

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. แนวคิดและทฤษฎีความพร้อม
3. ทฤษฎีการบริหารคุณภาพ
 - 3.1 การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน
 - 3.2 ทฤษฎีการบริหาร TQM
 - 3.3 ทฤษฎีการบริหาร QCC
 - 3.4 ทฤษฎีการบริหารธรรมาภิบาล
 - 3.5 การจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 3.6 ทฤษฎีการบริหาร Balanced Scorecard
4. การประกันคุณภาพการศึกษา
 - 4.1 การประกันคุณภาพภายใน
 - 4.2 การประกันคุณภาพภายนอก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศไทย
 - 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

1. ความเป็นมา

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในอดีตเป็นหน่วยงานในระดับกองที่อยู่ในกำกับดูแลของกรมสามัญศึกษา เรียกว่า กองการศึกษาผู้ใหญ่ โดยในปี พ.ศ.2483 ได้มี พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ ในสำนักงานปลัดกระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการ) ให้จัดตั้ง กองการศึกษาผู้ใหญ่ เป็นหน่วยงานเพื่อจัดศึกษาให้กับประชาชนที่อยู่นอกระบบโรงเรียน

มีโอกาสได้รับการศึกษาเท่าเทียมกับผู้ที่ได้รับการศึกษาในระบบ ต่อมาได้รับการสถาปนาให้เป็น กรมการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2522

ภายหลังจากการปฏิรูปราชการไทยเมื่อปี พ.ศ.2546 กรมการศึกษานอกโรงเรียน เป็นหน่วยงานหนึ่งในหลายหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบทางโครงสร้าง โดยต้องปรับเปลี่ยนสถานภาพ ขององค์กรจากเดิมที่เคยเป็นถึงระดับกรม กลับกลายมาเป็นแค่สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้หน่วยงาน สถานศึกษาในสังกัด ขาดความมั่นคง เพราะต้องมีการปรับลดองค์กรให้เล็กลงตามสถานภาพที่จะต้องเป็น

ต่อเมื่อ พระราชบัญญัติการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 มีผล ใช้บังคับเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2551 สถานภาพของสำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน จึงได้รับการปรับเปลี่ยนสถานภาพใหม่ขององค์กรตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นสำนักส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีสถานภาพเป็นกรมที่ไม่เป็นนิติบุคคล มี เลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ใช้ชื่อย่อ เลขานุการ กศน. ฐานะเทียบเท่าอธิบดี เป็นผู้บังคับบัญชา มีคณะอนุกรรมการภาคีเครือข่าย เรียกว่า อภ.กศน. เข้าร่วมจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ระดับกรุงเทพมหานคร และระดับจังหวัด ให้มีสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานครและจังหวัด เป็นหน่วยงานการศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา มีสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจจัดศูนย์การเรียนชุมชนได้ และให้มีคณะกรรมการสถานศึกษาสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย ร่วมกันบริหารและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กร

2. สาระพระราชบัญญัติการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551

เมื่อพระราชบัญญัติการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 มีผล ใช้บังคับเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2551 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย จึงต้องออกกฎหมาย ให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ กำหนดให้มีการศึกษา 3 ประเภท ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษา ตามอัธยาศัย จากกฎหมายฉบับนี้ทำให้สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน ได้รับการเปลี่ยนชื่อ ใหม่เป็นสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) ซึ่ง รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อีกทั้งยังต้องปรับ โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรใหม่ มีเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (เลขานุการ กศน.) เป็นผู้บริหารองค์กร มีคณะอนุกรรมการภาคีเครือข่าย (อภ.กศน.) เข้าร่วมจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยระดับกรุงเทพมหานครและ ระดับจังหวัด ให้มีสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

กรุงเทพมหานคร และจังหวัดเป็นหน่วยงานการศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา มีสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจจัดศูนย์การเรียนชุมชนได้

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครจึง เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ให้กับ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต โดยประสิทธิภาพแล้ว การจัดการศึกษา จะต้องมีการแข่งขันโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษานอก โรงเรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอด เพื่อการพัฒนาและความสามารถในการแข่งขัน เครื่องมือสำคัญอันจะนำสถานศึกษาไปสู่ระดับสากล คือ การประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอก การเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนจึงเป็นปัจจัย สำคัญที่จะส่งผลไปถึงคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร จึงต้องเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพและการประเมิน ภายนอกเช่นเดียวกับสถานศึกษาอื่นๆ โดยมีหลักการและแนวคิดในการบริหารงาน ดังนี้

3. หลักการและแนวคิดการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

การศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม การศึกษาตลอดชีวิตให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนแต่เพียง อย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของประชาชน ได้อย่างทั่วถึง จำเป็นต้องมีการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่า สามารถสนองตอบ ความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการ เปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการศึกษานอกระบบ โรงเรียนโดยทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวและแสวงหาได้โดยง่ายสำหรับคนทั่วไป

การศึกษานอกโรงเรียนได้นำปรัชญา คิดเป็น มาใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการศึกษา นอกโรงเรียนโดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายสูงสุดของชีวิตคนให้มีความสุข ซึ่งบุคคลสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ หากสามารถแก้ไขปัญหา และปรับตัวให้ประสานสมดุลกับสภาพแวดล้อม นายโกวิท ทรัพย์พัฒน์ นักการศึกษาไทย ได้แสดงแนวคิดการศึกษานอกโรงเรียนไว้เมื่อครั้งยังดำรงตำแหน่งหัวหน้ากองการศึกษา ผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา โดยมีหลักการว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของการเรียนของมวลชนก็เพื่อมุ่งให้เกิด ความประสมกลมกลืนเข้ากันได้ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมซึ่งความสมดุลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนสามารถ เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ซึ่งเรียกว่าคิดเป็น

4. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร เป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีภารกิจหลัก คือ การจัดการศึกษาตลอดชีวิต สร้างคนให้มีคุณภาพนั้น ได้แก่ จัดการศึกษาพื้นฐาน จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

4.1 จัดการศึกษาพื้นฐาน เป็นภารกิจสำคัญอันดับแรก เป็นการจัดการศึกษาสำหรับกลุ่มเป้าหมายนอกระบบโรงเรียนด้วยรูปแบบวิธีการที่เหมาะสม และมีสาระหลักสูตรที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ทักษะพื้นฐานในการดำเนินชีวิต การทำงานและการศึกษาต่อเนื่อง ก่อให้เกิดชีวิตที่มั่นคงและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข การจัดการศึกษาจะครอบคลุมเนื้อหาสาระตั้งแต่การส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาในหลักสูตรเทียบเท่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาต่อเนื่องที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างหลากหลาย รวมทั้งความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ กำหนดให้มีกิจกรรมหลักเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ 5 กิจกรรม ได้แก่ การจัดการเรียนรู้โดยการพบกลุ่ม การเรียนรู้ต่อเนื่อง (กรต.) การทำโครงการการสอนเสริมและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิต (กพช.) จากกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าว ได้กำหนด การวัดผลประเมินผลทุกกิจกรรม ซึ่งกำหนดการประเมินเป็น 3 ช่วง ได้แก่ การประเมินก่อนเรียน เพื่อทราบถึงพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน ระหว่างเรียนและการประเมินปลายภาคเรียน

4.2 จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการประกอบอาชีพของบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ต่างกัน โดยมีสาระดังนี้

4.2.1 การเรียนรู้อาชีพแบบองค์รวมที่ประชาชน ครูการศึกษานอกโรงเรียน และผู้เกี่ยวข้องร่วมกันจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชน

4.2.2 การออกแบบการเรียนรู้งานอาชีพตามลักษณะของการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพในรูปแบบการฝึกทักษะอาชีพ การเข้าสู่อาชีพ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาอาชีพด้วยเทคโนโลยี

4.2.3 การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงที่บูรณาการกับวิถีชีวิต โดยใช้วงจรกระบวนการคิด ทำ จำ แก้ปัญหา และพัฒนา

4.2.4 การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพที่พัฒนาศักยภาพของบุคคลและชุมชนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต โดยส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพ สร้างเครือข่ายอาชีพ มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้และประสบการณ์ การทำอาชีพภายใต้วัฒนธรรมของชุมชน มีกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันของชุมชน เป็นชุมชนที่ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการและพัฒนาอาชีพ

4.3 จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความสามารถของบุคคลเพื่อให้สามารถจัดการกับตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีความสุขตามสภาพและความสงบสุข ความปลอดภัยในสังคม โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

4.3.1 เป็นการพัฒนาทักษะพื้นฐานของบุคคล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของตนและแก้ปัญหาสังคมของตนได้อย่างมีความสุข

4.3.2 เป็นการเรียนรู้โดยบูรณาการองค์ความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ ในชีวิตประจำวันเข้าด้วยกัน

4.3.3 เป็นการจัดการศึกษาในรูปแบบ โครงการ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างความสามารถให้แก่บุคคล เพื่อมีทักษะชีวิตในการแก้ปัญหาเฉพาะด้าน ให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่และแต่ละสถานการณ์

4.4 จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน คือ การจัดการศึกษาที่บูรณาการความรู้และทักษะจากการศึกษาที่ผู้เรียนมีอยู่ หรือได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายโดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้และทุนทางสังคม เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนให้มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขตามวิถีทางการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 50 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 รายชื่อสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 แห่ง

ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต				
1. คลองเตย	11. จอมทอง	21. ทวีวัฒนา	31. บางซื่อ	41. บึงกุ่ม
2. คลองสาน	12. ดอนเมือง	22. ทุ่งครุ	32. บางนา	42. ปทุมวัน
3. คลองสามวา	13. ดินแดง	23. ธนบุรี	33. บางบอน	43. ประเวศ
4. ก้นนาขาว	14. ดุสิต	24. บางกอกน้อย	34. บางพลัด	44. ป้อมปราบ ศัตรูพ่าย
5. จตุจักร	15. ดลิ่งชัน	25. บางกอกใหญ่	35. บางรัก	45. พญาไท
6. สายไหม	16. วัฒนา	26. บางกะปิ	36. ราชเทวี	46. พระโขนง
7. หนองแขม	17. สวนหลวง	27. บางขุนเทียน	37. ราษฎร์บูรณะ	47. พระนคร
8. หนองจอก	18. สะพานสูง	28. บางเขน	38. ลาดกระบัง	48. ภาษีเจริญ
9. หลักสี่	19. สัมพันธวงศ์	29. บางคอแหลม	39. ลาดพร้าว	49. มีนบุรี
10. ห้วยขวาง	20. สาทร	30. บางแค	40. วังทองหลาง	50. ยานนาวา

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร
(ออนไลน์ 15 ธันวาคม 2551)

แนวคิดและทฤษฎีความพร้อม

1. ความหมายของความพร้อม

Cronbach (1999, p. 57) ให้ความหมายของความพร้อมว่าหมายถึง วุฒิภาวะ อารมณ์และความสามารถในการเรียนรู้

พรณี ชูทัย เจนจิต (2538, หน้า 47) ให้ความหมายของความพร้อมว่า เป็นสภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผลซึ่งขึ้นอยู่กับ วุฒิภาวะ การได้รับการฝึกฝนการเตรียมตัว ความสนใจและแรงจูงใจซึ่งแต่ละคนมีความพร้อมที่แตกต่างกัน

อัญชลี มุละดา (2541, หน้า 43) ให้ความหมายความพร้อมว่า สภาพของบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

กฤษฎา ทองสังวรณ์ (2540, หน้า 17) กล่าวถึงความหมายของความพร้อม คือ คุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมที่จะทำงาน หรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมี แนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การเตรียมตัวสำหรับการทำ กิจกรรมนั้นๆ อย่างพร้อมมูล ทั้งความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ ความสนใจหรือแรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และการได้รับการฝึกอบรม

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะ กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วยความพอใจ เต็มใจ และกระตือรือร้น โดยขึ้นกับความสมบูรณ์ทั้ง ทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านสังคม เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ ได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

Cronbach (1999, p. 57) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความพร้อมว่า ก่อนเรียน หรือทำกิจกรรมใด ๆ ผู้เรียนหรือผู้ปฏิบัติต้องเตรียมตัวให้พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ อุปกรณ์และ สิ่งแวดล้อม ซึ่งการเตรียมตัวให้พร้อมย่อมจะช่วยให้การดำเนินการไปได้ด้วยดี

Thorndike (1997, p.17) ได้กล่าวเกี่ยวกับกฎของความพร้อม (The Law of Readiness) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ

- 1) ขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติมันต้องเกิดจากความพึงพอใจ
- 2) การปฏิบัติของหน่วยปฏิบัติการต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ
- 3) ถ้าหน่วยงานไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติแต่โดยยัดเยียด หรือบังคับบีบบังคับ การปฏิบัติ นั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

3. องค์ประกอบของความพร้อม

Downing and Thackray (1971, p.14-16) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ

- 1) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
- 2) องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมทาง สติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะการเห็นและ การฟัง และความสามารถในการตัดสินใจและคิดเพื่อแก้ปัญหา
- 3) องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทาง เศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม
- 4) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotion, Motivation and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้จาก องค์ประกอบความพร้อมดังกล่าว

ทฤษฎีการบริหารคุณภาพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นอกจากจะให้ความสำคัญในด้านคุณภาพ การศึกษาแล้ว ยังได้สนับสนุนการบริหารการศึกษาให้มีคุณภาพควบคู่กันไปด้วยได้กล่าวไว้ใน มาตรา 39 การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การ บริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการ และสำนักงานการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรมเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง จากสาระสำคัญของ กฎหมายการศึกษาดังกล่าว ย่อมแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ ของภาครัฐในการกระจายอำนาจ การบริหารสู่โรงเรียนซึ่งเป็นไปตามของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเด็นดังกล่าวจึงเป็น ยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยการสร้างความเข้มแข็งใน การบริหารให้กับโรงเรียนตลอดจนสร้างสรรค์กระบวนการ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียน ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลดังกล่าวนอกจากจะสอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปการศึกษา แล้ว ยังส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประชาชน อันจะนำไปสู่การเป็นพลเมืองที่ดีมี คุณภาพของประเทศต่อไป

1. การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management : SBM)

เป็นแนวคิดใหม่ในการบริหารโรงเรียนที่ริเริ่มในประเทศสหรัฐอเมริกาในทศวรรษ 1980 และกำลังแพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ รวมทั้งกำลังจะถูกนำมาใช้ในประเทศไทยตามสาระ มาตรา 40 (อุทัย บุญประเสริฐ, 2543 หน้า ๗) ซึ่งแนวคิดพื้นฐานเดิมมาจากกระแสการเปลี่ยนแปลง ของโลกธุรกิจ อุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จจากหลักการ วิชาการ และ กลยุทธ์ ในการทำให้อองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสร้างกำไรและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องยิ่งขึ้น ความสำเร็จดังกล่าวนี้ทำให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้นต้องปรับกระบวนการและวิธีการที่เคยเน้นแต่เรื่องการเรียนการสอน ปรับไปสู่การบริหารในการกระจายอำนาจไปยังโรงเรียนที่เป็นแนวปฏิบัติ และให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษาอย่างแท้จริงซึ่ง อุทัย บุญประเสริฐ (2543, หน้า ๗-๘) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบโรงเรียนเป็นฐานว่าจะช่วยให้การบริหารเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากกว่าที่ผ่านมา ซึ่งหลักการสำคัญในการบริหารแบบโรงเรียนเป็นฐานมีดังนี้

1.1 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการจัดการศึกษาจากกระทรวงและส่วนกลางไปยังสถานศึกษาให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่าโรงเรียนเป็น หน่วยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการศึกษาของเด็ก

1.2 หลักการมีส่วนร่วม (Participation or Collaboration or Involvement) เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในการบริหาร การตัดสินใจ และร่วมจัดการศึกษาทั้งครู ผู้ปกครอง ตัวแทนชุมชน ตัวแทนศิษย์เก่าและตัวแทนนักเรียนย่อมจะเกิดความรู้สึกรัก เป็นเจ้าของและจะรับผิดชอบในการจัดการศึกษามากขึ้น

1.3 หลักการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้ประชาชน (Return Power to People) เพื่อให้เกิดเอกภาพและมาตรฐานทางการศึกษา แต่เมื่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น ความเจริญต่าง ๆ รุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การจัดการศึกษาโดยส่วนกลางเริ่มมีข้อจำกัด เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและชุมชนได้อย่างแท้จริง การคืนอำนาจให้ประชาชนและท้องถิ่นย่อมจะเกิดประสิทธิผลมากกว่า

1.4 หลักการบริหารตนเอง (Self - Managing) เป้าหมายเพื่อให้โรงเรียนจัดการบริหารด้วยตนเอง โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานในแต่ละโรงเรียนผลที่ได้น่าจะมีประสิทธิผลสูงกว่าเดิมที่ถูกกำหนดจากส่วนกลาง

1.5 หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) โดยมีองค์กรอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานตามนโยบายของชาติ รูปแบบในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานมี 4 รูปแบบ ดังนี้ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2543, หน้า จ)

1.5.1 รูปแบบที่มีผู้บริหารโรงเรียนเป็นหลัก (Administration Control:SBM) ผู้บริหารเป็นคณะกรรมการ ส่วนคณะกรรมการอื่นๆ ได้มาจากการเลือกตั้งหรือคัดเลือกจากกลุ่มผู้ปกครอง ครู และชุมชน คณะกรรมการมีบทบาทให้คำปรึกษาแต่อำนาจการตัดสินใจยังคงอยู่ที่ผู้บริหารโรงเรียน

1.5.2 รูปแบบที่มีครูเป็นหลัก (Professional Control:SBM) เป็นแนวคิดที่ครูเป็นผู้ใกล้ชิดนักเรียนมากที่สุด ย่อมรู้ปัญหาได้ดีกว่าและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดตัวแทนครูจะมีสัดส่วนมากที่สุดในคณะกรรมการ โรงเรียนผู้บริหารยังคงเป็นประธานคณะกรรมการ โรงเรียนบทบาทของคณะกรรมการโรงเรียนเป็นคณะกรรมการบริหาร

1.5.3 รูปแบบที่ชุมชนมีบทบาทหลัก (Community Control:SBM) แนวคิดที่ว่าจัดการศึกษาควรตอบสนองความต้องการและค่านิยมของผู้ปกครองและชุมชนมากที่สุด ตัวแทน ผู้ปกครองและชุมชนเป็นประธานคณะกรรมการ โดยมีผู้บริหารโรงเรียนเป็นกรรมการและเลขานุการ บทบาท หน้าที่ของคณะกรรมการโรงเรียนเป็นคณะกรรมการบริหาร

1.5.4 รูปแบบที่ครูและชุมชนมีบทบาทหลัก (Professional Community Control :SBM) แนวคิดเรื่องนี้เชื่อว่าทั้งครูและผู้ปกครองมีบทบาทสำคัญต่อเด็ก เนื่องจากใกล้ชิดนักเรียนมากที่สุด ดังนั้นสัดส่วนคณะกรรมการโรงเรียนจึงเป็นคณะกรรมการ โดยที่ผู้บริหารเป็นประธานการบริหาร โดยให้โรงเรียนเป็นฐานนี้ที่มีประสิทธิภาพรัฐต้องดำเนินการดังนี้ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2543 หน้า ซ - ฉ)

1) รัฐต้องมีความจริงใจในการกระจายอำนาจต้องใช้มาตรการทางกฎหมายและทุ่มเททรัพยากรให้โรงเรียนมีความสามารถบริหารตนเอง

2) เขตพื้นที่การศึกษาต้องทำหน้าที่ประสานงาน เชื่อมโยง อำนวยความสะดวก สนับสนุนและประชาสัมพันธ์ให้โรงเรียนมีความเข้มแข็ง และสามารถบริหารจัดการด้วยตนเองได้

3) โรงเรียนต้องปรับแนวทางการดำเนินงานใหม่ จากคอยรับนโยบาย และคำสั่งมาเป็นการบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยความร่วมมือกับครูผู้ปกครองและชุมชน ต้องพัฒนาคณะกรรมการโรงเรียนให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารโรงเรียนได้

2. ทฤษฎีการบริหาร TQM

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศนั้นจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร เพราะจะทำให้สถานศึกษามุ่งไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งอีกวิธีหนึ่งที่นักบริหารสถานศึกษา ควรนำมาใช้ คือ Total Quality Management : TQM

T = TOTAL (ทั้งหมดทุกคนหรือเบ็ดเสร็จ)

ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กร (อาจารย์ถึงลูกค้ำและผู้ส่งมอบด้วย)

Q = QUALITY (คุณภาพ)

การทำได้ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

M = MANAGEMENT (ฝ่ายบริหาร)

ผู้บริหารระดับสูงยึดมั่นผูกพันอย่างแท้จริง

2.1 ความหมายของ TQM (องค์การมาตรฐานระหว่างประเทศตาม ISO : CD 8402-1)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) หมายถึง แนวทางในการบริหารของ องค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาว ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หมู่สมาชิก TQM มีหลักการที่สำคัญ 3 ประการ

1) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ

2) การปรับปรุงกระบวนการ

3) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม

การบริหารสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรสถานศึกษาที่ต้องการสู่ความเป็นเลิศ นั้น ควรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาไปทั้งองค์กรไม่ใช่เฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง หรือปฏิบัติเฉพาะกิจ เป็นช่วง ๆ TQM มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานใน ทุก ๆ ด้าน มีคุณภาพ ผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการ หรือคาดหวังของลูกค้ารูปแบบการบริหารที่มุ่งสู่คุณภาพทั้งองค์กร มีดังนี้

มุ่งลูกค้า เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง ถือว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ ความสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะลูกค้าก็มุ่งหวังที่จะได้รับสิ่งดี ๆ จากผู้ให้บริการ

เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า นำสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาก่อน กำหนดเป็นแนวทางในการจัดบริการที่เหมาะสมต่อไป

ทุกคนมีส่วนร่วม ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสถานศึกษา เป็นความรับผิดชอบของทุกคน คุณภาพการศึกษาต้องอาศัยพลังของทุกคน จึงจะบรรลุผลสำเร็จ

ตรวจวัดความก้าวหน้า ผู้บริหารส่วนใหญ่มักแก้ปัญหาโดยไม่มีข้อมูลเพียงพอ ซึ่งในแง่การปรับปรุง ถ้าไม่สามารถตรวจวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านมาก็ปรับปรุงไม่ได้ สถานศึกษา ก็เช่นกันถ้าไม่มีมาตรการในการตรวจวัด สถานศึกษาก็จะไม่ก้าวหน้า

มีความผูกพัน ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความผูกพันกับสถานศึกษาจึงจะสร้างพลัง เพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพด้วย

ปรับปรุงโดยต่อเนื่อง การจัดการในสถานศึกษา ต่างมุ่งหวังที่จะทำวันพรุ่งนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานหรือวันนี้ ดังนั้นต้องคอยสอดส่องดูแล เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็ต้องแก้ไขปัญหา อุปสรรค เพื่อพัฒนาให้องค์กรสถานศึกษาดีขึ้น

ดังนั้นการนำ TQM มาบริหารงานในสถานศึกษานั้น หัวใจสำคัญคือ วิสัยทัศน์ ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงที่จะดำเนินการตามแนวทางของTQM เพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานของตน สรุปการนำแนวคิด TQM มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหรือสถานศึกษาถ้าต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศสิ่งที่ผู้บริหารพึงตระหนักได้แก่

- 1) การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน
- 3) การเข้ามามีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดที่หลากหลาย มาปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรตระหนักในเรื่องการทำให้

ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทุกครั้ง ซึ่งจะสู่การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 ความล้มเหลวของ TQM

- 1) บุคลากรไม่รู้จักจริง
- 2) ขาดความจริงใจต่อเนื่อง
- 3) งานประจำล้ามือ
- 4) คนไทยใจร้อน
- 5) คนไทยเบื่อง่าย

2.3 การป้องกันการล้มเหลวของ TQM

- 1) การให้ความรู้ด้านการบริหารคุณภาพอย่างทั่วถึง
- 2) การตั้งเป้าหมายชัดเจน

- 3) การเสริมทักษะใหม่ๆ
- 4) การวางแผนที่ดี
- 5) การเผยแพร่และให้การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมคุณภาพ
- 6) การเติมสีสันให้กับกิจกรรม
- 7) การทบทวนแผนการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ
- 8) การสรรหาคนเข้าร่วมในกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพ
- 9) การสรรหาหัวข้อในการปรับปรุงคุณภาพ

2.4 ปัจจัยความสำเร็จ 7 ประการ ของระบบ TQM

- 1) การยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ
- 2) การให้การศึกษาและฝึกอบรมในเรื่อง TQM แก่พนักงานทุกคน
- 3) โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนและเกื้อหนุนระบบ TQM
- 4) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 5) การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือพนักงานที่มีผลงานปรากฏ
- 6) การวัดผลงานอย่างเหมาะสมโดยมีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน
- 7) การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การปรับปรุงการบริหารภาครัฐ ด้วย TQM

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น ได้นำเสนอแนวความคิดพื้นฐานของ TQM กระบวนการของ TQM และตัวอย่างของการนำ TQM ไปปฏิบัติในภาคเอกชนมาแล้ว ซึ่งจากหลักการพื้นฐานและกรณีตัวอย่างดังกล่าว กับอีกหลายกรณีตัวอย่าง ที่มีได้นำเสนอไว้ในที่นี้ ทำให้ทราบว่าในยุคปัจจุบันย่อมเป็นยุคของคุณภาพโดยแท้ กล่าวคือ การที่องค์กรจะอยู่รอดหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าผลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ ในระดับที่สามารถแข่งขันรายอื่นได้หรือไม่นั่นเอง

สำหรับในภาครัฐ อาจกล่าวได้ว่าภาครัฐมีความสนใจและเห็นความสำคัญของคุณภาพไม่น้อยกว่าในภาคเอกชน โดยได้มีการนำแนวความคิดเรื่อง คุณภาพ มาเป็นส่วนหนึ่งของข้อพิจารณาในการปรับปรุงระบบราชการและระบบข้าราชการตามนโยบายของรัฐบาล นอกจากนั้นการนำระบบการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรหรือ TQM มาใช้เพื่อปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้น นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนที่ระบบราชการควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจ และความเป็นธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยรวม ซึ่งเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ

2.6 แนวทางการนำ TQM ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

- 1) การสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

- 2) การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
- 3) การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 4) การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์กร
- 5) การนำ TQM ไปปฏิบัติในหน่วยงานบริการภาครัฐ
- 6) การติดตามและประเมินผล

2.7 เงื่อนไขความสำเร็จ 6 ประการ ในการนำ TQM ไปปรับปรุงการบริการภาครัฐ

- 1) การสำรวจว่าหน่วยงานที่ควรได้รับการปรับปรุงให้นำระบบการพัฒนาคุณภาพมาใช้
- 2) การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
- 3) การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้ TQM
- 4) การเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยปลูกฝังค่านิยมและการยอมรับในเรื่องคุณภาพ
- 5) การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพ
- 6) การติดตามและประเมินผลการนำ TQM ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยใช้วิธีทางสถิติ

2.8 การบริหารระบบ (System Management)

TQM เป็นงานที่ต้องวางแผนและดำเนินงานร่วมกันทั้งองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนแม่บทรวม (Integrated Master Plan) ซึ่งมีความครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรแต่ต้องยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับข้อจำกัดและความผันผวนของเหตุการณ์ซึ่งจะกำหนดขึ้นจากความเข้าใจและการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) ไม่ใช่การทำโครงการทดลองโดยแยกเป็นส่วน ๆ และค่อย ๆ ดำเนินการครั้งละหน่วยงานหรือสองหน่วยงาน โดยวางแผนปฏิบัติเป็นครั้ง ๆ ไป (One At A Time) เพราะแทนที่จะสร้างเสริมการเป็นองค์กร TQM กลับจะกลายเป็นการจัดการคุณภาพเฉพาะส่วน (Partial Quality Management) ที่ไม่สามารถบูรณาการเข้าเป็นองค์การคุณภาพที่แท้จริง

การปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนทางสังคมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้้องค์การสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นเดียวกัน การปรับปรุงบริการภาครัฐนอกจากจะถือว่าเป็นผลงานของรัฐบาลแล้ว ประชาชนผู้รับบริการในส่วนต่างๆ ก็จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และ มีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น

การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมที่จะเอื้ออำนวยให้ส่วนราชการสามารถนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลที่พึงประสงค์ได้โดยไม่ยากนัก

อย่างไรก็ตามการนำ TQM ไปปฏิบัติก็หมายถึง การนำการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในองค์กร ซึ่งเป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการต่อต้านจากข้าราชการบ้างไม่มากก็น้อย สิ่งที่สำคัญที่สุดที่พึงกระทำก็คือ การจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนาผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน เพื่อขอทราบความคิดเห็นและให้ได้ข้อสรุปกว้าง ๆ ในการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์กร กับการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างข้าราชการในสังกัดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงาน คุณภาพของผลงาน และการให้บริการต่อประชาชน

การนำ TQM ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ มีเป้าหมายของการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น อาจไม่เป็นการยากที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้การยอมรับในการนำ TQM ไปปฏิบัติ

3. ทฤษฎีการบริหาร QCC

ระบบ QCC หรือ กลุ่มควบคุมคุณภาพ (QC Circle) กลุ่มควบคุมคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการขึ้นโดยคนกลุ่มน้อย (3-10 คน) ในสถานประกอบการเดียวกันรวมตัวกันอย่างสมัครใจโดยผู้บังคับบัญชาระดับต้นเป็นแกนนำ เพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพของงานและพัฒนาสถานประกอบการด้วยตนเองอย่างมีอิสระ ทั้งนี้ ต้องไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ การดำเนินกิจกรรมอาศัยการปรึกษาหารือหรือระดมสมอง (Brain Storming) ของสมาชิกภายในกลุ่มและนำวงจรเดมมิง (Deming Circle) หรือวงจร PDCA มาเป็นหลักในการดำเนินงาน

3.1 วงจรเดมมิง (Deming Circle)

เป็นวงจรของการบริหารจัดการให้เกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน ได้แก่

- P = Plan หมายถึง การวางแผนแก้ปัญหาต่าง ๆ
- D = Do หมายถึง การลงมือแก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้
- C = Check หมายถึง การตรวจสอบหลังจากลงมือแก้ปัญหาแล้ว
- A = Action หมายถึง การปรับปรุงแผนเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติต่อไป

3.2 หลักการระบบ QCC มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Organization)
 - เราต้องทำการค้นหาและทำความเข้าใจในความต้องการ และความคาดหวังในปัจจุบันและอนาคตของลูกค้าให้ได้แล้วทำการสื่อสารให้ทราบทั่วทั้งองค์กร
 - กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
 - ติดตามวัดผลความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2) ภาวะผู้นำ (Leadership)

- ใช้วิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่ทำทาและเป็นในแนวทางเดียวกัน ด้วยการสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน
- จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นฝึกอบรมและให้อิสระในการบริหารงานภายใต้ความรับผิดชอบของแต่ละคนหรือแต่ละตำแหน่ง
- เป็นแรงบันดาลใจ สนับสนุน และเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)

- ทำให้พนักงานเข้าใจในความสำคัญของตนที่มีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ
- สร้างความเป็นเจ้าของโดยวัดประสิทธิภาพด้วยผลของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- ขวนขวายหาทางแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสพการณ์ซึ่งกันและกันในการแก้ไขปัญหา

4) วิธีเชิงกระบวนการ (Process Approach)

- มองเห็นงานต่างๆ เป็นกระบวนการที่จะบรรลุเป้าหมาย ไม่ใช่หน่วยงาน
- กำหนดการประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงาน
- เน้นองค์ประกอบของกิจการ

5) วิธีเชิงระบบในการจัดการ (System Approach to Management)

- วางโครงสร้างของระบบให้สอดคล้องกันเพื่อบรรลุผลที่ดีที่สุด
- ลดการปิดกั้นระหว่างหน่วยงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
- เข้าใจในความสามารถขององค์กรและความจำกัดด้านทรัพยากรก่อนดำเนินการ

6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

- ให้เครื่องมือ วิธีการและการฝึกอบรมในเรื่องการปรับปรุงแก่พนักงาน
- สร้างวัฒนธรรมในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร ด้วยความยืดหยุ่นและรวดเร็ว
- วางเป้าหมายและให้ความสำคัญของการปรับปรุงในทุก ๆ จุด

7) การใช้ข้อเท็จจริงในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

- ตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่ใช่ความรู้สึกหรือประสพการณ์อย่างเดียว
- มีระบบข้อมูลข่าวสารที่เที่ยงตรงแม่นยำและเชื่อถือได้

8) ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบโดยการได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

- เป็นเหมือนหุ้นส่วนการทำงาน ผู้ผลิตสินค้า และวัตถุดิบ ที่สำคัญๆ
- ลดต้นทุนโดยการแบ่งปันหรือใช้ทรัพยากร และผู้มีความเชี่ยวชาญร่วมกัน
- แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน

4. ทฤษฎีการบริหารธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Good Governance and New Public Management : NPM) โดยนำไปเชื่อมโยงกับการปฏิรูประบบราชการไทย คำถามถามว่า ให้นำไปเชื่อมโยง ดังนั้น เวลาเขียนเนื้อหาให้เน้นคำตอบส่วนนี้ให้มาก

4.1 ความหมายธรรมาภิบาล (Good Governance) ธนาคารโลกให้คำนิยามว่าธรรมาภิบาลเป็นลักษณะหรือวิถีทางของการใช้อำนาจรัฐในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา

4.2 หลักการของธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาลทำให้เกิดการจัดการในแบบการบริหารจัดการที่ดีขึ้น ธรรมาภิบาลมีหลักดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 2) ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
- 3) การบริหารพื้นฐานต่อสังคม
- 4) สร้างกลไกที่ชอบธรรมทางการเมือง ข้าราชการการเมืองมาอย่างชอบธรรม
- 5) ระเบียบที่มุ่งเน้นความเป็นธรรม และมีความเท่าเทียมในการปฏิบัติภายใต้หลักการเดียวกัน เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน
- 6) การเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

4.3 วัตถุประสงค์ของธรรมาภิบาล มีดังนี้

1) เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมโดยร่วมกันสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ

- 2) เพื่อปรับตัวและมุ่งสู่ยุคโลกาภิวัตน์
- 3) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน
- 4) เพื่อสร้างความเท่าเทียมในสังคม และสนับสนุนการมีส่วนร่วม
- 5) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน ลดการเอาเปรียบ และการผูกขาดในการบริหาร

4.4 มิติของธรรมาภิบาล จำแนกได้ 4 มิติ ดังนี้

1) มิติทางการเมือง ใช้ในการสร้างความชอบธรรม สร้างประสิทธิภาพในการปกครองของรัฐบาล

2) มิติทางด้านเศรษฐกิจ ใช้ในการสร้างความมั่งคั่งทางภาคเอกชน เน้นการแข่งขันกันทำกระจายผลประโยชน์ กระจายรายได้ เกิดความเป็นธรรมในเรื่องการลงทุน สร้างงานและสร้างเงิน

3) มิติทางด้านสังคม ใช้ในการสร้างความรับผิดชอบของภาครัฐที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมได้ ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสาร

4) มิติทางการบริหารจัดการ ใช้ในการสร้างหลักประกันให้หน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อประชาชน สิ่งแวดล้อม

4.5 ผลกระทบของธรรมาภิบาล

- 1) ก่อให้เกิดการปฏิรูป และการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2) มุ่งสู่การพัฒนา
- 3) มุ่งสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ

5. การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

5.1 หลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่สำคัญ มีดังนี้

- 1) ให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม
- 2) ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระในการบริหารหน่วยงาน
- 3) การวัดผลงานและให้รางวัลตามมาตรฐานสากล
- 4) เสริมสร้างสนับสนุน บุคลากร เทคโนโลยี
- 5) เปิดกว้างเรื่องการแข่งขัน มีการปรับปรุงองค์การ

5.2 แนวคิดและจุดเน้น การจัดการภาครัฐมีที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 2) มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด
- 3) จัดจ้างภาคเอกชนดำเนินการ
- 4) การสรรหาผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูงจากภายนอก
- 5) มุ่งเน้นการบริหารแบบมืออาชีพ

6) มีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ ยึดกลยุทธ์การตลาด ให้ความสำคัญต่อลูกค้า มุ่งทำงานเชิงรุก กล้าเสี่ยง แสวงหาโอกาส และใช้วิธีการเจรจาต่อรอง

- 7) มุ่งการแข่งขันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนา
- 8) มอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจและให้อิสระในการบริหารจัดการ
- 9) มุ่งการกระจายอำนาจ

10) เร่งแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

6. ทฤษฎีการบริหาร Balanced Scorecard (BSC)

การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหาร โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาโดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) นี้ ผู้วิจัยจึงขอศึกษาและนำเสนอ แนวคิด หลักการ และรูปแบบการบริหารของ Balanced Scorecard (BSC) สามารถอธิบายโดยสรุปได้ดังนี้

6.1 สาระสำคัญของ Balanced Scorecard (BSC) ผู้คิดค้นหลักการหรือทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) คือ Kaplan และ Norton (1996, p.7) นับเป็นการเสนอแนวคิดใหม่ในเรื่องการประเมินผลขององค์กร โดยการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรแบบใหม่จะคำนึงถึงมุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการบริหารภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเติบโต และเรียนรู้ขององค์กร (Learning and Growth Perspective) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดการประเมินผลขององค์กรที่แต่เดิมจะมุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน โดยดูจากตัวเลขกำไร และขาดทุนหากตัวเลขการเงินเป็นบวก หมายถึงผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่ดีโดยไม่พิจารณาผลการดำเนินงานด้านอื่น ซึ่งทั้งสองท่านเห็นว่า การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือการเจริญเติบโตขององค์กรในด้านของการเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้ขององค์กรมีความสำคัญเช่นเดียวกับด้านการเงิน ซึ่งแนวคิดนี้เป็นที่ยอมรับ และถูกนำไปใช้ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในอเมริกา และยุโรป โดยมีสาระสำคัญของมุมมอง 4 มุมมองดังนี้

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านการเงินเป็นมุมมองที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไร ทั้งนี้เนื่องจากมุมมองด้านการเงินจะเป็นตัวชี้ว่ากลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นมา และการนำกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ ภายใต้กลยุทธ์ด้านการเงินนั้นประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญได้แก่ ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ และด้านการลดลงของต้นทุน

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีการกำหนดกลุ่มของลูกค้าที่จะมุ่งตอบสนอง ต้องแสวงหาคูณค่าที่องค์กรจะต้องนำเสนอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้น

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) ภายใต้มุมมองนี้จะต้องพิจารณาว่าอะไรคือกระบวนการที่สำคัญภายในองค์กรที่จะช่วยให้องค์กรนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และช่วยให้อัตราผลผลิตขององค์กรในด้านอื่นๆ

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมากที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กร ภายใต้

วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลนั้น มีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่นๆ นั้น บุคลากรในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ตัวชี้วัดที่สำคัญได้แก่ ทักษะความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงานสำหรับวัตถุประสงค์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ห้องปฏิบัติการบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ เป็นการเปรียบเทียบว่านอกจากทักษะแล้วเทคโนโลยีก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จด้วยมุมมองทั้ง 4 มุมมอง Balanced Scorecard (BSC) สามารถนำเสนอ ดังนี้

มิติด้านการเงิน เพื่อบรรลุความสำเร็จด้านการเงินองค์กรควรมีผลการดำเนินงานอย่างไรในสายตาผู้ถือหุ้นวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์

มิติด้านลูกค้า องค์กรควรจะตอบสนองลูกค้าด้วยกระบวนการบริหารที่เป็นเลิศ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ขององค์กร อันเป็นการตอบสนองต่อผู้ถือหุ้นและลูกค้า

มิติด้านกระบวนการภายใน กระบวนการบริหารอะไรที่เป็นเลิศภายในองค์กร วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ จะช่วยให้องค์กรมีคุณค่าและสร้างความพึงพอใจตลอดจนความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

มิติด้านการเรียนรู้และการเติบโต เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ทำอย่างไรองค์กร จึงจะมีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์

6.2 หลักการและแนวความคิดของ Balanced Scorecard (BSC) โดยการนำมาใช้ในองค์กรของตนอย่างแพร่หลายทำให้ Balanced Scorecard (BSC) มีความหมายหรือสาระสำคัญในแนวคิดต่างๆ ซึ่ง พสุ เดชะรินทร์ (2546 ข, หน้า 12-14) สรุปได้ตามกลุ่มแนวคิด คือ

1) แนวคิดของ Balanced Scorecard (BSC) กลุ่มแรกเห็นว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือในการวัด หรือประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กร (Measurement) ถือเป็นวัตถุประสงค์แรกเริ่มของ Balanced Scorecard (BSC) ที่มีเทคนิคการวัดผลที่ให้ความสำคัญกับตัววัดทางการเงิน (Financial Measure) เท่าเทียมกับตัววัดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Non-Financial Measure) เพื่อให้เกิดความสมดุล (Balance) ในการประเมินและวัดประสิทธิภาพในองค์กร

2) แนวคิดกลุ่มที่สองสรุปว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นระบบในการบริหารองค์กรทั้งหมด (Enterprise – Wide Management System) ที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยการบริหารองค์กรโดยอาศัยการวัดหรือการประเมินผลเป็นหลักโดย Balanced Scorecard (BSC) มีสาระสำคัญเป็นระบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management System) ที่นำเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์ รวมทั้งมาตรวัดต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติ (Strateg Implementation) ทำให้เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องกลยุทธ์

3) แนวคิดกลุ่มที่สามเชื่อว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นทั้งเครื่องมือวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานและกระบวนการบริหารที่สอดคล้องกัน โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน หรือ Key Performance Indicators: KPIs เป็นกลไกสำคัญในการวัด หรือประเมินว่าผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรจะเป็นอย่างไร

สรุปได้ว่าสาระสำคัญของ Balanced Scorecard (BSC) ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ในวัตถุประสงค์อะไรองค์กรมีการคาดหวังในผลของการนำไปใช้ในด้านใด Balanced Scorecard (BSC) ได้มีวิวัฒนาการจากการเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสู่การเป็นเครื่องมือการบริหารองค์กรทั้งหมดที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพโดยการประยุกต์หลักการ Balanced Scorecard (BSC) ให้เหมาะสมกับคุณลักษณะองค์กรซึ่ง Kaplan and Norton (1996, p.10-16) ได้กล่าวว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นมากกว่าเทคนิค (Tactical) หรือเครื่องมือการวัดระบบการบริหารจัดการ (Operational Measurement System) องค์กรหรือธุรกิจที่มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่จะใช้ Scorecard เป็นระบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management System) เพื่อที่จะบริหารกลยุทธ์ในระยะยาว องค์กรเหล่านั้นจะใช้การวัดผลจาก Scorecard

สาระสำคัญของกระบวนการบริหาร ดังนี้

1. เป็นการสร้างทบทวนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร (Clarify and Update Strategy) กระบวนการ Balanced Scorecard (BSC) เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรร่วมกันสร้างและทบทวนกลยุทธ์ขององค์กร และแปลงกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ที่สอดคล้อง เช่น การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน ทีมผู้บริหารต้องพิจารณาประเด็นทางด้านรายได้ อัตราการเติบโตของตลาด ความสามารถในการทำกำไร หรือการเพิ่มกระแสเงินสดโดยเฉพาะมุมมองด้านลูกค้าและการตลาด ผู้บริหารต้องรู้ว่าใครคือลูกค้าขององค์กร กำหนดความชัดเจนของตลาดและคู่แข่งกัน ต้องมีการประชุมร่วมกันของทีมผู้บริหารเพื่อตกลงร่วมกันเป็นเอกฉันท์ในการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ตลอดจนกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2. เป็นการสื่อสารทางกลยุทธ์ทั้งองค์กร (Communicate Strategy Through out the Organization) องค์กรต้องมีการสื่อสารถึงกลยุทธ์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนในองค์กรรับทราบถึงแผนกลยุทธ์ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ การวัดประเมินผล (Operational Review) ให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบอย่างทั่วถึงโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิดีโอทัศน์ กระดานข่าว การจัดประชุมพนักงานอย่างเป็นทางการหรือการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน

3. เชื่อมวัตถุประสงค์กลยุทธ์จากระดับองค์กรสู่เป้าหมายและกลยุทธ์ของบุคคล (Align Departmental and Personal Goals to the Strategic) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องทำให้

สำเร็จจากผู้บริหารระดับสูง และนำสู่พนักงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับกลยุทธ์ และเป้าหมายหลักขององค์กร รวมถึงการสร้างแผนปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ

4. เป็นการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และการสร้างโครงการ (Identify and Align Strategic Initiatives) Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือการจัดการที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารระดับสูงคือผู้กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งต้องมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ แผนกลยุทธ์เป็นแผนระยะยาว 3 – 5 ปี หากองค์กรใดสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หมายถึงผลประกอบการมีกำไร ผลตอบแทนการลงทุนที่ดีขึ้นส่งผลให้ราคาหุ้นสูงขึ้นสรุปแล้ว การใช้ Balanced Scorecard (BSC) คือเครื่องมือช่วยผู้บริหารในการแปลงแผนกลยุทธ์ของแต่ละแผนกและแตกเป็นเป้าหมายในระดับบุคคล

5. ทุกแผนปฏิบัติการย่อยต้องเชื่อมโยงกันและเป็นตัวสนับสนุนแผนกลยุทธ์หลักขององค์กร (Link Strategic Objectives to Long-Term Targets and Annual Budgets) แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งหมดจะเป็นตัวนำไปสู่เป้าหมายระยะยาว และการกำหนดงบประมาณประจำปีขององค์กรต่อไป

6. มีการเชื่อมโยงกลยุทธ์และการวัดประเมินผล (Align Strategic and Operational Review) เป็นกระบวนการบริหารที่ทำให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้การติดตามประเมินผลอย่างสมดุลในมุมมอง 4 มุมมอง

7. ข้อมูลที่ย้อนกลับช่วยให้เกิดการเรียนรู้และสร้างกลยุทธ์ใหม่ให้กลับองค์กร เมื่อองค์กรพัฒนา Balanced Scorecard (BSC) มาเป็นเครื่องมือทางการจัดการนั้น สิ่งที่มาคือองค์กรต้องวางกรอบการปฏิบัติงานและการติดตามผลการปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญมากสำหรับระบบควบคุมกลยุทธ์ Balanced Scorecard (BSC)

เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ที่ยังไม่ได้ใช้ Balanced Scorecard (BSC) นั้นผู้บริหารมักไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบ ผลสะท้อนกลับ (Feedback) หรือไม่ได้ตรวจสอบความเป็นไปได้ของสมมุติฐานในการสร้างกลยุทธ์อย่างเพียงพอ Balanced Scorecard (BSC) จะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารไม่ลืมขั้นตอนสำคัญดังกล่าว การตรวจสอบผลสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับเปลี่ยนแปลงแผนให้เกิดความเหมาะสมเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้แน่นอน นอกจากนี้ Nills-Goran Olve Jan Roy และ Magnus Wetter ได้สรุปว่า Balanced Scorecard (BSC) ยังกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องการควบคุมทางการจัดการ Management Control) ในมิติเชิงกลยุทธ์ (Strategic Dimension) ขององค์กร การสื่อสารให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงานของแต่ละคน การอธิบายความสำคัญของการพัฒนาความสามารถ (Competencies) และความสัมพันธ์กับลูกค้า

(Customer Relationship) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่มีต่ออนาคตขององค์กร การสร้างโอกาสในการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาของธุรกิจด้วยการวัดปัจจัยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ การสร้างการยอมรับและการนับถือในความสำเร็จของงานต่างๆ ที่อาจจะไม่แสดงผลในระยะสั้น ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนหรือการเพิ่มยอดขายการอธิบายให้บุคคลภายนอกได้ทราบถึงภาพขององค์กร และสิ่งที่ธุรกิจสามารถทำได้อย่างชัดเจนมากกว่าการนำเสนอข้อมูลทางการเงินในรายงานประจำปีเพียงอย่างเดียว

ประโยชน์ในการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในองค์กร พสุ เศษรินทร์ (2547ก, หน้า 19) กล่าวว่า ทำให้องค์กรสามารถตอบคำถามทางกลยุทธ์ได้ 5 ประการ คือ องค์กรจะสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่สิ่งที่บุคลากรในระดับต่างๆ ให้เข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างไร องค์กรจะมีระบบอะไรในการวัดและประเมินความสามารถตามวัตถุประสงค์กลยุทธ์ องค์กรจะสร้างความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ในระยะยาว (การพัฒนามูลค่า) และระยะสั้น (การทำกำไรให้ได้สูงสุด)ได้อย่างไร องค์กรจะออกแบบกระบวนการภายใน (Internal Processes) ให้สนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างไร และองค์กรจะทราบได้อย่างไรว่าบุคลากรในองค์กรมีทักษะและพฤติกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรจะเห็นได้ว่า ความสำคัญของ Balanced Scorecard (BSC) เป็นการพัฒนาองค์กรในทุกด้านในเกิดประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) คือแนวคิดในการบริหารจัดการเพื่อจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องตามวิธีการหรือสมมุติฐานที่จะพาองค์กรจากจุดปัจจุบันไปยังจุดที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ภายใต้สมมุติฐานต้องการกำหนดกิจกรรมที่เป็นตัวผลักดัน (Leading Indicator) ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Lagging Indicator) ซึ่งต้องทำให้ทุกคนภายในองค์กรมีความเข้าใจในวิธีการหรือสมมุติฐานที่ทำอย่างชัดเจน (Clearly) สรุปว่า BSC เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ และแนวทางไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมาย ตลอดจนติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมกลยุทธ์กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ อดีที่ผ่านมา BSC เป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันอยู่แล้วแต่เราไม่ได้นำมาจัดให้ครอบคลุมเป็นระบบระเบียบ และเชื่อมโยงการวัดผลงานในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องสัมพันธ์กันกล่าวโดยสรุป Balanced Scorecard (BSC) ระยะแรกนั้นมุ่งใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรโดยให้สร้างความสมดุลในการประเมินผล โดยพิจารณาทั้ง 4 มุมมอง คือ

1. มุมมองด้านการเงิน
2. มุมมองด้านลูกค้า
3. มุมมองด้านการกระบวนการภายใน
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

แทนที่จะใช้การประเมินผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียวเช่นในอดีต ต่อมาได้พัฒนาแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) โดยมุ่งใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่การ

ปฏิบัติการ และทำให้เกิดความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งองค์กร โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินโดยมุ่งเน้นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้ Balanced Scorecard (BSC) เพื่อเป็นเครื่องมือนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการมากกว่าการใช้เป็นเพียงเครื่องมือประเมินผลองค์กรเท่านั้น

หรืออาจกล่าวสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นกลยุทธ์การบริหารองค์กรที่มีเครื่องมือการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร 4 ด้านดังกล่าวข้างต้น ซึ่งองค์กรใดจะนำ Balanced Scorecard (BSC) ไปใช้จะต้องประยุกต์และปรับมุมมองให้เข้ากับวัตถุประสงค์และคุณลักษณะขององค์กรจะได้นำเสนอในหัวข้อต่อไป

แนวคิดและหลักการบริหาร ของ Balanced Scorecard (BSC) จากการเข้าใจในสาระสำคัญของ Balanced Scorecard (BSC) ว่าแท้จริงแล้วเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหาร และการทำให้องค์กรมุ่งเน้นในเรื่องของกลยุทธ์ ไม่ใช่เรื่องของการวัดและประเมินผลอย่างเดียว ดังนั้น Kaplan and Norton (1996) จึงได้เสนอการนำ Balanced Scorecard (BSC) ไปใช้ในองค์กรมีกระบวนการจัดทำ 4 ระยะดังนี้

- 1) การวิเคราะห์หรือทบทวนกลยุทธ์ (Strategic Analysis)
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ (Strategic Formulation)
- 3) ออกแบบวิธีวัดและประเมินผล (Design of Perspectives)
- 4) การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation)

กระบวนการจัดทำ **Balanced Scorecard (BSC)** วีระเดช เชื้อนาม (2547, หน้า 39-48) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ หรือทบทวนกลยุทธ์ (Strategic Analysis) แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 เลือกกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยเลือกจากกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานย่อยหรือแผนกที่ได้ทำไว้แล้ว หากหน่วยงานใดยังไม่มีแผนกลยุทธ์ ต้องรีบดำเนินการก่อน
 - 1.2 วิเคราะห์และเชื่อมโยงกลยุทธ์ของแต่ละแผนกเข้าเป็นกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในขั้นนี้ช่วยให้ทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์แต่ละแผนกกว่าเป็นอย่างไรทั้งทางด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการ ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนการทำงาน
2. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ (Strategic Formulation) มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้าเทคโนโลยี เพื่อนำแนวคิดต่างๆ มาเป็นข้อมูลในการกำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ แนวทางการวัดผลให้ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง

2.2 สั่งเคราะห์ข้อมูล หลังจากสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้วทีมงานต้องรวบรวมคำตอบที่ได้มาพัฒนาเป็นวัตถุประสงค์และการวัดผลที่ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง

2.3 จัดประชุมเชิงปฏิบัติโดยเชิญผู้บริหารทุกระดับร่วมพิจารณาเกี่ยวกับการจัดวัตถุประสงค์และมุมมองที่ทางทีมงานได้ร่างขึ้นมา ในช่วงนี้อาจจะมีการปรับแก้มุมมองให้มากหรือน้อยกว่าเดิม

3. ออกแบบวิธีวัดและประเมินผล (Design of Perspectives)

3.1 เชื่อมโยงวิธีการวัดผลของแต่ละมุมมองให้มีความสัมพันธ์กัน

3.2 ประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 เพื่อร่วมพิจารณาวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ร่างวัตถุประสงค์และการวัดผลที่ได้จัดทำในขั้นตอนที่ผ่านมา

4. การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation)

4.1 พัฒนาแผนการนำไปใช้ กำหนดเป้าหมาย และจัดทำแผนภายในประกอบไปด้วยการวัดผลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานขั้นตอนของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่ทำให้ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายนั่นเอง

4.2 ประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 3 เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และการวัดผลครั้งสุดท้าย

4.3 นูรณาการกับระบบการบริหารของหน่วยงานโดยเฉพาะนอกจากนี้ พสุ เดชะรินทร์, (2546 ก หน้า 47-49) กล่าวว่ากระบวนการจัดทำ Balanced Scorecard (BSC) นั้นประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ซึ่งได้แก่ การทำ SWOT Analysis

2) กำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร

3) วิเคราะห์และกำหนดว่า BSC ขององค์กรควรมีทั้งหมดกี่มุมมองอาจยึดตามแนวคิดของ Kaplan และ Norton 4 มุมมองหรือพัฒนามุมมองขององค์กรขึ้นมาเอง และมุมมองแต่ละมุมมองควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร

4) จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้แต่ละมุมมอง ทั้งนี้ให้พิจารณาว่าหากองค์กรจะดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรนั้น จะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไรบ้าง (พสุ เดชะรินทร์, 2546 ข, หน้า 66)

ผู้บริหารจะต้องจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ ในแต่ละมุมมองโดยเทียบว่า วัตถุประสงค์ใดมีความสำคัญในลำดับมากที่สุดที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการได้สำเร็จ

ผู้บริหารต้องสร้างความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์แต่ละด้านในเชิงเหตุและผล

5. กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

6. ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการ จะต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์นั้นในด้านต่างๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องบรรลุรวมทั้งแผนงานกิจกรรมหรือโครงการ (Initiatives) ที่จะต้องทำซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- การจัดทำตัวชี้วัด
- การกำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน
- การจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

กำหนดขึ้น

7. เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้วสามารถที่จะแปลง (Cascade) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับรองๆ ลงไปได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลัก และกำหนดตัวชี้วัด

นอกจากนี้ วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 226-227) ได้สรุปว่า Balanced Scorecard :BSC สามารถนำไปใช้ได้ทั้ง 4 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนการวางแผน (Planning) ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ (Implementation) ขั้นตอนการติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation) ขั้นตอนการปรับปรุงมาตรฐาน (Standardization) สำหรับขั้นตอนของการวางแผน (Planning) นั้นมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
2. การกำหนดพันธกิจ (Mission)
3. การกำหนดค่านิยมร่วม (Shared Value)
4. การกำหนดความสามารถหลัก (Core Competency)
5. การกำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์กร (Long -Term Objective)
6. การกำหนดจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal)
7. การกำหนด Balanced Scorecard (BSC)
8. การกำหนดรายชื่อแผนงานและโครงการ (List of Program and Project)
9. การกำหนดตารางแผนปฏิบัติการแบบอิงตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI Based

Action Plan)

การประกันคุณภาพการศึกษา

1. การประกันคุณภาพภายใน

ปัจจุบันในยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ไปจนถึงรูปแบบการใช้ชีวิตและวัฒนธรรมใหม่ ๆ มาสู่สังคมไทย การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีหลักคิด รู้จักใคร่ครวญ เลือกรับ ปรับตัว กับเหตุการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามาสู่ชีวิตตลอดเวลา ระบบการศึกษาจะต้องตอบสนองการทำงาน ในยุคข้อมูลข่าวสาร การสอนต้องส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการมากกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต ปัจจัยที่จะส่งผลให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้ก็คือ หลักสูตร การจัดการเรียน การสอน ครู บุคลากรทางการศึกษา และกระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งต้องอาศัยการประกันคุณภาพ การศึกษาทั้งภายในและภายนอก เป็นกระบวนการที่จะผลักดันให้ปัจจัยต่าง ๆ มีคุณภาพและนำไปสู่ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2541 ก หน้า 30-33)

1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกคน เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ใฝ่คุณภาพและ ประสานการทำงานที่เป็นระบบของคน ผู้บริหารจะต้องสร้างให้ได้ด้วยการสร้างคนให้มีคุณภาพ โดยการสร้างคนให้ทำงานได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก และสร้างคนที่มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพใน หน้าที่การงานที่ตนเองรับผิดชอบ เมื่อคนมีคุณภาพ องค์กรก็จะมีคุณภาพไปด้วย คำว่า คุณภาพ (Quality) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525, หน้า 189) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพว่า คุณภาพ คือ ลักษณะความดี หรือ ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง คุณลักษณะและคุณสมบัติรวมทั้งหมดของผลิตผลหรือบริหารที่เป็นไปตามความต้องการที่กำหนดไว้ชัดเจนหรือตามแนวที่แฝงไว้

อภิญา ตันศิริ (2541, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ลักษณะและ คุณสมบัติทั้งหลายของผลิตผลหรือบริการที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2542, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพ หมายถึง การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการ และความสมหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพว่า หมายถึง สภาพที่เป็นคุณประโยชน์ และทำความพึงพอใจแก่ลูกค้า

สรุปได้ว่าคุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้ผลิตหรือหน่วยงานหรืองานนั้น ๆ และ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

ความหมายของคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา (2541, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตร อันเป็นผลมาจาก การที่หน่วยงานทุกระดับทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นร่วมกับชุมชนจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2541, หน้า 27) ให้ความหมายคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตร

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2542 , หน้า 8) ให้ความหมายคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตรงความมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ ตรงตามมาตรฐาน การศึกษาและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการบริหารการศึกษาที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาจนเกิดคุณลักษณะตรงตามมาตรฐานการศึกษาตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาและความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ปกครอง ประชาชน และสังคมว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จบการศึกษาจะมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้และเป็นที่ยอมรับของสังคม มีนักวิชาการและผู้ให้นิยามการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (ม.ป.ป., หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ของการประกันคุณภาพภายในว่า หมายถึง กระบวนการบริหารที่สถานศึกษาต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการ ลงมือทำตามแผน ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพ และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี

สงบ ลักษณะ (2539, หน้า 8) ให้ความเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต ดังนั้นการประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้

ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึงการดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ นั้น จะให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครองและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการ โดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียน มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

รุ่ง แก้วแดง (2544, หน้า 96) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การทำงานตามปกติของครูเพียงแต่ปรับปรุงการทำงานให้เป็นกระบวนการ ขั้นตอนที่ชัดเจน ครูต้อง ทำการวิจัย มีการเก็บข้อมูล มีการวิเคราะห์ มีการนำไปใช้โดยสรุป คือ นำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการทำงาน

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพ การบริหาร การจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบ ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง จนสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า การจัดการศึกษาของ โรงเรียนมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตามจุดหมายของหลักสูตร และความต้องการของสังคม

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 1-4) ได้ให้เหตุผลถึงความจำเป็นหลายประการที่ทำให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ดังนี้

1.2.1 กระแสโลกาภิวัตน์ กระแสโลกาภิวัตน์ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศไทยก้าวไปสู่ระบบเทคโนโลยี มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิตให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ ทำให้หลายประเทศหันมาสนใจในการพัฒนาคุณภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรม เช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทย เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะอย่างเพียงพอในการใช้และควบคุมเทคโนโลยีในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ระบบการศึกษาไทยจะต้องได้รับการปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ และความต้องการภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

ปัจจุบันวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของคนไทยอันมีอิทธิพลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้คนไทยรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้กว้างขวางขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศได้นำเสนอโอกาสและทางเลือกให้บุคคลได้เรียนรู้จากหลายแหล่งช่องทางและหลายรูปแบบ ของวิธีเรียนที่ยืดหยุ่นทั้งเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถเรียนรู้ และรู้ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตามความสนใจของตนเอง และในอนาคต บุคคลจะแสวงหาแนวทาง และค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเอง การเรียนรู้เกิดจากการจัดการศึกษาได้ดีจริงในสถานศึกษาโดยเรียนจากสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษาที่นำเสนอความรู้หลากหลายและเรียนจากสิ่งที่ เป็นจริงในสังคม ผู้เรียนจะกลายเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และสร้างรูปแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพและเพื่อการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต ผลกระทบเหล่านี้ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการประกัน คุณภาพการศึกษา

1.2.2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเทศไทยได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาไว้หลายมาตราโดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 43 ได้ระบุว่ารัฐจะต้องจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างน้อย 12 ปี อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และไม่เก็บ ค่าใช้จ่ายรวมทั้ง มาตรา 81 ระบุว่ารัฐต้องจัดการศึกษา อบรมและสนับสนุนให้จัดการศึกษาอบรมให้เกิด ความรู้คู่คุณธรรม ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมส่งเสริม ความรู้ และปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง พัฒนานวัตกรรม และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ และวัฒนธรรม ของชาติ เป็นต้น

1.2.3 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายหลักทางด้าน การศึกษาลดับแรกของประเทศไทยที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ ข้อมูลอย่างกว้างขวาง เพื่อกำหนดเนื้อหาสาระต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของประเทศ ซึ่งจะ ส่งผลกระทบต่อสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาของชาติอย่างมาก นับตั้งแต่การกำหนด ความมุ่งหมายของการศึกษาที่เน้นการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง ร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มาตรา 6 การจัดการศึกษาโดยยึดหลักการศึกษตลอดชีวิตสำหรับ ประชาชน ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 8 การกำหนดสิทธิ และ หน้าที่ทางการ ศึกษาของบุคคล บิดามารดา ครอบครัว ชุมชน องค์กรรัฐ องค์กรเอกชนสถานบันต่างๆ ทางสังคม มาตรา 10 - มาตรา 14 การกำหนดระบบการศึกษา ซึ่งระบุไว้ว่า มี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาใน ระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษตามอัธยาศัย โดยให้มีการผสมผสานและการเทียบโอน ผลการเรียนระหว่างรูปแบบเดียวกัน และต่างรูปแบบกันได้ มาตรา 15 การกำหนดการบริหารและ การจัดการศึกษาของรัฐซึ่งมุ่งเน้นความเป็นเอกภาพ ประสิทธิภาพและการกระจายอำนาจ มาตรา 31- มาตรา 40 การกำหนดสิทธิในการจัด การศึกษาขององค์กรท้องถิ่น มาตรา 41 - มาตรา 43 การ บริหารและการจัดการศึกษาเอกชน ซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระโดยมีการกำกับติดตามประเมิน คุณภาพและมาตรฐาน โดยรัฐ มาตรา 47 - มาตรา 51 การกำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพ

การศึกษาอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและชัดเจน มาตรา 52 – มาตรา 57 การพัฒนาครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นวิชาชีพที่มีมาตรฐานสูง มาตรา 58 – มาตรา 68 การระดมทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษา เป็นต้นบทบัญญัติพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษานานใหญ่ หรือต้องมีการปรับระบบการศึกษาใหม่ ซึ่งทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมากกระบวนการดำเนินงานที่เป็นหลักสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงาน 3 ประการ คือ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542 , หน้า 79-80)

1.2.3.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา คือกระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ
- 2) การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษาศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษา และการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

1.2.3.2 การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา คือกระบวนการและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน และการจัดทำรายงานของโรงเรียนต่อประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของโรงเรียน
- 2) การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานเกี่ยวข้อง
- 3) มาตรฐานการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2.3.3 การประเมินคุณภาพการศึกษา คือกระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

- 1) การทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน
- 2) การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน
- 3) การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือ การประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542 , หน้า 15) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่าการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคม มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 43 ระบุไว้ว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพไม่เก็บค่าใช้จ่าย พระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงกำหนดไว้ ชัดเจนในหมวดมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องคำนึงถึงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีพนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี โดยสถานศึกษาและบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพิ่มเติม และในกรณีที่ผลการประเมินของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมินนั้น

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนด และตามที่สังคมต้องการ ในการนี้กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษาโดยให้สถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ การจัดการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้นหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และตรวจสอบผลการดำเนินงานตามภาระรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หลักการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสำนักงานทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542 , หน้า 3) ได้เสนอหลักการไว้ดังนี้

- 1) การสร้างความมั่นใจและพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา
- 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการศึกษาของทุกฝ่าย ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
- 3) ความร่วมมือทางวิชาการขององค์กร บุคลากรในพื้นที่
- 4) การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับ ทุกขั้นตอน
- 5) การดำเนินงานสามารถติดตามตรวจสอบได้
- 6) รายงานสู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง

จากหลักการดังกล่าว สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จึงได้กำหนดแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน ดังนี้

1.3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน

การประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง การบริหารจัดการของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และองค์กร เครือข่าย เพื่อให้ผู้เรียนและผู้รับบริการ มีคุณลักษณะตามมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียน

มาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง ข้อกำหนดคุณลักษณะคุณภาพอันพึง ประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา และเป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน การกำกับ และการประเมินคุณภาพการศึกษา มีตัวบ่งชี้ (Indicator) ประกอบในแต่ละมาตรฐานการศึกษาซึ่งอยู่ ในกรอบของมาตรฐานการศึกษาของชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, หน้า 4-6)

การประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นขั้นตอนการวางแผนเพื่อกำหนด เป้าหมายของผลงาน การกำหนดมาตรฐานการศึกษา การพัฒนาวิธีดำเนินงานและกำหนดปัจจัย รวมทั้งการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนของสถานศึกษา ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์สถานศึกษา เช่น ใช้ SWOT Analysis

1.2 การกำหนดมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียน

1.3 การพัฒนากระบวนการดำเนินงานของสถานศึกษา

1.4 การกำหนดปัจจัยการดำเนินงาน

1.5 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำหรับการกำหนดมาตรฐาน การศึกษานอกโรงเรียน ตามข้อ 1.2 จำเป็นต้องยึดตามมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียนที่กำหนดไว้ แล้วส่วนตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาสถานศึกษาสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับ บริบทของสถานศึกษาได้

2. การกำกับคุณภาพ (Quality Audit) เป็นขั้นตอนที่สถานศึกษาดำเนินการตาม แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษามีการส่งเสริม สนับสนุน กำกับ เพื่อดำเนินโครงการและกิจกรรมให้ บรรลุตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การให้คำชี้แจง อธิบายให้คำปรึกษา

2.2 การส่งเสริม สนับสนุน

2.3 การติดตาม ประเมินผลย่อย

2.4 การทบทวน การแก้ไขปัญหา อุปสรรค

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) เป็นขั้นตอนของการ ตรวจสอบผลของการจัดการศึกษาสามารถบรรลุผลตามมาตรฐานในระดับใด อย่างไร โดยพิจารณา

ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา สามารถสรุปจุดเด่น จุดที่ต้องพัฒนา ทิศทางการพัฒนา และจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (Self Assessment Report: SAR) เป็นรายปี เพื่อเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเผยแพร่ต่อสาธารณชน และเป็นเอกสารสำคัญในการดำเนินการในการประกันคุณภาพในปีต่อไปการประเมินคุณภาพการศึกษานี้จะมีหน่วยงานภายนอกที่เรียกว่า สมศ.(สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ประเมินภายนอกในทุกๆ 5 ปี เพื่อตรวจสอบผลการจัดการศึกษาและเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาการประเมินคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย

1.1 การประเมินผลตนเอง

1.1.1 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์สถานศึกษา การวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดมาตรฐานการศึกษา การกำหนดโครงการและกิจกรรม การดำเนินงาน การกำกับ ดูแล จำเป็นที่สถานศึกษาต้องมีการประเมินผลตนเองตามแนวคิดการประเมินภายใน เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียนที่กำหนดไว้เพียงใด และใช้วงจร PDCA ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

1.1.2 การรายงานการประเมินตนเอง ควรเริ่มพร้อมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ งานที่ดำเนินงานนั้น ดำเนินการอย่างไร ได้ผลอย่างไร กรอบสาระสำคัญประกอบด้วย SAR ประกันคุณภาพ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษา

- ข้อมูลสถานศึกษา
- วิสัยทัศน์
- พันธกิจ

ส่วนที่ 2 แนวทางการประกันคุณภาพ

- การนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ไปสู่การปฏิบัติ
- ออกแบบโครงการ กิจกรรม
- การกำกับดูแล

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพ

- การประเมินรายมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 สรุปและทิศทางการพัฒนา

- การสรุปผลการประเมินมาตรฐาน
- จุดเด่นที่ควรพัฒนา
- แนวทางการพัฒนา

สาระของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของแต่ละมาตรฐาน ควรเสนอผล
เกี่ยวกับ

- ความตระหนัก (Awareness)
- ความพยายามในการปฏิบัติ (Attempt)
- ผลสำเร็จ (Achievement)

ในส่วนของความตระหนักและความพยายามในการปฏิบัติเป็นการรายงานเกี่ยวกับ แผน
โครงการ ความสำคัญของสถานศึกษาที่มองเห็นความสำคัญ ความจำเป็นและได้ปฏิบัติงานต่างๆ
เพื่อให้บรรลุมาตรฐานนั้น ส่วนผลสำเร็จคือผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ และมีการสรุปรวมเป็นราย
มาตรฐาน การรายงานการประเมินตนเองนี้เปรียบเสมือนการตรวจสอบคุณภาพประจำปี

1.2 การประเมินคุณภาพภายนอก การตรวจสอบผลการดำเนินงานในลักษณะ
การประเมินคุณภาพภายนอกจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา
หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามแนวคิด External Evaluation โดยใช้ข้อมูล
จาก SAR และการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างที่เข้ามาประเมิน และจัดทำรายงานการประเมิน
คุณภาพภายนอกอีกฉบับหนึ่ง ในแต่ละรอบ 5 ปี รายงานฉบับนี้จะมีการรายงานด้วยวาจาต่อ
สถานศึกษาและเมื่อจัดพิมพ์แล้วจะเป็นรายงานที่เปิดเผยต่อไป

1.3 ความรับผิดชอบต่อสังคม สถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประกัน
คุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการของสถานศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพไม่ใช่
เป็นการจัดทำ SAR และได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน
คุณภาพการศึกษาเท่านั้น แต่สถานศึกษาจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามบทบาทภารกิจในการ
จัดตั้งสถานศึกษาและนโยบายที่ได้รับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ

- 1) การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management : RM)
- 2) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA)
- 3) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(Continuous Quality Improvement :

C Q I)

1.4 องค์ประกอบหลักของการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ
การศึกษาตามอัธยาศัย กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขต มาตรฐาน และตัวบ่งชี้
(กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, หน้า 4-6) ดังนี้

มาตรฐานด้านผู้เรียนและผู้รับบริการ

มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนและผู้รับบริการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ และทักษะตาม
จุดหมายของหลักสูตร กิจกรรม

1) มีผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนและผู้รับบริการมีทักษะในการเรียนรู้

1) มีความสามารถในการแสวงหาความรู้

2) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ

3) มีความสามารถในการเลือกใช้แหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม

4) มีทักษะในการสื่อสาร

มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม

1) มีคุณธรรม จริยธรรม

2) มีจิตสำนึกสาธารณะ

3) ปฏิบัติตนตามระบอบประชาธิปไตย

4) มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

มาตรฐานด้านกระบวนการ

มาตรฐานที่ 4 การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนและผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1) มีการพัฒนาหลักสูตร โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม

2) ต้องการของผู้เรียนและใช้ชุมชนมีการจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความ

3) มีการจัดการเรียนรู้โดยส่งเสริมกระบวนการคิดเป็น

4) มีการจัดการเรียนรู้โดยส่งเสริมกระบวนการทำงานร่วมกัน

5) มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการใช้แหล่งเรียนรู้

6) มีการศึกษาวิจัยหรือนำผลการวิจัยหรือติดตาม หรือประเมินผล

เป็นฐาน

นำไปใช้

มาตรฐานที่ 5 การบริหารจัดการศึกษานอกโรงเรียนมีประสิทธิภาพ

1) บริหารเชิงกลยุทธ์

2) บริหาร โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

มาตรฐานด้านปัจจัย

มาตรฐานที่ 6 ครูและบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานการศึกษานอกโรงเรียน

1) ครูและบุคลากรมีความสามารถในการจัดการกระบวนการเรียนรู้

ตามหลักการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

2) ครูและบุคลากรมีความสามารถในการประสานงานให้เกิดกระบวนการเรียนรู้

3) ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

4) ครูและบุคลากรมีคุณธรรมจริยธรรม

มาตรฐานที่ 7 ผู้บริหารมีสมรรถนะในการบริหารองค์กร

1) มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดี

2) มีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการ

มาตรฐานที่ 8 สถานศึกษามีหลักสูตร กิจกรรม สื่อ และแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย

1) หลักสูตร กิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือ

2) สื่อและแหล่งเรียนรู้หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

3) มีการจัดการแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนและ

ผู้รับบริการ

มาตรฐานที่ 9 เครือข่ายร่วมจัดหรือส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

1) เครือข่ายร่วมจัดการศึกษานอกโรงเรียน

2) เครือข่ายส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

1.5 เส้นทางการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน (Road map)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่ต้องสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ การประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดเส้นทาง หรือแผนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายไว้ 7 ชั้น

บันได 7 ชั้นตอนที่สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกำหนดเป็นแนวทางทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมาย (Road Map) นั้น มีแผนการทำงาน ดังนี้

1.5.1 สร้างความเข้าใจกับผู้บริหารการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการสร้างความเข้าใจแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เข้าใจหลักการ เจตนารมณ์ และแนวคิดหลัก ๆ ของการทำงาน เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

1.5.2 สร้างทีมประกันคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งควรมี 3 ทีมหลักคือ ทีมนำ ทีมทำ และทีมพัฒนา เป็นทีมภายในสถานศึกษาโดยทีมทำอาจจะมีหลายทีมที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละหลักสูตรหรือกิจกรรม

1.5.3 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นการจัดทำแผนที่ต้องมีการวิเคราะห์สภาพที่เป็นอยู่ของสถานศึกษา ว่าเดิมเรามีระบบการทำงานอะไรอยู่บ้างเป็นอย่างไร คุณภาพผู้เรียน

เป็นอย่างไร มีการดูแลช่วยเหลือให้สามารถเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ มีการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างไร กำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้เป็นกำหนดระบบการทำงานในสถานศึกษาซึ่งแท้จริงก็คือ กลยุทธ์การทำงานของ สถานศึกษานั้นเอง รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งในทางปฏิบัติไม่ควรแยกแผนพัฒนาคุณภาพออกจากแผนงานปกติที่สถานศึกษารับผิดชอบอยู่

1.5.4 จัดทำคู่มือระบบภายในสถานศึกษา เป็นการกำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละระบบว่า ในแต่ละขั้นตอนนี้ ต้องทำอะไรบ้าง อย่างไร มีตัวบ่งชี้ใดที่แสดงว่าบรรลุเป้าหมาย และในแต่ละขั้นตอนนี้ สัมพันธ์กับมาตรฐานกลาง 9 มาตรฐานอย่างไร มีหลักฐานที่จะตรวจสอบได้อย่างไร การจัดทำคู่มือระบบนี้มีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวกำกับการทำงานทุกขั้นตอน จึงต้องให้ผู้รับผิดชอบงานนั้น มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือระบบ

1. คำอธิบายระบบหลักและระบบสนับสนุนทั้ง 8 ระบบ ทั้งนี้ชื่อของระบบทั้ง 8 ระบบ ให้เรียกชื่อเหมือนกัน

2. ความสัมพันธ์ของระบบการทำงานแต่ละระบบกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้การศึกษานอกโรงเรียนเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาว่าระบบทั้งหมด ครอบคลุมมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียนที่กำหนดไว้

3. ผังระบบงาน (Flowchart) เป็นการเขียนกระบวนการทำงานแต่ละระบบที่บุคลากรภายในสถานศึกษาร่วมกันออกแบบเพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยใช้ข้อความสั้นๆ

4. การออกแบบระบบ โดยหลักการแล้วระบบประกอบด้วยกระบวนการทำงานต่าง ๆ แต่ละกระบวนการทำงานจะมีวิธีการขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นเมื่อสถานศึกษามีผังระบบงานแล้ว สถานศึกษาต้องกำหนดวิธีการ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ในแต่ละกระบวนการ โดยร่วมกันคิดว่า ถ้าทำงานตามวิธีการที่เป็นมาตรฐานนี้แล้วจะได้งานที่มีคุณภาพ และการที่จะบอกงานมีคุณภาพจำเป็น ต้องมีตัวชี้วัดที่จะพิจารณาความมีคุณภาพจากอะไร (เพื่อนำไปสู่การกำหนดเกณฑ์การประเมินต่อไป) เช่น ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจ ร้อยละของแบบสอบถามหรือเอกสารที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นต้น รวมทั้งจะต้องบอกว่ามีหลักฐานอะไรเพื่อยืนยันว่าได้ทำตามกระบวนการนั้น ๆ แล้ว หลักฐานไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเอกสารเสมอไป ถ้าเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ก็จะเป็นการดี

1.5.5 ดำเนินงานตามคู่มือระบบ เป็นการปฏิบัติงานตามที่ได้จัดทำคู่มือระบบไว้ โดยผู้รับผิดชอบแต่ละระบบต้องคอยตรวจสอบ ตามหลักของวงจร Deming (Plan Do Check Action) เพื่อพัฒนาการทำงานให้เข้าระบบอย่างสม่ำเสมอ

1) การวางระบบ (Plan) ปกติสถานศึกษาจะต้องมีแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาอยู่แล้วในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะมีเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุมาตรฐาน สำหรับการประกันคุณภาพของสถานศึกษา มีผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา งบประมาณ ทรัพยากรที่ต้องใช้ ซึ่งมีทั้งแผนระยะสั้น และระยะยาว แผนระยะยาวได้แก่ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนกลยุทธ์ เป็น แผนที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทสำคัญในการกำหนด ทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปสู่เป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 3 - 5 ปี จากแผน ระยะยาวดังกล่าว นำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี จากแผนปฏิบัติการประจำปี อาจมีการจัดทำ แผนย่อยๆ ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมที่ชัดเจน ซึ่ง ผู้ที่รับผิดชอบแต่ละระบบย่อย หรือแต่ละกิจกรรมในระบบจะต้องไปวางแผนในแต่ละระบบย่อย หรือ แต่ละกิจกรรมดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนหรือผู้รับบริการ

2) การปฏิบัติงาน (Do) เป็นที่ยอมรับกันว่า การวางระบบที่ดี มีความ เหมาะสมสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติ รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แล้ว เท่ากับว่างานนั้นได้สำเร็จไป แล้วครั้งหนึ่ง ดังนั้นในขั้นตอนนี้ทุกคนต้องปฏิบัติงานตามระบบงานของสถานศึกษา และวิธีการ มาตรฐานทางระบบนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีหน้าที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้บุคลากร ทำงานอย่างมีความสุข มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ มีการกำกับ ติดตาม ให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม นอกจากนี้ถ้าผู้บริหารสามารถ ให้การนิเทศกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระบบจัดการ เรียนรู้ และระบบบริการและดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ก็จะเป็นการดียิ่ง ในกรณีที่ผู้บริหาร ไม่สามารถให้การนิเทศได้ด้วยตนเอง อาจเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้การนิเทศแทนหรือส่งบุคลากรของ สถานศึกษาไปรับการอบรมในเรื่องที่ยังไม่มีความรู้หรือไม่เชี่ยวชาญเพียงพอ

3) การตรวจสอบหรือประเมินผล (Check) การประเมินผลที่กระทำอย่าง เหมาะสมจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับการจัดทำสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพของ สถานศึกษาต่อไปการประเมินควรเริ่มตั้งแต่การกำหนดกรอบการประเมินว่าจะประเมินอย่างไร ใครเป็นผู้ประเมิน ระยะเวลาประเมิน เครื่องมือที่ใช้ การวิเคราะห์ การเขียนรายงาน ทั้งนี้เครื่องมือ และวิธีการที่ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม การสังเกตกระบวนการทำงาน การตรวจสอบพิจารณา โครงงานผู้เรียน หลักฐานที่สะท้อนการ ปฏิบัติงาน ตัวอย่างผลงานและแฟ้มสะสมงานของผู้เรียน การสร้างเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลได้ อย่างเหมาะสมและมีระบบ การวางแผนการเก็บข้อมูลที่ดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการประเมิน สามารถนำมาวิเคราะห์รายกิจกรรม รายโครงการ รายระบบการ ทำงาน และสรุปผลภาพรวมของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้

4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Action) หลังจากประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบ มาตรฐานการประเมินของสถานศึกษาแล้ว สถานศึกษาคควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อยของตนเองในแต่ละระบบ และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่รับผิดชอบกลุ่มใด หรือคนใดบ้าง แล้วจัดประชุมบุคลากรของสถานศึกษา แจ้งผลการวิเคราะห์ ซึ่งแจ้งรายละเอียดให้ทราบ และควรเน้นย้ำว่าให้บุคลากรทุกคนได้ทราบว่าผลการดำเนินการประกันคุณภาพต้องทำอย่างต่อเนื่อง ระบบการทำงานใดที่สถานศึกษาดำเนินการแล้วอยู่ในระดับดี มีได้หมายความว่าในปีถัดไปสถานศึกษาจะยังคงทำกิจกรรมเหมือนปีที่ผ่านมาอีก แต่คงต้องร่วมกันพิจารณาว่าจะรักษาผลการดำเนินงานในระดับดี ไว้ได้อย่างไร ส่วนโครงการ กิจกรรม หรือ ระบบการทำงานใดผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ ผู้รับผิดชอบควรต้องวางแผนพัฒนาปรับปรุงส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้ดีขึ้นในปีถัดไป สำหรับโครงการ กิจกรรม หรือ ระบบการทำงานใดผลการดำเนินงานทำได้ไม่ดี ก็ต้องปรับปรุงแก้ไข หรืออาจกล่าวว่าเป็นจุดอ่อนของสถานศึกษาซึ่งต้องนำมาพิจารณาหรือ ปรับปรุง เมื่อบุคลากรผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ก็ควรจะต้องมีการนำแผนของแต่ละกลุ่มมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ ในภาพรวมของสถานศึกษาให้เหมาะสมกับช่วงเวลา บุคลากรงบประมาณ กิจกรรมขั้นตอนใดสามารถบูรรวมกันได้ ก็นำมาปรับแผนจัดรวมกันจะทำให้แนวทางการปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทุกฝ่ายได้รับรู้ร่วมกัน

การจัดการศึกษาที่ดีให้มีคุณภาพเพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้นเปรียบเสมือนการสร้างบ้าน โดยเจ้าของบ้านจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนมีแบบแปลนในการสร้าง มีรายละเอียดของวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้เพื่อให้ได้ประโยชน์ใช้สอยตามต้องการในระหว่างการก่อสร้าง จะต้องตรวจสอบว่าตรงตามแบบแปลนหรือไม่ ใช้วัสดุอุปกรณ์ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้ามีการปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวจะมีคุณภาพทัดเทียมของเดิมหรือไม่ และจะมีความมั่นคงแข็งแรงเพียงใด ระบบน้ำประปา ระบบน้ำเสีย ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์เป็นอย่างไร หากพบสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่องก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้บ้านที่สร้างขึ้นมามีความมั่นคงแข็งแรง ใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ การตรวจสอบและทบทวนก็เช่นเดียวกัน เป็นกิจกรรมที่ทำให้ช่วงของการปฏิบัติงานเพื่อทราบว่าจุดบกพร่องหรือปัญหาเรื่องใดจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

ประโยชน์ของการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาคำเนินงานตามคู่มือระบบจะต้องมีการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการทำงานเป็นระยะ ๆ เพราะการตรวจสอบทบทวนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

- สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบถึงคุณภาพของการดำเนินงานจัดการศึกษา จุดเด่นจุดด้อยและภาพรวมของคุณภาพการศึกษา

- ใช้เป็นข้อมูลวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทาง วิธีการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์

1.5.6 สร้างระบบการประเมินภายในเป็นวัฒนธรรมองค์กรคุณภาพ เมื่อการทำงานเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องแล้วผู้บริหารและทีมงานทั้งหมดในสถานศึกษาต้องสร้างความเคยชินกับการทำงานที่เป็นระบบ และให้ความสำคัญกับคุณภาพของการทำงาน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

1.5.7 ขอรับการประเมินภายนอกจากหน่วยงานกลาง การดำเนินงานตามระบบการทำงานของสถานศึกษาที่ได้สร้างไว้อย่างสม่ำเสมอ นั้น สามารถตรวจสอบได้ด้วยกลไกภายในสถานศึกษาว่าในที่สุดเราได้มาตรฐานตามที่มาตรฐานกลางกำหนดไว้หรือไม่ มีการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับได้ จะทำให้สถานศึกษามีความมั่นใจกับการทำงานอย่างเป็นระบบและพร้อมที่จะรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

2. การประกันคุณภาพภายนอก

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดให้โรงเรียนเป็นผู้ประเมินผลการเรียนของนักเรียนเอง โดยยึดหลักผู้ใดสอนผู้นั้นสอบ ซึ่งโรงเรียนจะต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรียนการสอนของตน แต่ก็ยังเป็นที่น่าเคลงใจในคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาการประเมินคุณภาพจึงมีความจำเป็นทั้งในด้านการประเมินภายในที่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดจัดขึ้น เพื่อเป็นการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงการเรียนการสอนอย่างทันทั่วทั้งที่ และการประเมินภายนอกที่หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้จัดขึ้นเพื่อเป็นการตรวจสอบและเปรียบเทียบกันให้เกิดความมั่นใจว่ารัฐ โรงเรียน สถานศึกษา จัดการศึกษาที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐานทัดเทียมกัน

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีแนวคิดบนพื้นฐานของการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้ได้มาตรฐานที่กำหนดโดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งผลักดันให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพดียิ่งขึ้น ตามความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการ โดยใช้การรายงานตามความจริงให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นกระบวนการหนึ่งที่คณะผู้ประเมินภายนอกจะรวบรวมและศึกษาข้อมูล จากรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาใช้เป็นแนวทาง

ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาและใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้ เพื่อเป็นการประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีหลักสำหรับคณะผู้ประเมินในการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้มีการศึกษาและกำหนดพันธกิจและมาตรฐาน ซึ่งในการกำหนดตัวบ่งชี้แต่ละมาตรฐานการประเมิน ได้มีการวางหลักการไว้ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา , 2545 ก , หน้า 1- 2)

ตัวบ่งชี้ที่ใช้ได้ชี้ชัดถึงผลการจัดการศึกษาว่า มีความเข้ากัน โดยได้รับแนวทางประกันคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด ที่สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามปฏิรูป และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ หลักในการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แต่ละรายการนั้น มีเกณฑ์มาตรฐาน เกณฑ์ที่กำหนดเป็นพิสัย เพื่อกระตุ้นการพัฒนา และเกณฑ์ที่ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ตายตัวที่ไม่มีการประเมินมาก่อน ในตัวบ่งชี้กลุ่มนี้จะใช้เกณฑ์เปรียบเทียบ ระหว่างสถานศึกษา เป็นฐานในการพิจารณา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา , 2545 ข , หน้า16) ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ที่สำคัญในอนาคตกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในและเป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการประเมินเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2.2 การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอก

การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วย ขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังนี้ คือ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา , 2545 ข , หน้า 21- 24)

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาคณะผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการศึกษาและวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี (Self –Assessment Report) หรือ SAR ของสถานศึกษาที่จัดส่งมาให้ล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน โดยศึกษาสภาพปัจจุบันของสถานศึกษา การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษา แผนการปรับปรุงจุดอ่อนเสริมจุดแข็ง ภาวะผู้นำ และการบริหารจัดการ และหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องรายงานผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กำหนดและประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดข้อมูลที่จะต้องตรวจสอบเพิ่มเติมจากแหล่งใด ด้วยวิธีการอย่างไร โดยร่วมกันวางแผนการตรวจเยี่ยมประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อเตรียมผู้ที่เกี่ยวข้องให้คณะผู้ประเมินภายนอกเก็บข้อมูล และชี้แจงขอบเขตการประเมินและนัดวันตรวจเยี่ยม

ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาหนึ่ง ๆ กำหนดประมาณ 3 วัน โดยวันแรกจะมีการประชุมชี้แจงเพื่อให้ทราบกระบวนการและวัตถุประสงค์

มุ่งเน้นการร่วมมือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ตามขอบข่ายและประเด็นที่กำหนดไว้ เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ตามที่สถานศึกษาส่งให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนคณะผู้ประเมินจะนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ผลการตรวจเยี่ยม และข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอข้อสังเกตต่อผู้บริหารสถานศึกษา และรับฟังคำชี้แจง ในกรณีที่สถานศึกษาเห็นว่าข้อสังเกตไม่ถูกต้องไม่ควรครอบคลุมบางประเด็นและสรุปผลการประเมินเพื่อนำข้อมูลไปเขียนรายงาน

ขั้นตอนที่ 3 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาเมื่อเสร็จภารกิจในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอกจะร่วมกันทำ ร่างรายงานผลการประเมิน และรายงานผลต่อสถานศึกษาพิจารณาตรวจสอบ และโต้แย้งหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับร่างรายงาน คณะผู้ประเมินจะปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอรายงานต่อ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะจัดข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด และถ้าไม่ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขจะรายงานต่อคณะกรรมการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไปกล่าวโดยสรุปการประเมินภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นการส่งกัลยาณมิตรเข้าไปดูสภาพจริงของสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ไม่มีการพิพากษาว่าสอบได้หรือสอบตก แต่ต้องการใช้การประเมินเป็นกระบวนการเข้าถึงความจริง เพราะการเข้าถึงความจริงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน (สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ , 2545 , หน้า 55)

การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายนอกนั้น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จะดำเนินการพัฒนาระบบมาตรฐานตามเกณฑ์การประเมิน โดยการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ให้สถานศึกษาทุกแห่ง จะต้องมีการประเมินอย่างน้อย 1 ครั้งในระยะเวลา 5 ปี และการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก สำหรับสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินการภายใน 6 ปี นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติมีผลบังคับใช้ คือภายในเดือนสิงหาคม 2548 ดังนั้นสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ต้องพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยมีคู่มือการดำเนินงานที่แสดงขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินงานของผู้ประเมิน ตลอดจนเกณฑ์และวิธีการในการประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยมีแผนการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา , 2544 , หน้า 15)

- 1) การพัฒนาระบบ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก
- 2) คัดเลือกและให้การรับรองหน่วยฝึกอบรม
- 3) คัดเลือกและให้การรับรองหน่วยประเมิน

- 4) คัดเลือกเพื่อฝึกอบรม
- 5) พิจารณาให้การรับรองผู้ประเมิน
- 6) คัดเลือกสถานศึกษาและแจ้งให้ทราบ
- 7) จัดคณะผู้ประเมินและทำสัญญาจ้าง
- 8) ติดตามผู้ประเมิน
- 9) ให้การรับรองรายงานผลการประเมินและเผยแพร่
- 10) ติดตามผลการพัฒนาสถานศึกษา
- 11) จัดทำรายงานประเมินผลการจัดการศึกษา

กล่าวโดยสรุปการประเมินคุณภาพภายนอก ผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการประเมินเป็นอย่างมาก จึงต้องให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อจะได้ประเมินอย่างถูกต้องและเป็นกลาง เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาจะได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการดำเนินงานการประเมินคุณภาพโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษานั้น มีประเด็นที่สำคัญคือ ไม่ใช่มุ่งเพื่อการจับผิดหรือการตัดสินให้คุณให้โทษ จะทำงานในลักษณะกัลยาณมิตร โดยอาศัยความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และการรายงานผล เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในสถานศึกษาเดียวกันว่าเรื่องไหนทำได้ดี เรื่องใดที่ถูกประเมินว่าต้องปรับปรุง ผู้ประเมินจะต้องระบุในรายงานว่าต้องปรับปรุงอย่างไร (จรัส นองมาก , 2545 , หน้า 15)

2.3 มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก

มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ. 2542 มาตรา 4 ได้ให้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับคำว่า มาตรฐานการศึกษา ไว้ว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อให้เป็นหลักการเทียบเคียงสำหรับส่งเสริม กำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินและการประกันคุณภาพทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 , หน้า 3) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการดังนั้นสถานศึกษาควรที่จะมีระบบการประกันคุณภาพภายใน และผ่านการประเมินคุณภาพ เพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพในโรงเรียนกับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาที่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น โดยมาตรา 7 ในพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , 2543 , หน้า 4)

2.4 มาตรฐานการศึกษาออกโรงเรียน

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น และระบบการประกันคุณภาพภายนอก หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา นอกจากนี้ มาตรา 48 ยังได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดนิยามคำว่า “มาตรฐานการศึกษา” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและการกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา

จำแนกเป็นมาตรฐานด้านผู้เรียนและผู้รับบริการ 3 มาตรฐาน ด้านกระบวนการ 2 มาตรฐาน และด้านปัจจัย 4 มาตรฐาน และได้นำเรียนปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อนำเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายวิจิตร ศรีสอาน) ลงนามประกาศใช้ เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2550 ซึ่งสถานศึกษาจะต้องใช้มาตรฐานและตัวบ่งชี้ดังกล่าวเป็นเป้าหมายเชิงคุณภาพในการดำเนินงานของสถานศึกษา และใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ตรวจสอบ ทบทวนการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ว่าสถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ เพียงใด สอดคล้องหรือเป็นไปตามปรัชญา วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อที่จะนำไปสู่การสรุปและรายงานการประเมินตนเองเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ และรายงานต่อสาธารณชนถึงความสำเร็จของการดำเนินงานและนำเสนอ ประเด็นท้าทายในอนาคต

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จึงได้จัดทำเกณฑ์การพิจารณาและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษานำไปใช้ในการติดตามตรวจสอบ ทบทวนการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้งนี้สถานศึกษาอาจปรับให้มีความเหมาะสมกับภารกิจและบริบทของ

สถานศึกษา เกณฑ์การพิจารณาที่จัดทำขึ้นได้ผนวกตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เข้าด้วยกันและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานศึกษาจึงได้จัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณา ซึ่งเป็นรายการตัวอย่างข้อมูล เอกสารหรือหลักฐานที่สถานศึกษาควรจัดเก็บเพื่อแสดงว่า ได้มีการปฏิบัติงานตาม โครงการกิจกรรมที่สอดคล้องกับปรัชญา วัตถุประสงค์ เป้าหมายของสถานศึกษาไว้ให้ด้วย

เกณฑ์การพิจารณาเป็นข้อกำหนดค่อยๆ ที่อธิบายตัวบ่งชี้ให้มีความกระจ่างชัดและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจความหมาย ขอบข่ายของตัวบ่งชี้และพิจารณาได้ว่าจะต้องกำกับ ตรวจสอบและทบทวนการดำเนินในรูปแบบหรือลักษณะใด จึงจะทำให้ผู้เรียนและผู้รับบริการมีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การศึกษานอกโรงเรียน

ข้อมูลประกอบการพิจารณาเป็นรายงาน หรือสรุปผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่แสดงว่าสถานศึกษาได้มีการปฏิบัติงาน ตามโครงการ กิจกรรมในแผนปฏิบัติงานประจำปี ที่สอดคล้องกับปรัชญา วัตถุประสงค์และ เป้าหมายของสถานศึกษา

เกณฑ์การให้คะแนน เป็นข้อกำหนดที่บ่งบอกให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานว่าเมื่อสถานศึกษาปฏิบัติงานบรรลุตามเกณฑ์การพิจารณาในแต่ละตัวบ่งชี้จะได้คะแนนเท่าไร

เกณฑ์การประเมิน เป็นข้อกำหนดที่ตัดสินว่าในมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนดสถานศึกษามีมาตรฐานคุณภาพในระดับใด สำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพไว้ 4 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี พอใช้ และปรับปรุง เกณฑ์การประเมิน มี 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านผู้เรียนหรือผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพผู้เรียนหรือผู้รับบริการทั้ง 3 มาตรฐาน ใช้ค่าร้อยละเฉลี่ยของจำนวนผู้เรียนหรือผู้รับบริการทั้งหมดที่มีคุณลักษณะตามเกณฑ์การพิจารณา เป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพ

แบบที่ 2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านกระบวนการและปัจจัย การประเมินคุณภาพด้านกระบวนการและปัจจัยทั้ง 6 มาตรฐาน ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของทุกตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศไทย

ศุรพล วรเลิศ (2545, หน้า 74-80) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเขตการศึกษา 7 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เขตการศึกษา 7 มีความคิดเห็นต่อปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านผู้เรียนหรือผู้รับบริการ มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย ดังนี้

1) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มาตรฐานที่มีปัญหาสูงสุด คือ มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานในการบริหารน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 5 ปี ที่มีปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน ในภาพรวมทั้งด้านไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้บริหาร ในสถานศึกษาขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ที่มีต่อปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เสนอ แจกภู (2545, หน้า 73-74) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ วงจร PDCA ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดราชบุรี ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยใช้รูปแบบ PDCA ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดราชบุรี มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนและการลงมือปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านการวางแผนมีการดำเนินงานในระดับมากกว่าด้านอื่น ๆ และด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

ทิพวรรณ เตียงธวัช (2547, หน้า 202-204) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพภายในของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตภาคตะวันออก 3 ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนมีการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยรวม รายด้านและรายข้อทั้งหมดส่วนใหญ่

อยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่ง เพศ วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ และขนาดของศูนย์ต่างกัน มีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโดยรวม รายด้าน และรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 3) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตำแหน่ง เพศ วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ และขนาดของศูนย์ต่างกัน มีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโดยรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหา ในเรื่อง ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานต่างกัน และขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการวางแผน ขาดงบประมาณสนับสนุนและ ขาดสื่อการเรียนการสอน 5) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน มีการเข้าค่ายอบรมคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์งานของศูนย์ให้มากขึ้น เพิ่มงบประมาณ ควรปรับปรุงหลักสูตรให้ตอบสนองแก่ท้องถิ่น และควรสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

ปาน กิมปี (2547, หน้า 90-92) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ประกอบด้วย 1.1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) ประกอบด้วยวิธีการ การวิเคราะห์สถานการณ์ของสถานศึกษา การศึกษาและกำหนดกรอบมาตรฐานการศึกษานอกโรงเรียน การพัฒนาระบบงานของสถานศึกษา การพัฒนาปัจจัยและกระบวนการ และการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา 1.2) การนิเทศคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน (Quality Audit) ประกอบด้วย วิธีการ การให้คำปรึกษา การสนับสนุนความพร้อมและประเมินผลย่อย 1.3) การประเมินคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียน (Quality Assessment) ประกอบด้วยวิธีการ การกำหนดแนวทางการประเมินผล การเขียนรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาและการเชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์กรมหาชน) 2) การบริหารจัดการของสถานศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ควรใช้การบริหารจัดการโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน (School Based Management) จัดกลไกบริหารจัดการให้สถานศึกษาเป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) ประกอบด้วยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การพัฒนารูปแบบการคิด การพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วม การพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการพัฒนาความคิดอย่างเป็นระบบ 3) การนำระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ไปใช้จำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ และปรับให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาอีกครั้ง

จิราวรรณ ศรีวิณะ (2547, หน้าบทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาของ โรงเรียนแกนนำ ที่ผ่านการประเมินภายนอก สังกัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าโรงเรียนแกนนำที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอก สังกัด

กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผู้เรียน (ร้อยละ 63.46) โดยปัญหาที่มากที่สุดอยู่ในมาตรฐานที่ 4 (ร้อยละ 78.85) ปัญหา คือ การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ฝึกการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนยังมีน้อย (ร้อยละ 67.07) ปัญหาด้านกระบวนการ (ร้อยละ 52.89) โดยปัญหาที่พบมากที่สุดอยู่ในมาตรฐานที่ 18 (ร้อยละ 70.19) ปัญหา คือ ครูขาดทักษะการสอนแบบบูรณาการ และการเรียนการสอนแบบโครงงาน (ร้อยละ 69.86) ปัญหาด้านปัจจัย (ร้อยละ 58.65) โดยมีปัญหามากที่สุดในมาตรฐานที่ 22 (ร้อยละ 67.31) ปัญหา คือ งบประมาณในการพาครูศึกษาดูงาน และฝึกอบรมด้านการเรียนการสอนยังไม่เพียงพอ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นพบว่าหน่วยงานหลายบุคคลที่เกี่ยวข้องทางการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้มองเห็นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพ โดยได้จัดทำ และดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือ การพัฒนาคุณภาพการตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับภารกิจของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายนอก แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าในขณะนี้ยังไม่มียางานการวิจัยที่เสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างชัดเจน

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Jenkins (1981 , p. 59) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสอนทางไกลที่มีประสิทธิภาพ พบว่ารูปแบบการสอนทางไกลที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด คือการสอนที่ใช้สื่อประสม ประกอบด้วย สิ่งพิมพ์ เอกสาร และรายการวิทยุรวมทั้ง มีการสอนเสริมหรือพบปะกับผู้สอนเป็นครั้งคราว สื่อ เอกสารเป็นสื่อที่ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะถ้าเป็นสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เมื่อรายการจบแล้วไม่สามารถกลับมาชมได้อีก

Sheffer (1990 , p. 64 - 66) ได้ศึกษาเรื่องการจัดองค์กรและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมขององค์กรการศึกษาต่อเนื่องระดับสูง พบว่าการมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เป็นรูปแบบครบวงจร ซึ่งมีส่วนประกอบ 7 ส่วนด้วยกัน คือ สภาพแวดล้อม การคัดเลือก การมีโอกาสทางการศึกษา การเป็นผู้นำ ความสามารถในการเรียนรู้ความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์กรและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์กรขนาดเล็กที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบขนาดใหญ่ ซึ่งรวมตัวแปรของการคัดเลือก การมีโอกาสทางการศึกษา การเป็นผู้นำและความสามารถในการเรียนรู้

Ashworth , A., and Harvey , R.C. (1993 , p.Abstract) ได้นำเสนอตัวบ่งชี้การดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ในการเปรียบเทียบคุณภาพในการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา โดยกำหนดเป็นองค์ประกอบของคุณภาพ 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1) อาจารย์ พิจารณาสถานที่ จำนวน คุณวุฒิ การ จัดอาจารย์ให้เหมาะสมกับหลักสูตร ประสบการณ์ทางวิชาการ การเป็นที่ยอมรับจากภายนอก และการพัฒนาอาจารย์ 2) สิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาที่ ปริมาณ ชนิด และที่ตั้งของ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดหา การบริการ การประเมิน และความปลอดภัย การจัดการที่ดีในการ

รักษาความสะอาดและการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนบุคลากร 3) เครื่องมือ
พิจารณาที่ ปริมาณเครื่องมือที่เหมาะสม ประสิทธิภาพของเครื่องมือ การบำรุงรักษาและการโยกย้าย
เมื่อมีเครื่องมือมากและมีการประเมินการใช้เครื่องมือโดยนิสิต นักศึกษา 4) การเรียนการสอน
พิจารณาที่ โครงสร้างการสอน เนื้อหาการสอนสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดภาคการศึกษาผลที่ได้รับจากการ
สอน ปัจจัยป้อนของอาจารย์และการตอบสนองของนิสิต นักศึกษา 5) มาตรฐานความสำเร็จ
พิจารณาที่ ระบบกลไกในการรักษามาตรฐานที่เหมาะสม ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนการได้งานทำของ
ผู้เรียนและ 6) การจัดการและการควบคุมคุณภาพ พิจารณาที่ จุดมุ่งหมาย เหมาะสมกับวัตถุประสงค์
และมาตรฐานที่ได้วางไว้ ระบบคุณภาพของสถาบัน การจัดการระบบ การกำกับงานที่ต่อเนื่อง
การแต่งตั้งคณะกรรมการประจำ ความรับผิดชอบของสถาบันต่อผู้บริโภครวมและการเน้นความสำคัญ
เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพให้สูงขึ้น

Patrician , Broadfoot. (1994 , p.288) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินการก้าวไปสู่การ
ประกันคุณภาพการศึกษาและการควบคุมการปฏิบัติในประเทศเยอรมัน สวีเดน ฝรั่งเศส นิวซีแลนด์
และออสเตรเลียผลการวิจัย พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระบบการประกัน
คุณภาพการศึกษา กลไกทางสังคมจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในประเทศเยอรมันมีการ
เปลี่ยนแปลงอย่างมากจากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่ง การประกันคุณภาพการศึกษา และการ
ประเมินถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของครูที่ต้องรับผิดชอบต่ออาชีพของตน ซึ่งต้องดำเนินการไปอย่างมี
เหตุผล และมีกระบวนการที่ชัดเจน ในประเทศสวีเดนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในการประกัน
คุณภาพการศึกษาจนถึงการประเมินครูในสถานศึกษาซึ่งต้องเกิดการพัฒนาอย่างชัดเจน ในประเทศ
ฝรั่งเศสให้ความสำคัญ และเชื่อถือกับการใช้ข้อสอบภายนอกโรงเรียนมีการควบคุมจากส่วนกลางมี
ประเทศนิวซีแลนด์เท่านั้น ที่ให้ความสำคัญกับการประเมินจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ
สถานศึกษานำ เอาาระบบการสอบมาตรฐานกลางซึ่งอ้างอิงไปสู่การยอมรับที่เป็นมาตรฐานและ
ประเทศออสเตรเลีย มีการนำเอาระบบประเมินผลโดยใช้ข้อสอบมาตรฐานมีการเตรียมการอย่างมี
แบบแผนสู่การควบคุมคุณภาพ และการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นสูงต่อไป

Gunn and Lord (1994 , p.Abstract) ได้ระบุว่าเกณฑ์ประกันคุณภาพของบอลดริค
(MalcolmBaldrique) มีทั้งหมด 7 ตัว คือ 1) ความเป็นผู้นำ 2) ข่าวสารและการวิเคราะห์ 3) แผนคุณภาพ
ของกลยุทธ์ 4) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ 5) การประกันคุณภาพของผลผลิตและการบริหาร
6) ผลสัมฤทธิ์คุณภาพ และ 7) ความพอใจของลูกค้า ซึ่งเกณฑ์คุณภาพทั้ง 7 มีความสำคัญไม่เท่ากัน
ขึ้นอยู่กับบทบาทและจุดมุ่งหมายที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมืออาชีพ ตัวอย่างเช่น
รัฐให้ความสำคัญสูงสุดกับเกณฑ์คุณภาพของลูกค้าซึ่งหมายถึงประชาชนในขณะที่หน่วยงานต่างๆให้
ความสำคัญสูงสุดกับเกณฑ์คุณภาพด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อย่างไรก็ตามฉันทามติของผลลัพธ์ที่ทุกคนต้องการเหมือนกัน คือ โปรแกรมการพัฒนาคุณภาพให้กับ
ทรัพยากรมนุษย์อย่างมืออาชีพเพื่อโลกในอนาคต

Sender, J. R. and Other. (1995 , p.Abstract) ได้สังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับโมเดลการ
ประเมินโรงเรียนในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ในสหรัฐอเมริกามีการประเมินโรงเรียนมาเป็นเวลา
150 ปี มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องของทั้งกลุ่มครู
อาจารย์ ผู้บริหาร คณะกรรมการ โรงเรียนการประเมินโรงเรียนจะทำให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจ
เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ดี วัตถุประสงค์ของการประเมินมีหลายประการ เช่น การกำหนดความ
ต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา การกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน ทำให้เกิดความชัดเจน
ของเป้าหมายของการดำ เนินการ การเลือกยุทธวิธีที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการกระตุ้น กำกับติดตาม
การดำเนินงานประเมินผลลัพธ์ผลกระทบที่เกิดขึ้นใช้ในการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารให้สาธารณชน
ทราบผลการดำเนินงานของโรงเรียนช่วยกำหนดทิศทางการวางแผน การกำหนดนโยบาย และการ
จัดสรรทรัพยากร นอกจากนี้ประโยชน์ที่ได้จากการประเมินโรงเรียนที่มีโดยตรงต่อนักเรียน
คือ การช่วยปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่ยังเป็นจุดอ่อน กระบวนการประเมินโรงเรียนที่มี
ส่วนเกี่ยวข้อง 2 ประการ คือ 1) การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ และ 2) การใช้
เกณฑ์การตัดสินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานของโรงเรียน แนวทางการประเมินโรงเรียน
ของสหรัฐอเมริกามี 4 รูปแบบ คือ 1) การประเมินเพื่อการรับรองวิทยฐานะเป็นกระบวนการที่
บุคลากรในโรงเรียนทำ การศึกษาตนเองโดยอิงเกณฑ์การประเมินที่กำหนด และจะมีการตรวจเยี่ยม
ภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้งจากสมาคมระดับภาค หรือระดับรัฐ 2) การประเมินโรงเรียนตาม
ข้อกำหนดของรัฐเพื่อสนองต่อข้อเรียกร้องของสาธารณชน โดยโรงเรียนต้องแสดงความรับผิดชอบ
ต่อสังคมเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของตนเอง ในสหรัฐอเมริกาทุกรัฐต้องมีการประเมินโรงเรียน
ตามตัวบ่งชี้ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละรัฐจะกำหนดขึ้น 3) การประเมินโรงเรียนระดับเขตพื้นที่การศึกษา
เป็นกระบวนการที่เสริมการประเมินแบบที่สอง และสนองต่อข้อเรียกร้องของชุมชนในท้องถิ่นที่
โรงเรียนต้องแสดงความรับผิดชอบในการดำเนินงานเช่นกัน มีโมเดลในการประเมินหลายรูปแบบ
ขึ้นอยู่กับแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา 4) การประเมินโรงเรียนโดยกลุ่มบุคคลในท้องถิ่น รัฐ และ
ภูมิภาคตามเสียงเรียกร้องของประชาชนเป็นการประเมินเฉพาะกิจที่อาจดำเนินการ

ในรูปของคณะกรรมการ หรือกลุ่มบุคคลที่สนใจอยากรู้คุณภาพของโรงเรียน อาจกำหนดตัวบ่งชี้ที่
ใช้ในการประเมินขึ้นเป็นการเฉพาะจุดอ่อนที่สำคัญในการประเมินโรงเรียนได้แก่ แนวทางการ
ประเมินโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดยังประเมินองค์ประกอบของโรงเรียนยังไม่ได้ครบถ้วน
เช่น ในการประเมินนักเรียนจะทำการประเมินกว้างๆ เน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยไม่ให้ความสำคัญ
กับคุณลักษณะทางอารมณ์ สังคม กายภาพ จิตใจ สุนทรียภาพ และการพัฒนาอาชีพ
เท่าที่ควร ระบบการประเมินยังขาดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การมีส่วนร่วมในการประเมิน

และจุดอ่อนประการสุดท้ายคือ การยังไม่มีแผนการประเมินกระบวนการประเมินว่ารูปแบบใดที่กำลังดำเนินการอยู่ มีคุณภาพได้มาตรฐานหรือไม่

Hager (1997, p.13-15) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาและการฝึกอบรมสายวิชาชีพ (VET – Vocational Education and Training) ในออสเตรเลีย พบว่า องค์ประกอบ 3 ข้อ ที่ทำให้ความสนใจในเรื่องการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้น ได้ถูกนำมาแยกแยะคือ ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับมาจากคำแนะนำของการวัดผลการประกันคุณภาพ ตลาดการฝึกอบรมที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น และได้รับการส่งเสริมเพิ่มมากขึ้นจากรัฐบาลในออสเตรเลีย ความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับ เรื่องคุณภาพที่เพิ่มมากขึ้นจากเนื้อหา 2 เนื้อหา ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายใน การคัดเลือกองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวของระบบประกันคุณภาพ ส่วนของการศึกษาและการฝึกอบรมสายอาชีพ รูปแบบของโปรแกรมการประกันคุณภาพ ซึ่งอาจสัมพันธ์กับการศึกษาการฝึกอบรมสายอาชีพ คือ TOM การประกันคุณภาพที่มีเกณฑ์ตามมาตรฐานนานาชาติ บ่อเกิดของคุณภาพ การฝึกหัดและเกณฑ์ที่ดีที่สุด การทำงานเป็นทีมที่สามารถควบคุมดูแล และจัดการเองได้ การวิจัยแนะนำว่ามีประเด็นต่าง ๆ หลายประเด็น ซึ่งจะต้องนำมากล่าวถึง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพในการศึกษาและการฝึกอบรมสายอาชีพ ได้แก่ บุคลากรที่ต้องการ กระบวนการการวางแผนที่เหมาะสม โครงการการพัฒนาทีมงาน ความสัมพันธ์ทางด้านอุตสาหกรรม และการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ทักษะคิดและความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง บทบาทของการว่ากล่าวตักเตือน กระบวนการจัดและประเมินผล กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และการฝึกอบรมสายอาชีพ ซึ่งให้เห็นว่า ปัญหาสำคัญกับการริเริ่มทางด้านคุณภาพของทั้งองค์กรคือความยากลำบากของการเริ่มต้นในการใช้เกณฑ์มาตรฐานขององค์กรให้ทั่วทั้งองค์กร

Bugg (2000 , p.Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพ และวางแผนพัฒนาในโรงเรียนมัธยมศึกษา รัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา การวิจัยเป็นการตรวจสอบวิเคราะห์ประสิทธิผลของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และวางแผนพัฒนาของรัฐอิลลินอยส์ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาโรงเรียนทั้ง 2 โรงเรียน ผลการวิจัย พบว่า 1) ก่อนมีการประกันคุณภาพและการวางแผนพัฒนาโรงเรียนทั้ง 2 โรงเรียนไม่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการพัฒนาปรับปรุงโรงเรียน 2) โรงเรียนในชนบทสามารถที่จะใช้ประโยชน์จากกระบวนการประกันคุณภาพให้เป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาโครงสร้างการพัฒนาโรงเรียนอย่างมีรูปแบบ แต่โรงเรียนในเมืองไม่สามารถประสบความสำเร็จตามขั้นตอนได้ 3) ผลกระทบทางบวกของการประกันคุณภาพ คือ เทคนิคการสอนที่ใช้ประโยชน์ได้ทั้ง 2 โรงเรียน 4) การประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จในการชี้แนะประเด็นการพัฒนาแต่มีข้อโต้แย้ง การจัดตั้งนี้อาจจะล้มเหลวในการจัดในโรงเรียนซึ่งมีโครงสร้างที่อาจมีปัญหา 5) กรอบของการประกันคุณภาพมีศักยภาพที่จะช่วยเหลือ โรงเรียนที่จะยึด

เป็นแบบอย่างในการพัฒนาโรงเรียนต่อไป อย่างไรก็ตามตัวแปรที่หายไป อาทิ ภาวะผู้นำและ
ทรัพยากรด้านการเงินกระบวนการนี้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ กล่าวโดยสรุป
การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่เป็นกลไกสำคัญในการทำหน้าที่
ส่งเสริมผลักดันกระบวนการทำงานของสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างประสานและสอดคล้องกัน
เป็นระบบสถานศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกแล้วต้องมีการดำเนินการ
ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันต่อ
ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่า สถานศึกษา สามารถจัด การศึกษาให้มีคุณภาพได้ตาม
มาตรฐานผู้สำเร็จการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพตามที่หลักสูตรกำหนด และสังคมต้องการ
ตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี