้

สำหรับ จาริส นองมาก (2544 : 41) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน(2541) ได้แนะนำโรงเรียนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็นสองขั้นตอน คือ ขั้นประกันคุณภาพการศึกษา และขั้นรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ในขั้นประกันคุณภาพการศึกษาที่ถือว่า เป็นกิจกรรมการบริหารและควบคุมคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพการศึกษาที่ได้รับมีแนวโน้มปฏิบัติเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1) การจัดทำแผนพัฒนาหรือธรรมนูญโรงเรียนเพื่อทราบทิศทางนโยบายเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะทำให้สำเร็จในอนาคต รวมทั้งกรอบของงานแต่ละกลุ่ม

2) การดำเนินงานตามรายงาน หรือธรรมนูญโรงเรียน เป็นการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ลงมือปฏิบัติตามแผนรวมทั้งการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือแนะนำ เพื่อให้งานได้ดำเนินการไปตามกรอบที่กำหนด

3) การติดตามตรวจสอบ ปรับปรุงการดำเนินงานเป็นการควบคุม กำกับ ตรวจสอบและประเมินผลการทำงาน นำผลจากการตรวจสอบและประเมินผล แก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อพัฒนาต่อไป

4) การประเมินตนเอง เป็นการประเมินเพื่อสรุปสภาพและผลที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงเรียน ตามแผนพัฒนาหรือธรรมนูญโรงเรียนว่าประสบผลอย่างไร เป็นไปตามที่คาดหวังหรือวางไว้หรือไม่ อธิบายได้อย่างไร และจะดำเนินการต่อไปอย่างไรในแต่ละเกณฑ์ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่หน่วยงานกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้นำเสนอแนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามแนวคิดที่ ดร.เดมิง (Dr.Edwards Deming) ได้นำมาเผยแพร่ คือ วงจร PDCA (Planning – Doing – Checking – Acting) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1) การวางแผน (Planning -P) เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางการ

ดำเนินงานผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อทำงานให้บรรลุงานในส่วนนี้ของสถานศึกษา ซึ่งจะประกอบด้วย แผนงาน งาน / โครงการต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจะดำเนินการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

2) การปฏิบัติตามแผน (Doing-D) เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือผู้เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามลักษณะงาน ระยะเวลา และความรับผิดชอบของแต่ละส่วน โดยผู้บริหารอาจจะต้องนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม หากพบปัญหาอุปสรรคอะไรก็คอยแนะนำช่วยเหลือให้งานทั้งปวงได้เป็นไปตามที่ตั้งความหวังไว้

3) การตรวจสอบประเมินผล (Checking-C) เป็นการประมาณค่าการดำเนินงานว่าเด่น ด้อย ดี ไม่ดี มากน้อยแค่ไหนเพียงใด โดยการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังเอาไว้กับสิ่งที่ทำได้จริง ถ้าสิ่งที่ทำได้จริงมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้ ก็แสดงว่าดีประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าสิ่งที่ทำได้จริงน้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ก็แสดงว่าไม่ดี ต้องปรับปรุงแก้ไข การประเมินในขั้นตอนนี้มุ่งที่จะได้ทราบสภาพการดำเนินงานจริงว่าเป็นไปแค่ไหน จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผลจากการประเมินจึงมุ่งเพื่อการพัฒนางานมากกว่าการจับผิดผู้ปฏิบัติ

4) การปรับปรุงงาน (Acting-A) เป็นการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงเพื่อพัฒนางาน กล่าวคือถ้าผลการปฏิบัติในห้วงเวลาที่ผ่านมายังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ก็จะต้องแสวงหาวิธีดำเนินการให้เหมาะสมกว่าเดิม แต่ถ้าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายแล้วในการดำเนินการต่อไป ก็จะได้เปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้น จะได้เป็นการท้าทายการทำงานของบุคลากร และเป็นการสร้างหลักประกันว่าการดำเนินงานในอนาคตมีแต่พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีหยุดอยู่กับที่

สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย (2542 : 153-154 , 187) กล่าวว่า คุณภาพที่สถานศึกษาให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของผลผลิต แต่การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพของผลผลิต จะต้องมาจากคุณภาพของกระบวนการ (Process Quality) และคุณภาพของบุคลากร (Human Quality) กระบวนการที่ครบวงจร คุณภาพของคนต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้ทำงานอย่างถูกต้องมี ประสิทธิภาพ รู้ถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ดังนั้นกระบวนการจัดการที่สถานศึกษาควรนำมาใช้ในการบริหารคุณภาพ คือการควบคุมคุณภาพโดยใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในกิจกรรมต่าง ๆ ทุกระดับ

ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 13 – 14) กล่าวว่าการดำเนิน ตามวงจร PDCA เป็นขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งผู้บริหารควรมีการเตรียมการ เพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงานหลังจากนั้น บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติร่วมกัน ตรวจสอบ และร่วมกันปรับปรุง

จากความหมายที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกิจกรรมที่จะช่วยยกระดับคุณภาพ การศึกษาให้สูงขึ้น ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตามแนวคิดของวงจรเดมมิ่ง ที่เกี่ยวเนื่องและ ส่งผลต่อกัน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การกำกับ ติดตาม ประเมินผล และการปรับปรุง แก้ไข ดังนั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจึงต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและเป็น กระบวนการเช่นกัน

10. วงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle)

วงจรเดมมิ่ง เป็นวงจรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาโดยตรงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับ วงจรเดมมิ่งดังนี้

สมศักดิ์ สินธุระเวชอยู่ (2542 : 188 – 190) ได้กล่าวว่าวงจร PDCA เป็นวงจร ควบคุมคุณภาพ ซึ่ง ดร. วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค.ศ. 1939 และ ดร.เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อปี ค.ศ. 1950 จนเป็นที่รู้จักกัน แพร่หลายในชื่อ วัฏจักรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle : PDCA) หรือ วัฏจักรแห่งการบริหารคุณภาพ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายสำหรับขั้นตอนที่ สำคัญของวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

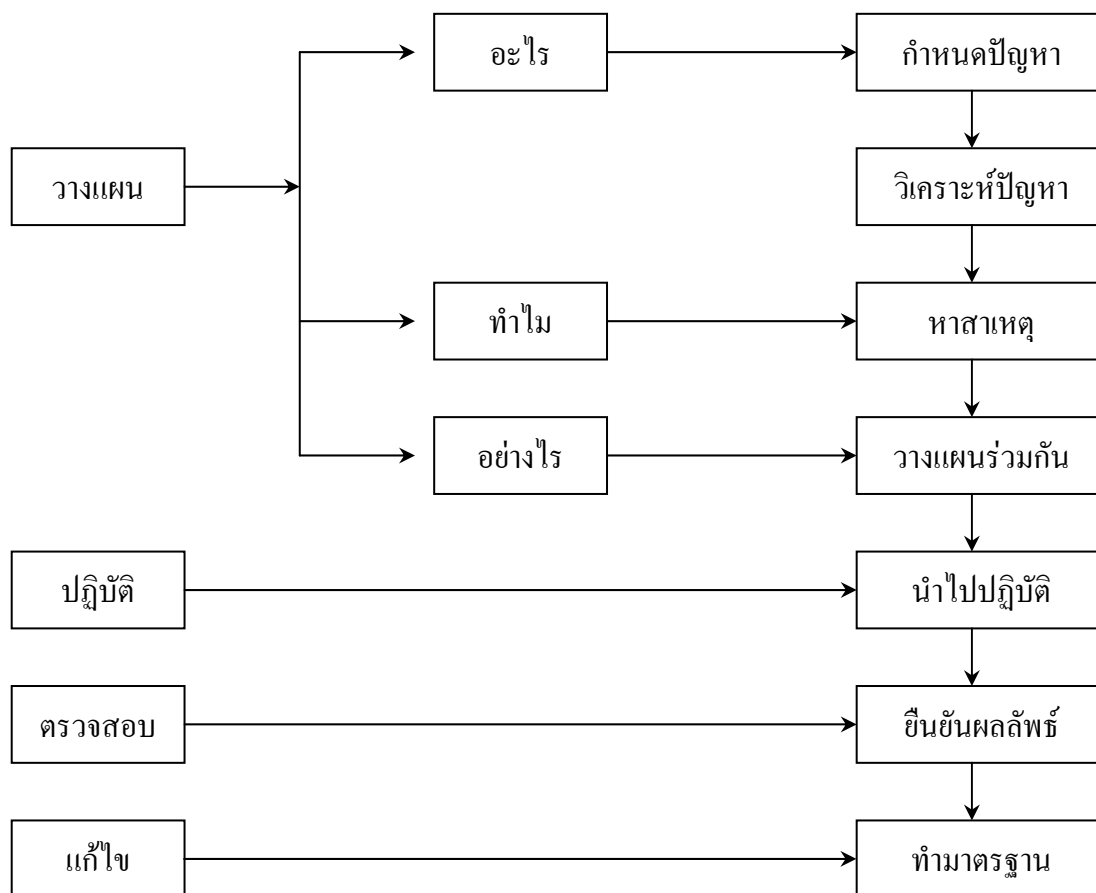
ขั้นที่ 1. การวางแผน (Planning – P)

ขั้นที่ 2. การปฏิบัติตามแผน (Doing – D)

ขั้นที่ 3. การตรวจสอบ (Checking – C)

ขั้นที่ 4. การปรับปรุงแก้ไข (Acting – A)

ซึ่งกระบวนการ PDCA สามารถแสดงให้เห็นได้ดังแผนภาพประกอบ 4



แผนภาพประกอบ 4 กระบวนการ PDCA
ที่มา : สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542 : 188)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ (Doing)

แผนงานที่ดีมีลักษณะ 5 ประการ

1. REALISTIC (ปฏิบัติได้จริง)
2. UNDERSTANDABLE (สามารถเข้าใจได้)
3. MEASURABLE (สามารถวัดได้)
4. BEHAVIORAL (ปฏิบัติตามแผน)
5. ACHIEVABLE (สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้)

การวางแผน

1. กำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้อง
แม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติ (Doing) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ

- 1) การวางแผนกำหนดการ
 - การแยกแยะกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการกระทำ
 - กำหนดเวลาที่คาดว่าจะต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง
 - การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ
- 2) การจัดการแบบแมทริกซ์ (Matrix Management) การจัดการแบบนี้ สามารถ
ดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้และเป็นวิธีช่วยประสาน
งานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ
- 3) การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน
 - ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ
 - ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสม
 - พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือกัน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Checking) ทำให้รับรู้สภาพการของงานที่เป็นอยู่
เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผนซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดังนี้

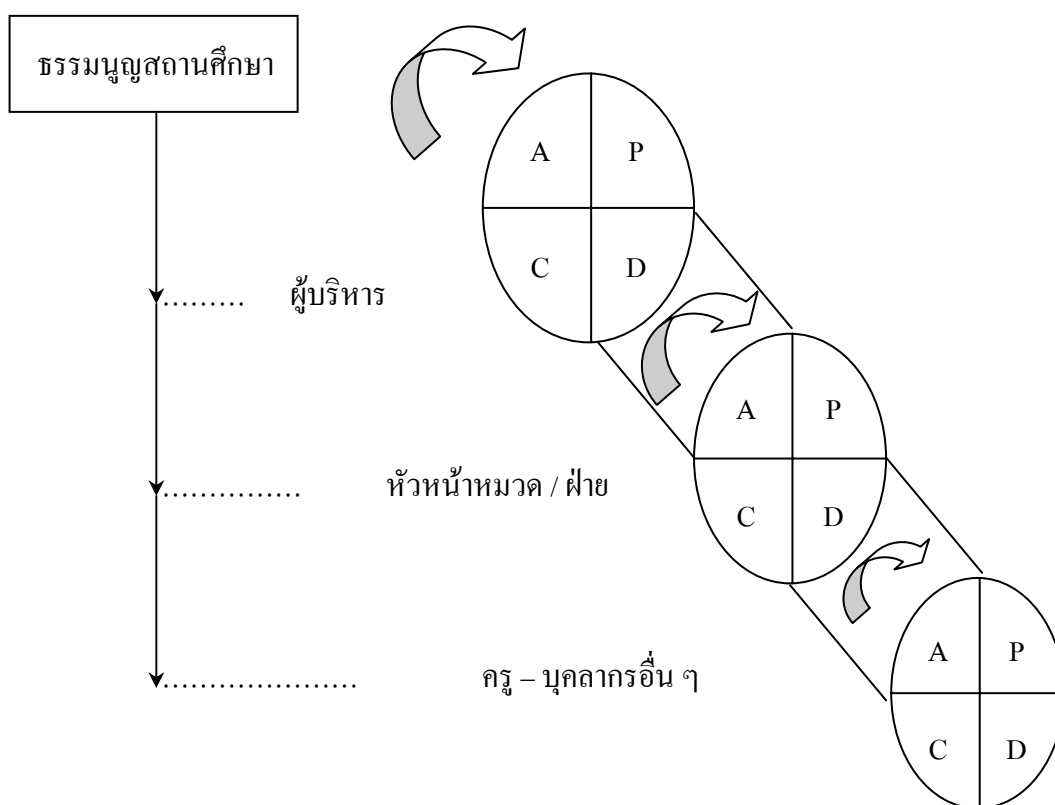
- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ
- 2) รวบรวมข้อมูล
- 3) พิจารณากระบวนการทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวนและคุณภาพของ
ผลงานที่ได้รับแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้
- 4) การรายงาน จัดแสดงผลการประเมินรวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาด
หรือความล้มเหลว
 - 4.1) รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์
 - 4.2) รายงานแบบย่ออย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Acting) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิด
ข้อบกพร่องขึ้น ทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไข
ปัญหาตามลักษณะที่ค้นพบ

- 1) ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ
- 2) ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกันเพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีกในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการดังต่อไปนี้

- 2.1) การย้ายนโยบาย
- 2.2) การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน
- 2.3) การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

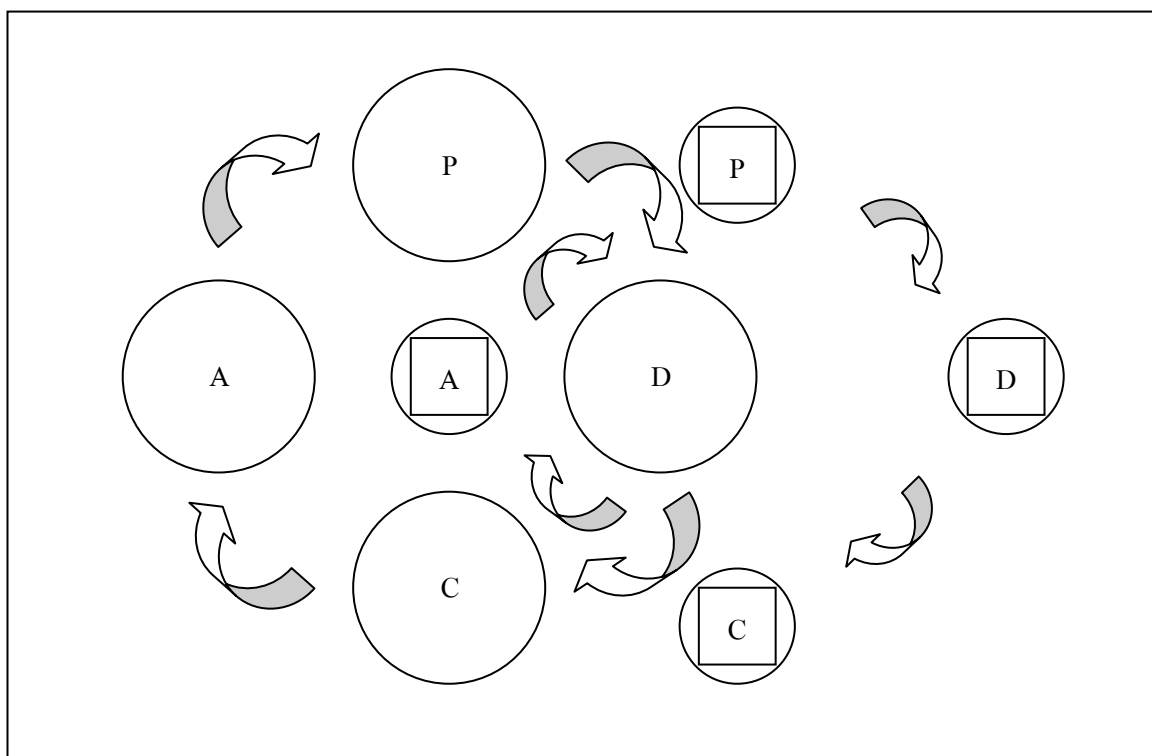
นอกจากนี้ยังสามารถแสดงการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของทุกระดับที่เชื่อมโยงกัน ดังแผนภาพประกอบ 5



แผนภาพประกอบ 5 การควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของทุกระดับที่เชื่อมโยงกัน
ที่มา : สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542 : 190)

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่าการควบคุมคุณภาพตามกระบวนการ PDCA นั้นจะต้องกระทำในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงกันจึงจะเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะส่งผลให้ผลผลิตมีคุณภาพตามมาด้วย นอกจากนี้หากต้องการให้เกิดประสิทธิภาพ

สูงสุด ควรมีการประเมินตนเองไปพร้อม ในกระบวนการปฏิบัติ หรือ D(Doing) ควรจะมีวงจร PDCA หมุนอยู่ด้วยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือในขณะที่มีการทำงานก็จะมีประเมินตนเองไปพร้อมกันนั่นเอง ซึ่งแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังแผนภาพประกอบ 6



แผนภาพประกอบ 6 การประเมินตนเองในขั้นตอนการปฏิบัติ (Doing)
ที่มา : สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542 : 191)

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542 : 160) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของ PDCA ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้น มิใช่เพียงแค่ปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกัน มิให้เกิดซ้ำซ้อนเรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่อง อย่างเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA มิใช่เป็นแค่วงแหวนที่แบนราบ หากแต่เป็นขดลวดสปริงที่ม้วนไต่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

โดยมีขั้นตอนที่เพิ่มเข้ามาในกระบวนการของ PDCA คือมาตรฐาน ซึ่งมาตรฐานตามนัยดังกล่าว หมายถึง การรักษาคุณภาพของกิจกรรมหรืองานที่ทำไม่ให้ต่ำลงหรือย้อนกลับสู่ที่เดิมเพื่อรอการพัฒนาปรับปรุงให้สูงขึ้นต่อไป

บรรจง จันทมาศ (2546 : 7 - 8) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการทำงานของวงจร PDCA ว่าเป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด คือ Planning – Doing – Checking – Acting สำหรับรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมแผนงาน(Planning) ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญต้องนำมาพิจารณา คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่จะใช้ควบคุมลงไปด้วย
2. กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้
3. กำหนดวิธีการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. กำหนดว่า จะทำอะไร ที่ไหน โดยใคร เมื่อไหร่ ทำไม และด้วยวิธีใด คือ 5 W 1 H (What, Where, When, Who, Why and How)

ขั้นตอนที่ 2 ลงมือปฏิบัติตามแผนงาน (Doing)

1. ทำการศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้ง
2. ลงมือปฏิบัติตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้
3. เก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ตามวิธีการที่กำหนดไว้แล้ว

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน(Checking) เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และประเมินผล

1. เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
2. ตรวจสอบดูว่าค่าที่วัดได้ และผลการทดสอบตรงตามมาตรฐานหรือไม่
3. ตรวจสอบว่าลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Acting) จากผลของการตรวจสอบ ถ้าพบว่าเกิดปัญหาข้อบกพร่องขึ้น งานที่ได้ไม่ตรงกับเป้าหมายหรือไม่ได้ตามแผน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาดตามลักษณะที่ค้นพบ

1. ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ ถ้าผลงานที่ได้รับเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย
2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุ แล้วทำการป้องกันแก้ไข เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก
3. พัฒนาระบบหรือปรับปรุงวิธีการทำงานนั้นๆ
4. การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

การบริหารด้วยวงจร PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด จึงเหมือนการหมุนล้อแบบการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สรุปวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) เป็นกระบวนการบริหารคุณภาพของหน่วยงานหรือองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่วางไว้ ตลอดจนเพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการดำเนินการบริหารคุณภาพตามกระบวนการ PDCA นั้นจะต้องตั้งอยู่ภายในกรอบของกระบวนการซึ่งประกอบด้วย การวางแผน(Planning : P) การปฏิบัติตามแผน(Doing : D) การตรวจสอบผล(Checking : C) และการปรับปรุงแก้ไข (Acting : A) ซึ่งจะมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน

การวางแผน เป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกสุด ในองค์ประกอบของวงจร PDCA เพราะทุกกระบวนการของวงจรเดมมิ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องมาจากแผน ดังนั้น ถ้าการวางแผนไม่ดี ย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการอื่น ๆ ที่ตามมาด้วย ซึ่งหากมีการวางแผนที่ดี การแก้ไขก็มีน้อย และกิจกรรมต่าง ๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในการจัดทำแผน จำเป็นจะต้องมีการระบุข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีและผลที่จะต้องมีต่อแผน เช่น ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุคิบบ และเงินทุน ระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาหาวิธีการที่เป็นไปได้ภายใต้ข้อจำกัดควรมีการพิจารณาข้อเสนอต่าง ๆ ก่อนที่จะกำหนดเลือกใช้ข้อเสนอที่ดีที่สุดเป็นแผนปฏิบัติการ ในแผนควรกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อตรวจสอบว่าแผนดังกล่าวมีการวางแผนที่ดี และมีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง(สุจริต คุณชนกกุลวงศ์, 2543 : 20-21)

1.1 ความหมายของการวางแผน

การวางแผน เป็นการกำหนดเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงานตลอดจนคาดคะเนปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า ตั้งแต่ต้นจนบรรลุเป้าหมาย การวางแผนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะทำให้เราทราบว่า เราจะทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ และจะได้รับผลอะไร นอกจากนี้การวางแผนยังช่วยลดความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะในการวางแผนไว้หลายท่าน เช่น

สุรพันธ์ ยันต์ทอง(2533 ; 105) กล่าวว่า การวางแผนมีความหมาย 3 ลักษณะ คือ

1. การแสดงความตั้งใจอย่างกว้าง ๆ
2. การเตรียมการร่างแผนผัง ซึ่งแสดงสัดส่วนและความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ของอาคารและเครื่องจักร
3. การทำโครงร่างออกแบบหรือวางวิธีดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 17) กล่าวว่า การวางแผนเป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 35) ได้กล่าวว่า การวางแผนคือ การเตรียมการไว้ล่วงหน้า ทำให้ผู้บริหารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน หรือทำอะไรบางอย่างในอนาคต การวางแผนจึงเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน จะทำอะไร(What to do)ทำอย่างไร(How to do)ทำเมื่อใด(When to do)ให้ใครทำ (Who is to do) ต้องการทรัพยากรอะไร(What is needed to do it)

ธงชัย สันติวงษ์ (2545 : 98) ได้กล่าวว่า การวางแผน คือ การเชื่อมโยงตัวเราจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการจะไปถึง การวางแผนจึงเป็นกระบวนการคิด วิเคราะห์ เพื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการคาดคะเนปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและทำการพัฒนาหาวิธีการแก้ไขเอาไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้โดยจะต้องมีการคิดพิจารณารายละเอียดสิ่งที่จะต้องทำว่า ต้องทำอะไร เมื่อไร พร้อมกับการระบุผลสำเร็จต่างๆ ที่ต้องการจะนำกิจการมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเอาไว้ การวางแผนจึงเปรียบเสมือนเป็นการจัดทำพิมพ์เขียว หรือคล้ายแผนที่นำทางที่องค์กรจะนำมาใช้เพื่อก้าวไปข้างหน้า

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การวางแผน หมายถึง การกำหนดกิจกรรมแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่องหลาย ๆ ทางเลือกไว้ล่วงหน้าแล้วตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยยึดหยุ่นได้ตามโอกาสและความเหมาะสมทั้งนี้ต้องพยายามรักษาเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของแผนไว้เป็นสำคัญ

นอกจากนี้ อดิศักดิ์ พงษ์พลผลศักดิ์ (2534 : 465-466) กล่าวว่า ขั้นตอนการวางแผนการควบคุมคุณภาพจะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายถึงคำว่าคุณภาพ ก็ด้วยความร่วมแรงร่วมใจกันคิด พร้อมทั้งจะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้หมดไป ซึ่งหลักการปฏิบัติการวางแผนการสร้างคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1) ระบุปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการปรับปรุงเป็นงานชิ้นแรกของการปฏิบัติการสร้างคุณภาพซึ่งทุกคนจะต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อคลี่คลายการกระจายของกระบวนการผลิต หรือดูสาเหตุของสิ่งที่ต้องการปรับปรุงว่ามีการกระจายมากน้อยเพียงใด มีสาเหตุเนื่องจากอะไร เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงสาเหตุของสิ่งที่ต้องการปรับปรุงซึ่งการเก็บข้อมูลควรจะต้องเก็บในลักษณะที่อ่านง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติ เช่น ใช้ตาตรวจสอบแผนภูมิ

ต่าง ๆ หรือแบบสอบถามในการหาสาเหตุ หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วควรมีการจำแนกข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อสะดวกต่อการสร้างแผนภูมิแก้งปลาและเสนอต่อที่ประชุม

3) กำหนดหัวข้อและแสดงสภาพของปัญหา หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างแผนภูมิต่าง ๆ เช่น แผนภูมิแก้งปลา แผนภูมิพาราโต แผนภูมิควบคุม และแผนภูมิกราฟ เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำอยู่ และเมื่อทราบถึงปัญหาต่าง ๆ จากแผนภูมิที่กำหนดแล้ว ขั้นต่อไปจะเป็นการระดมความคิดถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อเลือกปัญหาบางจุดขึ้นมาแก้ไขปรับปรุงแล้วกำหนดหัวข้อในการแก้ไขปรับปรุง

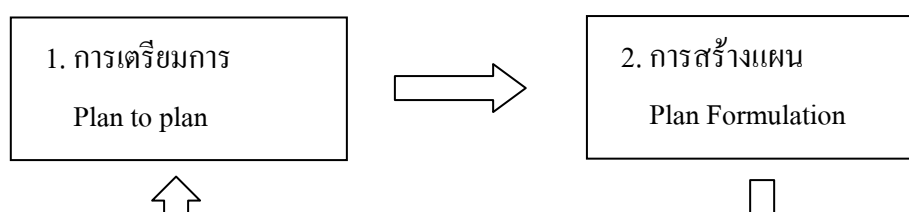
4) กำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การตั้งเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญของการทำกิจกรรมการสร้างคุณภาพ ดังนั้น หลังจากกำหนดหัวข้อเลือกปัญหาที่จะปรับปรุงแก้ไขแล้ว ขั้นต่อไปจะต้องกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานซึ่งการกำหนดเป้าหมายนั้น สมาชิกทุกคนจะต้องยอมรับและมีความรู้สึกที่สามารถกระทำกิจกรรมนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

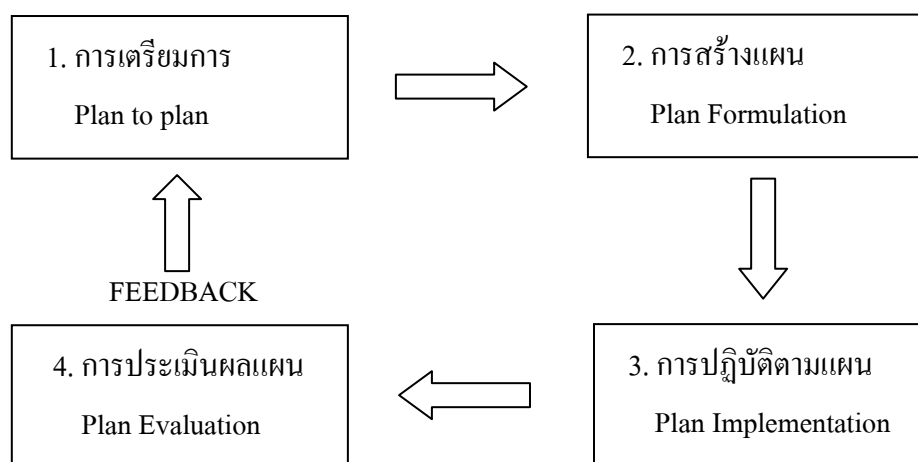
5) เลือกวิธีการปรับปรุงแก้ไข เมื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาและกำหนดปัญหาที่จะปฏิบัติภายใต้เป้าหมายที่แน่นอนแล้ว ในขั้นนี้จะเป็นขั้นของการระดมความคิดความสามารถของสมาชิกทุกคนในการที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหามาให้สามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 กระบวนการวางแผน

นักวิชาการทางการวางแผนชี้ให้เห็นว่า กระบวนการวางแผนที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบขั้นตอนที่ชัดเจนและมีความต่อเนื่องเป็นเหตุเป็นผลกันตามลำดับ

นอกจากนี้ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 35-39) กล่าวว่า กระบวนการในการวางแผนสามารถแสดงดังแผนภาพประกอบ 7





แผนภาพประกอบ 7 กระบวนการวางแผน

ที่มา : เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538: 36)

จากแผนภาพข้างต้นอธิบายได้ดังนี้

- 1) การเตรียมการ หมายถึง การเตรียมการก่อนการวางแผน ซึ่งมีกิจกรรมต้องปฏิบัติดังนี้
 - 1.1) นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรต้องการอะไร
 - 1.2) วิเคราะห์สภาพการปัจจุบัน งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนความพร้อมในการทำงาน
 - 1.3) วัตถุประสงค์และความต้องการสอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์กรหรือไม่
 - 1.4) สภาพแวดล้อมปัจจุบัน และเอื้ออำนวยให้มากน้อยเพียงใด
 - 1.5) ผลสำเร็จที่ต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - 1.6) ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการ บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแผนมีใครบ้าง
- 2) การสร้างแผน หมายถึง การกำหนดแผนที่ต้องการขึ้นมาให้ชัดเจนมีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติดังนี้
 - 2.1) มาตรฐานหรือคุณภาพงานที่ต้องปฏิบัติ
 - 2.2) มีทางเลือกหรือกิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามต้องการ
 - 2.3) อุปสรรค/ข้อจำกัดที่จะเกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขอุปสรรคหรือข้อจำกัดนั้นๆ
 - 2.4) ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกหรือกิจกรรมที่คิดว่าดีที่สุดและเหมาะสมกับสถานการณ์

2.5) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.6) ทรัพยากรที่ต้องการเพื่อสนับสนุนการทำงานมีอะไรบ้าง

2.7) เขียนเป็นแผนให้ชัดเจน โดยมีการกำหนดช่วงระยะเวลาเริ่มต้น สิ้นสุดและ ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม

3) การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การนำแผนที่สร้างขึ้นไปสู่การปฏิบัติ มีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

3.1) กำหนดคนที่รับผิดชอบในการปฏิบัติและการคุมงานแต่ละส่วน

3.2) ประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผน ก่อนที่จะมีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบไปปฏิบัติ

3.3) จัดสรรทรัพยากรสนับสนุน การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ

3.4) กำหนดรูปแบบความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับแผน

3.5) การนิเทศงาน (Supervision) ช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงาน

3.6) การควบคุม กำกับ และติดตามผลการปฏิบัติตามแผน ซึ่งอาจจะใช้เทคนิค PPBS, PERT/CPM หรือ Gantt Chart ช่วยในการควบคุมก็ได้

4) การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าได้บรรลุตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ การประเมินผลแผนนี้ เป็นการประเมินผลเพื่อ กลับไปยังขั้นที่ 1 ของกระบวนการวางแผนนั่นเอง สำหรับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติมีดังนี้

4.1) ผลการปฏิบัติงานได้ตามที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

4.2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

4.3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผน

4.4) สมควรที่จะมีการทบทวนแผน ปรับแผนหรือไม่

แอกคอฟฟ์ (Ackoff, 1970) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบและขั้นตอนของกระบวนการวางแผน ดังนี้

1) จุดหมาย (Ends) เป็นขั้นตอนที่แสดงถึงวัตถุประสงค์ ความมุ่งหวังหรือ จุดหมายของแผนที่กำหนดขึ้น โดยแสดงถึงสภาพปัญหาหรือความเป็นมา หรือภูมิหลังขององค์การ หลักการและเหตุผล ตลอดจนประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวางแผนนั้นๆ

2) วิธีการ (Means) เป็นการแสดงถึงวิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดเป็น ทางเลือกต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุจุดหมายของแผน

3) ทรัพยากร (Resources) เป็นขั้นตอนที่แสดงถึงประเภท ปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการตามแผน ทรัพยากรดังกล่าวประกอบด้วย งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการจัดการ เป็นต้น

4) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) เป็นขั้นตอนของการเลือกและลงมือปฏิบัติตามแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามจุดหมายที่กำหนดไว้

5) การควบคุม (Control) เป็นขั้นตอนของการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของแผน การประเมินดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย การประเมินประสิทธิภาพของแผน การประเมินเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติการ มีการปรับปรุงและแก้ปัญหาลักษณะต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทุกขั้นตอนและทุกระยะของการดำเนินการตามแผน เป็นการดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง

จากการประมวลแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการวางแผนสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการวางแผนเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่องสัมพันธ์กันทุกกระบวนการซึ่งเริ่มตั้งแต่ การเตรียมการวางแผน การสร้างแผน การปฏิบัติตามแผน การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไขปรับแผนใหม่ หรือสร้างแผนใหม่

2. ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน

ในขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนเป็นขั้นตอนที่สำคัญซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากการสร้างแผนหรือวางแผน ขั้นตอนนี้เป็น การนำแผนมาปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยมุ่งให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนที่วางไว้ให้มากที่สุด โดยกรอบของการปฏิบัตินั้นจะอยู่ภายใต้กรอบของกิจกรรมของแผนที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ อคติศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์ (2534 : 466) ขั้นตอนการปฏิบัติหลังจากได้ดำเนินการวางแผนขั้นต่างๆ แล้วในขั้นต่อไป จะเป็นการปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สาเหตุของแต่ละสาเหตุและวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานที่เลือกมาปฏิบัติจากแผนภูมิต่างๆ ซึ่งถ้าเป็นงานที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาของสาเหตุด้วยกลุ่มเองก็ลงมือปฏิบัติ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานอื่นหรือกลุ่มอื่น ก็แจ้งให้ผู้บริหารดำเนินการสั่งการให้หน่วยนั้น ร่วมมือแก้ไขประสานงานกันไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของการปฏิบัติตามแผน

เมื่อได้วางแผนเสร็จแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะต้องดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

ลาภ เพชรเรือง (2526 : 28-29) กล่าวว่า การลงมือปฏิบัติตามแนวคิดของเดมมิ่ง(Deming) นั้น หมายถึง การลงมือแก้ปัญหาตามแผนการแก้ปัญหาที่วางไว้เป็นตารางปฏิบัติงาน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1) การเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาหรือสืบหาสาเหตุของปัญหาเทคนิคหรือเครื่องมือ ที่ใช้วิเคราะห์ และเก็บข้อมูล

2) การประชุมการปฏิบัติกิจกรรมจะต้องมีการประชุมตลอดเวลาซึ่งมี 4 ลักษณะคือ

2.1) การประชุมครั้งแรก ด้วยการระดมสมอง เพื่อหาปัญหา

2.2) การประชุมประจำเดือน จัดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานในการทำงาน

2.3) การพบปะปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและครู อาจารย์ในโรงเรียน

2.4) ทำกิจกรรมนอกเวลาเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2528 : 5-6) อธิบายว่าการปฏิบัติหมายถึง การดำเนินการตามแผนซึ่งประกอบด้วย การควบคุม กำกับ ติดตาม และนิเทศ เป็นกิจกรรมที่ต้องกำหนดผู้ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เป็นระบบซึ่งผู้บริหาร โรงเรียน หรือผู้ได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติอย่างจริงจังตามที่กำหนด

ส่วนสังด์ อุทรานันท์ (2530 : 90-91) อธิบายว่าการปฏิบัติงานประกอบด้วย การปฏิบัติงานใน 3 ลักษณะ คือ

1) ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถที่ได้รับ

2) ปฏิบัติงานให้สำเร็จออกมาทันตามกำหนดเวลาและมีคุณภาพสูง

3) ปฏิบัติงานโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างได้ผล

สำหรับสุจริต คุณชนกุลวงศ์ (2543 : 21) กล่าวว่า หลังจากจบการวางแผนแล้วก็เข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือ ดำเนินงาน ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เสนอไว้ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

1) สร้างความมั่นใจว่า ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ และความจำเป็นของงานอย่างถ่องแท้

2) ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน รับรู้เนื้อหาในแผนอย่างถ่องแท้

3) จัดให้มีการศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อดำเนินงานตามแผน

4) จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นตามที่กำหนด และเมื่อต้องการ

ตามที่ศษนะนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่นำมากล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการตามขั้นตอนที่กำหนดในกำหนดการต่าง ๆ ของแผนให้บรรลุเป้าหมายภายใต้กรอบเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแผน

2.2. กระบวนการของการปฏิบัติตามแผน

เป็นการดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการและไม่หยุดนิ่งจนกว่าจะบรรลุตามจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรมสามัญศึกษา (2522 : 10-12) ได้เสนอว่าการปฏิบัติตามแผนเป็นการดำเนินงานเป็นขั้นตอนประกอบด้วย

- 1) การแจ้งนโยบาย
- 2) การตั้งคณะกรรมการ
- 3) การสำรวจความต้องการจำเป็น
- 4) การวางแผน
- 5) การให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติ
- 6) การดำเนินงาน
- 7) การสนับสนุน เสริมกำลังใจ
- 8) การประเมินผลการดำเนินงาน
- 9) การปรับปรุงแก้ไข

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ

เป็นขั้นตอนการตรวจสอบผลการปฏิบัติตามแผนเพื่อหาความต่างระหว่างเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่วางไว้กับผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามแผนว่าบรรลุตามเป้าหมายแค่ไหนเป็นการประเมินเพื่อที่จะตรวจสอบกระบวนการทั้งหมดที่ผ่านมาเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อติศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์(2534 : 466-467) ที่กล่าวว่า ขั้นตอนการตรวจสอบเมื่อทดลองแก้ไขปัญหาแล้ว จะต้องทำการตรวจสอบติดตามผลงานที่ปฏิบัติไปด้วย การเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนการปฏิบัติงานให้ผลแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด ถ้าได้ผลตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ก็นำผลที่ได้จัดทำเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป แต่ถ้าไม่ได้ผลตามเป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นส่วนสุจริต คุณชนกุลวงศ์ (2543 : 21) กล่าวว่า เมื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน ควรมีการประเมินใน 2 แง่ อย่างเป็นอิสระซึ่งกันและกัน (1) มีการดำเนินงานตามแผน

อย่างถูกต้องหรือไม่ (2) เนื้อหาของแผนมีสาระเพียงพอหรือไม่ ถ้าวัตถุประสงค์ของงานไม่บรรลุ แสดงว่า สภาพเงื่อนไขไม่เป็นไปตามข้อ 1 หรือ ข้อ 2 หรือทั้งสองข้อ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพิจารณาว่าอยู่ในกรณีใด เพราะการแก้ไขที่ต้องการในแต่ละข้อจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

3.1 ความหมายของการตรวจสอบ

ในระหว่างและหลังการปฏิบัติงาน จะต้องมีการประเมินผล แต่ในที่นี้กล่าวถึงการตรวจสอบและควบคุม ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประเมินผลดังที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530 : 90 – 118) อธิบายว่า การประเมินผล คือ ขั้นตอนในการติดตามตรวจสอบว่าการตัดสินใจที่ได้กระทำไปนั้น ได้ผลตามที่ได้คาดหมายไว้หรือไม่ และการประเมินผลคืองานในขั้นสุดท้าย เป็นการวัดหรือตรวจสอบเพื่อประเมินการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนจึงนำมากล่าวทั้ง 2 ความหมายซึ่งมีผู้ให้ทัศนะไว้หลากหลาย เช่น

กัญญา สาทร (2526 :67) กล่าวว่า การประเมินผลงาน หมายถึง การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานทุกระยะ จะได้ทราบผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ไขและหมายถึงการประเมินขั้นสุดท้ายนำไปเปรียบเทียบผลงานที่ได้กับเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อวางแผนใหม่ในอนาคต สอดคล้องกับแนวความคิดของ ลาก เพชรเรือง(2526 :29) อธิบายว่า การตรวจสอบหมายถึง การทำกิจกรรม 2 ประเภทคือ

1) การตรวจสอบว่าหลังจากการแก้ปัญหาแล้วสภาพปัญหานั้นลดลงจนถึงเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1.1) ตรวจสอบ หมายถึง หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าหน่วยให้คำแนะนำตามสภาพที่ก้าวหน้าไป และให้คำแนะนำวิธีการระหว่างขั้นตอนของการดำเนินงาน

1.2) ตรวจสอบผลงาน หมายถึง การบันทึกผลงานเปรียบเทียบกับแผนที่กำหนดแล้วรายงาน และตรวจสอบว่า ทำได้ตามแผนที่กำหนดหรือไม่

1.3) ตรวจสอบระหว่างดำเนินงาน โดยให้ผู้ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินการด้วยตนเอง

1.4) รับรองผลที่ได้ โดยบันทึกผลลัพธ์ที่ได้ลงในรายงานผลลัพธ์ของการดำเนินงานแล้วเสนอผล ถ้าได้ผลดีสมควรประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นการเสริมแรง

2) การควบคุม ภายหลังการตรวจสอบให้ปฏิบัติตามขั้นตอน เพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข แล้วให้ใช้เทคนิคการควบคุม โดยเก็บข้อมูลสภาพก่อนการแก้ปัญหา และเก็บข้อมูลสภาพหลังจากดำเนินการแก้ปัญหาแล้วเพื่อวิเคราะห์คุณภาพเชิงเปรียบเทียบว่าบรรลุ

เป้าหมายเพียงใด เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลนั้น ควรเป็นเครื่องมือประเภทเดียวกันทั้งก่อนและหลัง การแก้ปัญหา การตัดสินใจผลการควบคุมการดำเนินงานสำคัญมากถ้าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

2.1) ไม่บรรลุเป้าหมาย ให้นำไปปรับปรุงต่อไป

2.2) บรรลุเป้าหมาย ให้กำหนดมาตรฐานของงาน

ส่วน กรมสามัญศึกษา (2527 : 50) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตรวจสอบและการควบคุม หมายถึง การตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการใช้สถิติ แสดงให้เห็นว่าก่อนและหลังปฏิบัติ ดีหรือไม่เพียงใด บรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ระยะเวลา เพียงพอหรือไม่ และมีปัญหาหรือไม่ อย่างไร ซึ่งมีส่วนคล้ายคลึงกันกับ สัจจ อุทรานันท์ (2530 : 129 - 131) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการตรวจสอบและประเมินผลที่ได้ว่าสมควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ การประเมินผลมีความเกี่ยวข้องกับการประเมินในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1) สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ดังนี้

1.1) การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ

1.2) การประเมินกระบวนการทำงาน ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง หรือ ได้ผลเป็นอย่างไร

2) การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการทำงานดังนี้

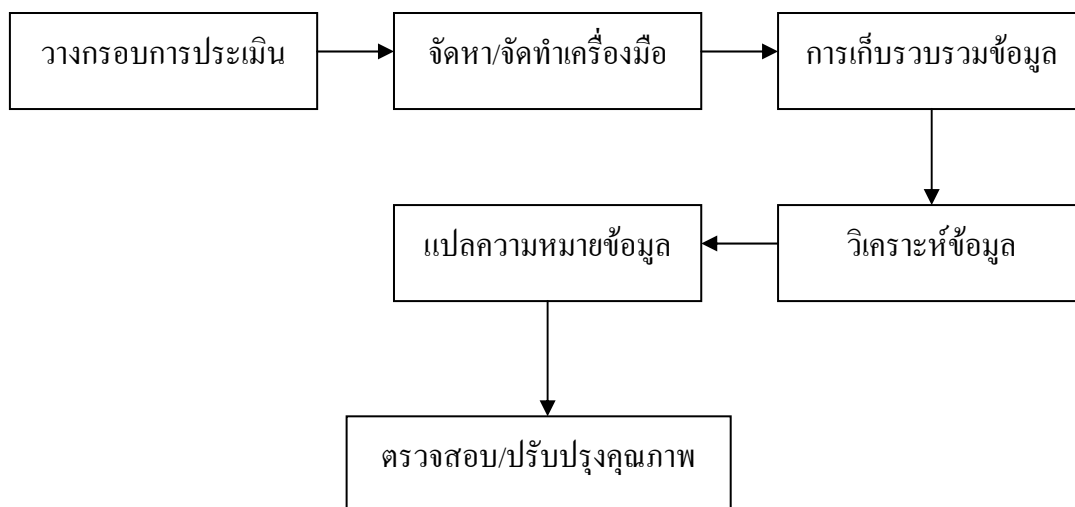
2.1) การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน

2.2) การประเมินคุณค่าของการดำเนินงาน เพื่อตัดสินใจว่า การดำเนินงานนั้นมีคุณค่าเพียงใด โดยกำหนดเกณฑ์ การตัดสินใจไว้ล่วงหน้า

จากที่ศนะดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การตรวจสอบและการควบคุม หมายถึง การตรวจสอบ เพื่อประเมินผลว่าการดำเนินงานตามแผนได้ผลดีหรือมีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อนำไปใช้หรือปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้

3.2 กระบวนการของการตรวจสอบ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 30 — 43) ได้สรุปว่า กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายในตามพื้นฐานแนวคิดของการประเมินที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Base Evaluation) พบว่า กิจกรรมที่ต้องดำเนินการประกอบด้วย การวางแผน การประเมิน การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน ดังแผนภาพประกอบ 8



แผนภาพประกอบ 8 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 30)

ซึ่งมีรายละเอียดในการทำงานดังนี้

- 1) การวางกรอบการประเมิน เพื่อกำหนดแนวทางในการประเมินว่า จะประเมินอะไร ใครเป็นผู้ประเมิน และมีรูปแบบในการประเมินเป็นอย่างไร กรอบการประเมินควรจะต้องเชื่อมโยงกันเป้าหมายคุณภาพหรือมาตรฐานการศึกษา ที่ระบุในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการ
- 2) การจัดทำ/จัดหาเครื่องมือ เพื่อกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า จะใช้เครื่องมือชนิดใด หลักจากนั้นก็จัดทำ/จัดหาเครื่องมือ
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ควรวางแผนการจับเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการทำงานปกติของสถานศึกษาให้มากที่สุด
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับผิดชอบควรร่วมกันพิจารณากรอบการวิเคราะห์ว่า ข้อมูลแต่ละประเด็นจะวิเคราะห์ในระดับใด ระดับบุคคล ระดับห้องเรียน หรือระดับภาพรวมของสถานศึกษา ใครเป็นผู้วิเคราะห์ วิเคราะห์ในช่วงเวลาใด เพื่อจะได้นำผลมาใช้
- 5) การแปลความหมาย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อได้มีการแปลความหมายข้อมูล โดยมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด
- 6) การตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน เมื่อได้ดำเนินการประเมินตามแผนที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการและผลการประเมินว่า มีความเหมาะสม ถูกต้องและน่าเชื่อถือเพียงใด ควรมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะ ๆ โดยผู้บริหารควรมี

การติดตามตรวจสอบในระหว่างกรณีพิเศษ และประจุมร่วมกับคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้

4. ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข

อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์(2534 : 467) กล่าวว่า ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข ในขั้นนี้เป็น ผลจากขั้นการตรวจสอบว่า ถ้าได้ผลตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายให้รีบแก้ไขปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพขึ้น แล้วจึงจัดทำเป็นมาตรฐานงานในการปฏิบัติ เพื่อเสนอรายงานผลงานให้กลุ่มอื่น ได้ทราบต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ สุจริต คุณชนกุลวงศ์(2543 : 22) กล่าวว่า ในการปฏิบัติการแก้ไขมี ความจำเป็นจะต้องแยกแยะอย่างชัดเจนในการจำกัดอาการและสาเหตุของปัญหา ถ้าการไม่บรรลุ วัตถุประสงค์เกิดจากการวางแผนที่ไม่ดี ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีพอ ก่อน แล้วจึงทำการปรับปรุงคุณภาพของการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วย

4.1 ความหมายของการปรับปรุงแก้ไข

การปรับปรุงแก้ไขปัญหาเป็นการปฏิบัติงานหลังจากการประเมินหรือการ ตรวจสอบผลแล้ว ถ้าพบว่าผลการปฏิบัติดีก็พยายามหาแนวทางที่จะพัฒนาประสิทธิภาพให้สูงขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้เป็นมาตรฐานได้ ถ้าผลการปฏิบัติ ยังไม่ดีหรือบกพร่องจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะในเรื่องของการปรับปรุงแก้ไขไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ลาก เพชรเรือง (2526 : 31) ให้ทัศนะว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเป็น กิจกรรมที่ต้องทำในกรณีที่น่ากว่าตรวจสอบแล้ว ผลงานไม่บรรลุหรือไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย ก็ให้ปรับปรุงใหม่ วิธีการปรับปรุงใหม่ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) ปรับปรุงการวางแผนใหม่
- 2) ลงมือปฏิบัติตามแผนที่ปรับปรุงใหม่
- 3) ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานใหม่
- 4) ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายจะต้องปรับปรุงใหม่ จนกว่าจะบรรลุเป้าหมายจึง

กำหนดเป็นมาตรฐาน

สำหรับเอกชัย กี่สุขพันธ์ (2528 : 31) ได้กล่าวว่า การปรับปรุงและพัฒนา คือ การ ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเป็นไปตามเป้าหมาย

ส่วนกรมสามัญศึกษา(2527 : 13)ให้เสนอแนะว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย กระทั่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ จึงกำหนดให้เป็นมาตรฐานในการทำงาน การควบคุมคุณภาพจะสัมฤทธิ์ได้ก็ด้วยความร่วมแรงของหน่วยงาน หรือบุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานนั้น ๆ สำหรับวิธีการปรับปรุงมีขั้นตอนดังนี้

1) ระบุ และชี้ปัญหาที่ต้องการปรับปรุงให้เห็นอย่างชัดเจน ด้วยความร่วมมือของบุคลากร

2) ปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องอาศัยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Q.C.Circle Activities)

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนการดำเนินงานหลังการตรวจสอบและประเมินผลของการดำเนินงานตามแผน ซึ่งจะทำให้ทราบว่า การดำเนินงานมีส่วนดีและส่วนบกพร่องตรงจุดใดบ้างในส่วนที่เป็นส่วนที่ดีหรือเป็นจุดแข็งก็พยายามหาทางเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้สูงขึ้น ในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องก็ต้องหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

11. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเอกชน

สถานศึกษาเอกชนโดยรวมส่วนใหญ่ดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาได้ในระดับมากทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบที่ 8 (การรายงานคุณภาพการศึกษา) ที่ดำเนินการได้ในระดับน้อย และเป็นองค์ประกอบที่มีสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปรไม่ได้ดำเนินการมากที่สุด องค์ประกอบที่ 5 (การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา) เป็นองค์ประกอบที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการได้ดีกว่า คือ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกองค์ประกอบ สถานศึกษาที่มีครู/บุคลากรที่มีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีกว่าสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปร ส่วนสถานศึกษาที่ดำเนินการได้น้อยกว่าสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปร คือ สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาที่ผู้บริหารมีความสามารถระดับปานกลาง และสถานศึกษาที่มีครู/บุคลากรที่มีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 50

ในการดำเนินงานตามรายการในแต่ละองค์ประกอบ มีรายการที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการได้ในระดับมากที่สุด คือ

องค์ประกอบที่ 1 หลักการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

- มีการสนับสนุนให้ครู/บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ
 - ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- องค์ประกอบที่ 2 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศสถานศึกษา

- ครู/บุคลากร ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- องค์ประกอบที่ 4 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน
- องค์ประกอบที่ 5 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างต่อเนื่อง
- มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีอย่างต่อเนื่อง
- ครู/บุคลากรมีส่วนร่วมจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี
- มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

รายการที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการได้ในระดับน้อย และเป็นรายการที่มีสถานศึกษาอีกจำนวนหนึ่งไม่ได้ดำเนินการ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 หลักการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

- มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ชุมชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สถานศึกษาให้ชุมชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

องค์ประกอบที่ 2 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศสถานศึกษา

- มีบุคลากรจากชุมชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

- ผู้ปกครอง/ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 7 การประเมินคุณภาพการศึกษา

- มีการประเมินผลการเรียนรู้และคุณลักษณะผู้เรียน โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 8 การรายงานคุณภาพการศึกษา

- มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีต่อสาธารณชน
- มีการเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบที่ 9 การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

- มีการศึกษาวิจัยเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการได้ในระดับมาก ขณะเดียวกันก็เป็นรายการที่มีสถานศึกษาในทุกกลุ่มตัวแปรไม่ได้ดำเนินการมากที่สุด คือ การกำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษาที่ครอบคลุมสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตร(องค์ประกอบที่ 3)

สำหรับสถานศึกษาประเภทสามัญศึกษา ส่วนใหญ่ดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาสถานศึกษาเป็นไปในลักษณะเดียวกับสถานศึกษาโดยรวม แต่มีสถานศึกษาที่ดำเนินงานประกันคุณภาพได้น้อยกว่าสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปร ประกอบด้วยสถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาที่ผู้บริหารมีความสามารถระดับปานกลาง สถานศึกษาที่ครู/บุคลากรมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 50 สถานศึกษาที่เปิดสอนเฉพาะระดับก่อนประถมศึกษา และสถานศึกษาที่เปิดเฉพาะระดับมัธยมศึกษา

สำหรับสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ในระดับมากทุกองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 5 (การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา) เป็นองค์ประกอบที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการได้ดีกว่าทุกองค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 8 (การรายงานคุณภาพการศึกษา) เป็นองค์ประกอบที่ดำเนินการได้น้อยกว่าทุกองค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบที่มีสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปรไม่ได้ดำเนินการมากที่สุด สถานศึกษาที่ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีกว่าสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปร คือ สถานศึกษาที่มีครู/บุคลากรมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนสถานศึกษาที่ดำเนินการได้น้อยกว่าสถานศึกษาทุกกลุ่มตัวแปร คือ สถานศึกษาขนาดเล็ก สำหรับการดำเนินงานตามรายการในแต่ละองค์ประกอบนั้นส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะเดียวกับสถานศึกษาโดยรวม

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสถานศึกษาทั้งสองประเภทพบว่า สถานศึกษาประเภทสามัญศึกษาดำเนินงานประกันคุณภาพภายในทุกองค์ประกอบได้น้อยกว่าสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา ยกเว้นองค์ประกอบที่ 7(การประเมินคุณภาพการศึกษา)ที่มีการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

12. แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาเอกชน

สถานศึกษาเอกชนโดยรวมและสถานศึกษาประเภทสามัญศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษา คือ สถานศึกษาสร้างความตระหนักและให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพแก่ครู/บุคลากรในสถานศึกษา ชุมชน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการจัดประชุมชี้แจง/สัมมนา พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยใช้วิธีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ และมีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมาย สำหรับผู้รับผิดชอบการพัฒนาสถานศึกษาในเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การนิเทศเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงาน การตรวจสอบทบทวนคุณภาพภายใน และการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ยกเว้นสถานศึกษาขนาด

ใหญ่ที่ผู้นิเทศเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงาน คือ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหมวด/หัวหน้าระดับ สำหรับวิธีการตรวจสอบใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรม/กระบวนการทำงาน และการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใช้วิธีประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง มีการนำผลที่ได้จากการประเมินและรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีไปใช้พัฒนาสถานศึกษาในเรื่องต่าง ๆ คือ ใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน ปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาคณาจารย์ในสถานศึกษา ปรับปรุงการบริหารจัดการ พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และพัฒนามาตรฐานสถานศึกษา สำหรับมาตรฐานที่สถานศึกษาใช้ในการจัดทำรายงานประเมินตนเองคือ มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ยกเว้นสถานศึกษาขนาดใหญ่ที่ใช้มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และมีการเผยแพร่รายงานการประเมินตนเองไปยังหน่วยงานต้นสังกัด/สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำหรับระบบสารสนเทศส่วนใหญ่จัดในรูปแบบเอกสาร และมีผู้รับผิดชอบงานระบบสารสนเทศ คือ คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดทำข้อมูล

สำหรับสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาเป็นไปในแนวทางเดียวกับสถานศึกษาโดยรวม ยกเว้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพใช้วิธีการเชิญวิทยากรจากภายนอกและผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนผู้นิเทศเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงาน คือ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าหมวด / หัวหน้าระดับ ยกเว้นสถานศึกษาขนาดเล็กที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นิเทศ

13. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาเอกชน

สถานศึกษาเอกชนโดยรวม สถานศึกษาประเภทสามัญศึกษา และสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นปัญหาเดียวกัน คือ ภาระงานของผู้บริหาร / ครู / บุคลากรมีมากจนไม่สามารถปฏิบัติงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี ปัญหาที่พบรองลงมาของสถานศึกษาประเภทสามัญศึกษาและประเภทอาชีวศึกษามีแตกต่างกัน คือ

สถานศึกษาประเภทสามัญศึกษามีปัญหา คือ ผู้บริหาร/ ครู / บุคลากรไม่เข้าใจการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานต่างๆ สำหรับการประเมินภายนอก ผู้บริหาร/ ครู / บุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอต่องานที่รับผิดชอบ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด และการชี้แจง / การให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ตรงกันทำให้สถานศึกษาสับสน

สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษามีปัญหา คือ ชุมชนมีข้อจำกัดในการให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา การสนับสนุนส่งเสริมไม่เพียงพอ / ไม่ตรงต่อความต้องการ การชี้แจง / การให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ตรงกันทำให้สถานศึกษาสับสน และงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด

14. ผลการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของสถานศึกษาเอกชน

ผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สถานศึกษาเอกชนโดยรวมและสถานศึกษาประเภทสามัญศึกษาส่วนใหญ่ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีระดับคุณภาพที่สูงกว่าเดิมทุกด้าน คือ ด้านผู้เรียนในเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานระดับชาติ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และผลงานของผู้เรียน ได้รับการยกย่อง แต่จำนวนสถานศึกษาที่มีผลการสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานระดับชาติสูงขึ้นมีเพียง ร้อยละ 52.6 และ 54.1 เท่านั้น ด้านครูในเรื่องการทำงานเป็นทีม การจัดการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ครู การพัฒนาตนเอง และการวิจัยในชั้นเรียน แต่จำนวนสถานศึกษาที่ครูมีผลงานวิจัยในชั้นเรียนสูงขึ้นมีเพียงร้อยละ 52.4 และ 51.9 เท่านั้น ด้านผู้บริหารในเรื่อง ภาวะผู้นำ ความเป็นประชาธิปไตย การพัฒนาตนเอง การยอมรับจากบุคลากรในสถานศึกษาและบุคคลภายนอก ด้านสถานศึกษาในเรื่อง การพัฒนาแบบทั่วทั้งโรงเรียน (Schoolwide) การพัฒนาบุคลากร และความเชื่อถือ / ศรัทธาจากภายนอก และด้านชุมชน / ผู้ปกครองในเรื่อง ความร่วมมือกับสถานศึกษา และความพึงพอใจในผลงานของสถานศึกษา

สำหรับสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีระดับคุณภาพสูงกว่าเดิมทุกด้านเช่นเดียวกับสถานศึกษาโดยรวม ยกเว้นด้านผู้เรียนในเรื่องผลการสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานระดับชาติที่อยู่ในระดับเท่าเดิม และสถานศึกษาขนาดเล็กมีระดับคุณภาพของผลการปฏิบัติงานด้านครูในเรื่องครูมีผลงานวิจัยในชั้นเรียนอยู่ในระดับเท่าเดิม

ระดับคุณภาพของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามมาตรฐานการประเมินภายนอก

สถานศึกษาประเภทสามัญศึกษา 108 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามมาตรฐานเพื่อการประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้เรียน มีจุดเด่นคือ มีทักษะและเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลป / ดนตรี / กีฬา อย่างต่อเนื่อง มีวินัย / มีความรับผิดชอบ / คุณธรรมจริยธรรม และมีความร่าเริง / แจ่มใส / มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับครู / เพื่อนและบุคคลทั่วไป และมีจุดที่ควรพัฒนาผู้เรียนสำหรับสถานศึกษาบางแห่งคือ ความกะตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ทักษะการคิดวิเคราะห์ / คิดสังเคราะห์ / คิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการประหยัด

ด้านครู มีจุดเด่นคือ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหลักสูตร จัดทำแผนและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีคุณวุฒิ / ประสบการณ์และความถนัดตรงกับงานที่ปฏิบัติ และมีจำนวนครูเพียงพอตามเกณฑ์ และมีจุดที่ควรพัฒนาครูสำหรับสถานศึกษาบางแห่งคือ ความรู้ความสามารถในการพัฒนาหลักสูตร การจัดทำแผนและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การประเมินพัฒนาการผู้เรียนและนำผลการประเมินไปใช้ และเทคนิคการสอนที่หลากหลาย

ด้านผู้บริหาร มีจุดเด่นคือ เป็นผู้นำ / มีมนุษยสัมพันธ์ / เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล / จัดการศึกษาได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และมีความเป็นประชาธิปไตย และมีจุดที่ควรพัฒนาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาบางแห่งคือ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย การส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ด้านสถานศึกษา มีจุดเด่นคือ จัดองค์กร / โครงสร้างบริหารชัดเจน มีปรัชญา / แผนพัฒนา / ธรรมนูญ / แผนการดำเนินงานชัดเจน และมีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีจุดที่ควรพัฒนาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาบางแห่งคือ การนิเทศ / ติดตาม / ประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้ทันต่อการใช้งาน และการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

ด้านชุมชนและผู้ปกครอง มีจุดเด่นคือ ผู้บริหารและครูมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนในการร่วมกันจัดการศึกษา การนำผู้ปกครอง / ชุมชนเข้ามาร่วมพัฒนาการศึกษา และประชาสัมพันธ์ให้เห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับชุมชน และจุดที่ควรพัฒนาด้านชุมชนและผู้ปกครองคือ การส่งเสริม / ประสานงานให้ผู้ปกครอง ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้เห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา 28 แห่ง มีจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้เรียน มีจุดเด่นคือ ได้ฝึกปฏิบัติงานทั้งในสถานศึกษาและในสถานประกอบ

การครบตามที่หลักสูตรกำหนด มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรและปรัชญาสถานศึกษา เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้รับความพึงพอใจในระดับมาก และมีจุดที่ควรพัฒนาผู้เรียนสำหรับสถานศึกษาบางแห่ง คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพให้เด่นชัด

ด้านครู มีจุดเด่นคือ ได้ใช้ห้องปฏิบัติการ / เครื่องมือ / อุปกรณ์ สื่อการสอนที่โรงเรียนจัดไว้ให้ได้อย่างคุ้มค่า มีความรู้และทักษะในสาขาวิชาชีพ และสัดส่วนครูต่อผู้เรียนมีเพียงพอ และมีจุดที่ควรพัฒนาครูสำหรับสถานศึกษาบางแห่ง คือ การส่งเสริมสนับสนุนผู้เรียนให้จัดทำโครงงาน / สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้นทุกสาขาวิชา การประเมินผลงาน / โครงการงานของผู้เรียนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และนำผลงาน / งานวิจัยไปใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น

ด้านผู้บริหาร มีจุดเด่นคือ มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและประสบความสำเร็จในการบริหาร เป็นนักพัฒนาที่มีความคิดสร้างสรรค์ และมีภาวะผู้นำสูง ทั้งนี้ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับจุดที่ควรพัฒนา

ด้านสถานศึกษา มีจุดเด่นคือ มีระบบการจัดสรรงบประมาณ / กำกับดูแลระบบบัญชี สนับสนุนและพัฒนาครูให้เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ และมีโครงสร้างบริหารองค์กรชัดเจน และมีจุดที่ควรพัฒนาสำหรับสถานศึกษาบางแห่ง คือ การจัดทำแผนพัฒนา / ปฏิบัติการประจำปีให้ชัดเจน จัดทำข้อสอบมาตรฐานวิชาชีพให้ผู้เรียนได้สอบก่อนสำเร็จการศึกษา และจัดสรรงบประมาณให้ชัดเจนและสอดคล้องกับการดำเนินงาน

ด้านชุมชนและผู้ปกครอง มีจุดเด่นคือ ให้บริการด้านวิชาการแก่ชุมชน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน / องค์กรรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบริจาค / ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาทุกปี และจุดที่ควรพัฒนาสำหรับสถานศึกษาบางแห่ง คือ การเพิ่มบริการด้านวิชาการให้ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอน มีแผนปฏิบัติการและงบประมาณด้านชุมชน / ผู้ปกครองที่ชัดเจนและมากขึ้น และการประเมินผลโครงการบริการชุมชนเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

15. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการบริหาร

สุนีย์ จิตรเนื่อง (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับทักษะทางการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในด้านความคิดรวบยอด ด้าน

มนุษย์สัมพันธ์ และด้านเทคนิค อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย และทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

บุรี แก้วเล็ก (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะกับกระบวนการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษากรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครปฐม พบว่า ทักษะการบริหารงานทั้ง 3 ด้านของผู้บริหารโรงเรียน อันได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคคล และด้านเทคนิค ที่มีอยู่ได้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ไม่ว่าในด้าน การตัดสินใจ การวางแผน การจัดองค์การ การติดต่อสื่อสาร การใช้อำนาจ บังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน

ไพจิตร รักษาธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหาร โครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหาร โครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหาร โครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงทักษะด้านความคิดรวบยอดและทักษะด้านเทคนิคเป็นตัวที่ดีในตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหาร โครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหาร โครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ได้ร้อยละ 79.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมศักดิ์ ด้านเดชา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ทักษะการบริหารงานและประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดยะลา” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดยะลา ได้แก่ ผู้บริหารไม่เข้าใจหน่วยงานในกระบวนการโดยรวม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์เท่าที่ควรทั้งในโรงเรียนและชุมชน และไม่มีทักษะด้านเทคนิคในทุกงาน ส่วนข้อเสนอแนะได้แก่ ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารทุกปี ผู้บริหารควรวิเคราะห์งานแต่ละฝ่ายและแจ้งการปรับปรุงต่อที่ประชุมในโรงเรียน และผู้บริหารควรมีความยุติธรรมและมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

วันชาวีรา เบ็ญลาเตะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดนราธิวาส พบว่า

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน ทักษะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งและขนาดโรงเรียนต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. ทักษะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จรัส นองมาก (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนในแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมบทบาทการแบ่งเบาภาระของรัฐ” พบว่าแนวทางการพัฒนาโรงเรียนเอกชนให้เป็นที่มั่นใจของผู้ปกครอง และรัฐบาลที่ได้ให้การสนับสนุนได้อย่างแท้จริงนั้น ต้องดำเนินการในลักษณะของการรับรองมาตรฐานคุณภาพของการจัดการศึกษาตามแนวของสากล ซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การกำหนดคุณลักษณะของโรงเรียนที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับให้ชัดเจน ด้วยการกำหนดองค์ประกอบเป็นกรอบดำเนินงานแล้วมากำหนดมาตรฐาน และตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกัน เห็นภาพที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง

2. การประเมินและพัฒนาเพื่อดำเนินงานให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เน้นการปฏิบัติโดยอาศัยหลักของการวิจัย และพัฒนาเพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องของโรงเรียน เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่งก็มีการประเมินเพื่อนำผลไปปรับปรุงเป็นวงจรใหม่ต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ที่จัดทำโดยหลายกลุ่ม คือ การประเมินตนเอง การประเมินโดยคณะกรรมการการตรวจเยี่ยม การประเมินจากคณะกรรมการรับรองมาตรฐาน

เข้มทอง สิริแสงเลิศ (2540 : 37) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร” ได้สรุปไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนที่จะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการควบคุมและทบทวนการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนดได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียน

ไพโรจน์ มงคลสินธุ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี : โรงเรียนชุมชนบ้านป่าแดง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า โรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นเพราะมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนที่ดี มีการนิเทศภายใน การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ และติดตามงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงพัฒนางานอยู่เสมอ

การจัดเก็บข้อมูลที่ได้มาเป็นไปอย่างมีระบบ เป็นระเบียบ ผู้บริหารมีหลักการบริหาร สามารถปรับปรุงและประยุกต์ใช้ได้ทุกเมื่อ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีเทคนิควิธีประชาสัมพันธ์ และมีคุณธรรมประจำใจ จึงจะสามารถทำให้โรงเรียนประสบผลสำเร็จได้อย่างมั่นคง

อุทัยวรรณ พงศ์อร่าม (2542 : 25) กล่าวถึงสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาว่ามีจุดเด่น จุดด้อย และความสำเร็จแตกต่างกัน เพราะแต่ละสถานศึกษามีวิสัยทัศน์ ความเชื่อ เป้าหมาย วิธีการดำเนินการ และศักยภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งภายใต้ความแตกต่างกันนั้น หลักประกันความสำเร็จของแต่ละสถานศึกษาที่จะพัฒนาไปสู่มาตรฐานคุณภาพจะอยู่ที่บุคลากรในสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดครีบูร์และยอมรับวิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่ ความเชื่อ เป้าหมาย รวมทั้งแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละสถานศึกษาร่วมกัน

ชิดชนก เชิงเขาว์, ฌรันธ ศรีวิหะ, และวิรุพท์ แสงงาม (2544 : 127) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในจังหวัดปัตตานี เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษามากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอน ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการศึกษา รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเข้า ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บริหารโรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรของโรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับนักเรียน และปัจจัยเกี่ยวกับสื่ออุปกรณ์การเรียน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านผลผลิต ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับหลักฐานการปฏิบัติการหรือร่องรอยการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการยอมรับนับถือระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของโรงเรียน สภาพการจัดการศึกษาไม่สอดคล้องกับธรรมเนียมโรงเรียน ระบบการตรวจสอบ ระบบการประเมินตนเอง ทักษะในการตรวจสอบและประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ

นาวาลย์ ปานากาแข็ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน พบว่า คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนถึงพอใช้ในทุกปัจจัยคุณภาพ ซึ่งมีทั้งหมด 7 ปัจจัย คือ ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน บุคลากร ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน การจัดการบริหาร กิจการนักเรียน และผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน