

บทที่ 2

เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเสนอตามลำดับดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา
2. การบริหารคุณภาพ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก
4. มาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
5. การอาชีวศึกษา
6. กลไกการประกันคุณภาพอาชีวศึกษา
7. มาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้
8. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในตามมาตรฐานระดับอาชีวศึกษา
9. มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา

ด้านอาชีวศึกษา

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารและจัดการศึกษาซึ่งจะเป็นกลไกที่สำคัญในการปฏิรูปการศึกษา ที่มุ่งหวังให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ทั้งเอกชนและประชาชนได้ตระหนักเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยยึดหลักการศึกษาตลอดชีวิตเปิดโอกาส ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของตนเอง พัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ มีการปฏิรูปการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

การปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการศึกษามีการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรต่างๆ โดยเฉพาะหมวด 6 ซึ่งว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในอนาคตโดยในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ดังจะเห็นได้ว่ามีนักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้ให้แนวคิดหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายในก็ตรวจสอบคุณภาพโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็จะตรวจสอบโดยองค์กรภายนอก

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการประชาชนและสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดการประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2542, หน้า 8) ให้ทัศนะว่าการประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารงานในสถานศึกษาว่า คือการวางแผนทำงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อให้ผลผลิตของโรงเรียน มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานการศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้รับหรือผู้เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจ การประกันคุณภาพเป็นวิธีใหม่ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของการศึกษาอย่างเป็นระบบ เป็นลักษณะของการประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารและการให้บริการทางการศึกษาทั้งระบบ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจในคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานที่จัดการศึกษาโดยตรง คือ โรงเรียนและคุณภาพของผลผลิต (ผู้สำเร็จการศึกษา)

ซึ่งเน้นการกำกับควบคุมดำเนินงาน ทุกชั้นตอนมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้การศึกษามีคุณภาพ

สำนักงานทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษา ได้คุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการและสืบเนื่องจากการที่กระทรวงศึกษาธิการ ได้กระจ่ายบทบาทการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับและพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ดังนั้นหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามภาระรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ไครเยอร์ (อ้างใน สงบ ลักษณะ, 2539, หน้า 28) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง แผนงานและการปฏิบัติทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การศึกษาจะสนองตอบต่อคุณภาพที่กำหนด และ สงบ ลักษณะ (2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันสังคม ให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตรและตรงความมุ่งหวังของสังคม

พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์ และ สุชาติ กิจพิทักษ์ (2545, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหาร และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่มีการดำเนินการโดยบุคลากรในสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดควบคู่กับการตรวจสอบและประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบการประกัน

คุณภาพภายในของสถานศึกษา ให้มีความพร้อมในการรับการตรวจสอบและประเมินจากภายนอก พร้อมทั้งเป็นผู้นำการปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สรุป จากกระแสนของการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่าการศึกษาของไทยนั้นมีคุณภาพที่แตกต่างกันในแต่ละโรงเรียน การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นมา เพื่อต้องการที่จะให้สถานศึกษามีการจัดการศึกษาให้ดีขึ้นมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะทำให้การจัดการศึกษาทุกท้องที่ ทุกระดับ และทุกโรงเรียนได้ดำเนินการให้ผลผลิตของโรงเรียนมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นหลักประกันสร้างความมั่นใจให้กับชุมชนและผู้เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาที่โรงเรียนได้ดำเนินการ

หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากแนวโน้มของการพัฒนาคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตั้งแต่ระดับบุคคลถึงสังคมระดับประเทศ หรือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอก ได้นำไปสู่หลักการและเงื่อนไขสำคัญบางประการของการประกันคุณภาพที่ดี คือ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2540, หน้า 10)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินและร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. การเสริมสร้างพลัง (Empowerment) โครงสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษาจะพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ ต่อเมื่อสถานศึกษาต้องมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะคิดและตัดสินใจทั้งด้านการบริหารวิชาการและการใช้งบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ต้องการให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาสู่สถานศึกษาและท้องถิ่นให้มากที่สุด
4. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อในพันธะภาระ (Accountability) การศึกษามีไว้เรื่องของคนใดคนหนึ่ง หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับ

การจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น จึงต้องสร้างให้ทุกคนมีสำนึกในหน้าที่ของตนที่มีต่อการศึกษา เช่น หน้าที่ของความเป็นพ่อแม่ ครู เป็นต้น นอกจากนี้ กระบวนการทำงานและผลงานของสถานศึกษาแห่งนั้นต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อโดยสังคมและประชาชน

5. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

การตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการใช้ในการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด มีหลักการดังนี้ (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2542, หน้า 151)

1. รัฐกระจายอำนาจการกำหนดนโยบายการบริหารงานวิชาการงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรให้เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภท (Decentralization)

2. รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา

3. รัฐจะต้องจัดให้มีการควบคุมคุณภาพการศึกษา มีระบบการตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพการศึกษาและระบบประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 11) ได้ให้หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาโดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้

เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชนเขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายวางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิดช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครองสังคมและประเทศชาติ

กรมวิชาการ (2542, หน้า 3) ได้ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีหลักการ ดังนี้

1. การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการการศึกษาของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
3. ความร่วมมือทางวิชาการขององค์กร และบุคลากรในพื้นที่
4. การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับทุกขั้นตอน
5. การดำเนินงานที่สามารถติดตามตรวจสอบได้
6. การรายงานสู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง

สรุป การประกันคุณภาพการศึกษากลายเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ มีลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคม ต้องการและสืบเนื่องจากการที่กระทรวงศึกษาธิการ ได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของผู้เรียนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมดังนั้นหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงานตามภาระรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

การบริหารคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) สำนักงานทดสอบทางวิชาการกรมวิชาการ (2540, หน้า 12) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า คุณภาพตามทัศนะของบุคคลต่างๆ โดยสรุปดังนี้ Crosby กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การสอดคล้องกับข้อกำหนดส่วน Wilkinson and Witcher กล่าวว่า คุณภาพต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง คุณภาพ คือ ความพึงพอใจ

ความประทับใจ ความมั่นใจของผู้ใช้ สำหรับ Kinzen กล่าวว่าคุณภาพหมายถึงอะไรก็ได้ที่สามารถปรับปรุงได้ คุณภาพไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่านั้น แต่จะรวมไปถึงการทำงานของคน การทำงานของเครื่องจักร ระบบและวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งพอสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะและศักยภาพหรือขีดความสามารถในการทำงานของบุคคล เครื่องมือและผลผลิตที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ผลิตและผู้รับบริการเพื่อสร้างความมั่นใจความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ลักษณะการดำเนินการบริหารคุณภาพมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542, หน้า 4) ได้อธิบายว่าบริหารคุณภาพ (Quality Management) หรือ QM คือกิจกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรและองค์กรที่รวมไปถึงเรื่องนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ด้วยเรียกว่า การบริหารคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป การบริหารคุณภาพ คือ การปรับปรุงข้อกำหนดในนโยบายแผนงานเกณฑ์มาตรฐานวิธีการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร ที่จะจัดการกับภารกิจที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จสูงสุดตามความต้องการขององค์กรและผู้รับบริการเป็นสำคัญ สำหรับสถานศึกษา การบริหารคุณภาพ คือ การปรับปรุงคุณลักษณะของผู้เรียนให้มีคุณภาพดีขึ้น โดยให้บุคลากรในสถานศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงปัจจัย หรือ สิ่งที่เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่ต้องใช้ในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามความคาดหวังของสังคม

ส่วนลักษณะของการบริหารคุณภาพนั้น สมศักดิ์ สิ้นธุระเวช (2541, หน้า 12) ได้สรุปว่า การบริหารคุณภาพเป็นการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ผลงาน ได้สร้างความพึงพอใจความประทับใจ และความมั่นใจในแง่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกสามารถแบ่งระดับการดำเนินการตามระดับของบุคลากรได้ 3 ระดับคือ

การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือแนวทางอย่างกว้างๆ ในการดำเนินการซึ่งเป็นการกิจของผู้บริหารระดับสูงสุด

การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมายคุณภาพ จากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพสำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไปซึ่งจะเป็นการกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา

การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงานเป็นไปตามแผนคุณภาพซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการป้องกันปัญหาต่อไป นอกจากนี้ ยังได้สรุปไว้ว่าการสร้างองค์กรแห่งคุณภาพผู้บริหารจะต้องเริ่มต้นด้วยการสร้างคนในสถานศึกษาให้มีนิสัยแห่งคุณภาพซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญตามแนวทางต่อไปนี้

สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งองค์กรแห่งคุณภาพต้องเริ่มจากสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน พร้อมทั้งสภาพแวดล้อมและวิธีการทำงานโดยจัดกิจกรรม 5 ส. (ซึ่งประกอบด้วย สะสาง, สะดวก, สะอาด, สุขลักษณะและสร้างนิสัย) การนำกิจกรรม 5 ส. ไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องจะเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อคุณภาพ

การทำงานเป็นทีมต้องปลูกฝังให้บุคลากรในสถานศึกษา มีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเป็นทีมไม่แย่งกันเก่ง ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง อันจะทำลายประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กร

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทีมงานจะต้องปรับปรุงวิธีการทำงานหรือปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยความจริงใจ การมุ่งที่กระบวนการลักษณะของงานหรือกิจกรรมที่ทำจะต้องเคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่องกันไปตามลำดับอย่างเป็นกระบวนการ และมีการควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

การพัฒนาบุคลากรให้ได้รับการศึกษาและการฝึกอบรม ให้ทุกคนทำงานอย่างมีคุณภาพ อันจะเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรมต่างๆ โดยการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานและจุดเริ่มต้นองค์กรแห่งคุณภาพ

ขั้นตอนดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542, หน้า 8) ซึ่งได้เพิ่มขั้นตอนการประกันคุณภาพอีกขั้นตอนหนึ่ง โดยมีเหตุผลว่า องค์กรแห่งคุณภาพจะต้องมีนโยบาย คุณภาพที่ดีการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นแกนหลักจะต้องมีการกำหนดภารกิจ(Mission) และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีแผนกลยุทธ์ (Strategic Planing) และวิธีปฏิบัติ (Procedures) รองรับอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกันไปในแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่เป็นรูปธรรม

การสร้างองค์กรให้มีคุณภาพมีปัจจัยต่างๆ เป็นองค์ประกอบ ซึ่งต้องใช้เวลาในการทำงาน และต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกองค์กร ผู้บริหารองค์กรต้องมีความสามารถ

ทั้งด้านศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ ซึ่งบัณฑิต ถ้ำซำ (อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542, หน้า 2) ได้ให้แนวคิดในเรื่องคุณภาพโดยกล่าวไว้ว่า “คำว่าคุณภาพ ไม่มีใครอยากพูดถึงเพราะมันยาก เหตุที่ยากเพราะมันต้องไปเปลี่ยนความคิดของคน คุณภาพไม่ใช่ซื้อเครื่องจักรซื้อเทคนิคสูงๆ คุณภาพคือ การเปลี่ยนชีวิตจิตใจ นิสัยของคนซึ่งยากมาก คุณภาพถึงไม่เกิดเราจึงได้สินค้าที่ไม่มีอำนาจต่อรองกับใครในโลก”

จากแนวคิดนี้จะเห็นว่าสิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องตระหนักคือ ความมีคุณภาพของภารกิจและผลผลิตขององค์กรซึ่งผู้บริหารต้องพัฒนานคน ในองค์กรให้มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพมีนิสัยแห่งคุณภาพ จนคนมีความคิดว่าวัฒนธรรมคุณภาพคือความอยู่รอดของชีวิตขึ้นในจิตใจ โดยทำให้คนเกิดวิสัยทัศน์และเข้าใจเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน โดยเริ่มจากการสร้างคนให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง สำนึกและรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตน และทีมงานตั้งแต่เริ่มแรกของการทำงาน ซึ่งการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพนั้นหัวใจสำคัญคือ การสร้างคนในองค์กรให้มีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งต้องใช้เวลานานในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและไม่ใช่นักที่จะเปลี่ยนวัฒนธรรมความคิดของคนให้มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพโดยเร็วได้ อย่างไรก็ตาม หากคนมีคุณภาพแล้วองค์กรก็ประสบความสำเร็จ โดยมีผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพสูงต้นทุนการผลิตขององค์กรลดลงระยะเวลาทำงานเร็วขึ้นผลิตภาพหรือจำนวนชิ้นงานคุ้มกับเวลาและวัตถุดิบที่ใช้ไป เป็นเครื่องบ่งชี้ ความสำเร็จ

สรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการทำงาน เพื่อให้ผลงานสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกของสถานศึกษาซึ่งพอจัดลำดับการดำเนินการได้ดังนี้

ลำดับที่หนึ่ง จัดระบบการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงาน โดยการจัดระบบการทำงาน จัดระบบ โครงสร้างองค์การ กำหนดภารกิจหรือแนวทางในการดำเนินงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบกำหนดวิธีปฏิบัติงาน และการจัดบุคลากรเข้าทำงานของสถานศึกษา

ลำดับที่สอง กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับมาตรฐานในการทำงานของบุคลากรทุกฝ่าย ซึ่งได้วางระบบการทำงานให้ประสานสอดคล้องกันอย่างเป็นกระบวนการคำนึงถึงประสิทธิภาพในการจัดการ

ลำดับที่สาม ดำเนินการปฏิบัติด้านการบริหารจัดการเรียนการสอนโดย
การดำเนินการเพื่อให้ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งต้องมีการกำกับตรวจสอบ
ติดตามปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงการป้องกันปัญหาในอนาคต และลำดับที่สี่
การพัฒนาบุคลากรการสร้างคุณภาพขององค์กร โดยบุคลากร ต้องได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง
และต่อเนื่อง ต้องสร้างเสริมความรู้ความสามารถเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานเพราะ
วิทยาการและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลสมัย

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM)

ในช่วงที่ประเทศไทยประสบปัญหาทางภาวะเศรษฐกิจถดถอย ปัญหาการคอร์รัปชัน
ในหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้
คนไทยเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการอยู่ใน
เวลานี้เป็นสัญญาณว่าปัญหาต่างๆ เหล่านี้ จะได้รับการแก้ไขวัฒนธรรมองค์กรแห่งคุณภาพ
จะต้องเกิดขึ้นในการบริหารคุณภาพมีปัจจัยในด้านของยุทธศาสตร์ บุคลากร ด้านเทคโนโลยี
ด้านกระบวนการเป็นองค์ประกอบ ซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องสรรสร้างและพัฒนาตลอดเวลา
โดยมีแนวทางในการบริหารคุณภาพ คือการใช้ยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
(Total Quality Management : TQM) องค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (อ้างใน วิฑูรย์
สิมะโชคดี, 2542, หน้า 256) ได้ให้ความหมายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality
Management : TQM) หมายถึง แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิก
ทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วม และมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจ
ให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย
ซึ่งหลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีหลักการสำคัญ 3 ประการ กล่าวโดยสรุป
ได้ดังนี้

ประการที่ 1 คือ การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality-Oriented) โดยการยึดความต้องการของ
ลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ (Customer Focus)

ประการที่ 2 คือ การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) โดยมุ่งเน้นที่
กระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงกระบวนการสุดท้ายอย่างครบวงจร ซึ่งจะมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคน ในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้อง

ตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องทุกครั้งด้วย (Right the First Time and Right Every Time) เพราะบุคลากรในกระบวนการผลิตมีผลต่อคุณภาพของสินค้า การที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง พนักงานต้องมีคุณภาพและมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดไปเลย

ประการที่ 3 คือ ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม (Total Involvement) การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee Involvement) โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด จึงเป็นปัจจัยสำคัญของระบบ TQM

นอกจากนี้ กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2542, หน้า 16) ได้สรุป การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) คือ มาตรฐานประเภทหนึ่งที่ถูกกำหนดออกแบบให้มีการพัฒนาองค์กร (OD = Organization Development) อย่างมีชีวิตชีวา มีความก้าวหน้าอย่างมั่นคง โดยคำนึงถึงลูกค้า ระบบงาน กระบวนการ และคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเป็นสำคัญ

สรุป การบริหารคุณภาพมีหลักการสำคัญ คือ การมุ่งเน้นคุณภาพองค์กรทุกด้าน เน้นเรื่องการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและ เน้นการให้สมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วการบริหารคุณภาพมีความสำคัญและสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิภาพตลอดจนความแข็งแกร่งและความมั่นคงขององค์กร

สำหรับขั้นตอนการบริหารคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, หน้า 80) ได้เสนอขั้นตอนการทำ TQM ในหน่วยงานดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการบริหาร
2. ศึกษาอบรมเกี่ยวกับ TQM
3. ตรวจสอบงานที่ทำอยู่ปัจจุบันได้คะแนนเท่าไร บกพร่องเรื่องใด
4. วางแผนการติดตั้งระบบ TQM และการรักษาระดับให้อยู่ตลอดไป
5. เขียนเอกสารแนวทางการทำงาน
6. ตั้งทีมงานประเมินผลภายใน เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานอยู่ในระดับใด มีความบกพร่องเรื่องใด และเมื่อเทียบกับสถานศึกษาอื่นแล้ว เราดีกว่าหรือด้อยในเรื่องใด
7. ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง
8. เชิญผู้ประเมินภายนอกมาประเมิน

ยุทธศาสตร์ของการบริหารทั้งทั้งองค์กรเป็นการบริหารโดยมุ่งคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการดำเนินงาน หากอาศัยเพียงแค่ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรคงไม่เพียงพอ ต้องได้บุคคลที่มีจิตใจสำนึกแห่งการทำงานที่มีคุณภาพ องค์กรต้องมีวัฒนธรรมสังคมแห่งคุณภาพ ซึ่งจะอยู่ได้อย่างโดดเด่นในสถานะสังคมที่มีการแข่งขันในด้านต่างๆ อย่างเข้มข้น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งคุณภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยองค์กรในสหัฐวรรษใหม่ที่จะดำเนินงานกันให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการต้องเป็นองค์กรที่เรียกว่า องค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

การปฏิบัติงานต้องเน้นลูกค้าเป็นหลัก คือ องค์กรต้องเข้าถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ผลิตสินค้าและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้ารวมทั้งตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรด้วย

การปฏิบัติงานมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของภารกิจสมาชิกองค์กรต้องมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ได้ว่า ลูกค้ามีความพอใจมากน้อยเพียงใด คุณภาพมีมากน้อยเพียงใด ผลงานเกิดประโยชน์อย่างไร

การวัดผลของงานด้วยข้อมูลที่แท้จริง โดยการวัดผลของการปฏิบัติงานต้องอาศัยข้อมูล ตัวเลขอย่างแท้จริง การอาศัยความรู้สึกความเชื่อส่วนตัวเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในการบริหารงานมักเกิดผลเสียมากกว่าผลดีมุ่งเน้นที่การกระทำวัฒนธรรมใหม่ขององค์กรมุ่งเน้นที่การกระทำมากกว่าการมุ่งเน้นที่โครงสร้าง

ทุกคนในองค์กรได้รับการฝึกอบรมเรื่องคุณภาพ วัฒนธรรมใหม่ในองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานทุกคน พร้อมกับต้องมีความสามารถและความรู้ใหม่ด้วยคุณภาพที่เพิ่มขึ้น

กิจกรรมด้านคุณภาพต้องเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานและพนักงานทุกระดับ ความเป็นเลิศด้านคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ การมีผู้บริหารมืออาชีพ ผู้บริหารมืออาชีพเท่านั้นที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศการมองการณ์ไกล ต้องสร้างสมาชิกในองค์กรให้มีวิสัยทัศน์แห่งการทำงานมุ่งสภาพความสำเร็จในระยะยาวการมุ่งมั่นและยืนหยัดอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบขององค์กร คือ องค์กรต้องทำงานอย่างเป็นระบบด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นและยืนหยัดอย่างต่อเนื่อง การทำงานเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ไปวันๆ ไม่มีทางจะสร้างคุณภาพได้เลยจะต้องกำจัดรากเหง้าของปัญหาโดยดำเนินการอย่างเป็นระบบการมุ่งเน้นที่การป้องกันล่วงหน้า คือเน้นที่การศึกษาแนวทางออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ตั้งแต่วัตถุดิบกระบวนการผลิตตลอดจนการประเมินการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ ต้องเปลี่ยนความเชื่อทัศนคติ และวิถีการปฏิบัติของสมาชิกทุกคนในองค์กรให้สำนึกถึงคุณภาพ ถือว่าคุณภาพคือความอยู่รอดของทุกคนในทำนองเดียวกัน ประเวศ วะสี (2541, หน้า 65) กล่าวถึงการบริหารและการจัดการในองค์กรไว้ว่า ระบบบริหารจัดการที่ดีเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จ ถ้าระบบบริหารจัดการไม่ดีต่อให้พูดเรื่องดีๆ เทาไรความดีก็ไม่เกิดในวงการศึกษา มีการพูดเรื่องดีๆ กันมาก แต่ไม่สู้สนใจระบบบริหารจัดการภาพของผลิตผลขององค์กรขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการซึ่งสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรต้องสร้างระบบบริหารจัดการให้ดีที่สุดโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า จากสภาพปัญหาของการจัดการศึกษาในสถานศึกษาที่ผ่านมาสภาพปัญหามาจากสาเหตุที่บุคลากร และกระบวนการบริหารจัดการในสถานศึกษาที่ขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพการศึกษายังไม่ดีขึ้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีทัศนคติ หรือจิตสำนึกในเรื่ององค์กรแห่งคุณภาพ นับเป็นความสำคัญเร่งด่วนของสถานศึกษาเพื่อคุณภาพในอนาคต

การบริหารคุณภาพในด้านการศึกษามีหมายถึง การปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการด้านการจัดการเรียนการสอน โดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการที่สถานศึกษาดำเนินการ โดยถือความพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมเป็นตัวกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ของความเปลี่ยนแปลงโดยแสวงหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เป้าหมายการทำงานมุ่งที่คุณภาพของผู้เรียนลดต้นทุนการผลิต อดช่องว่างของความสูญเสียเห็นผลในระยะเวลาที่เหมาะสม จำนวนและคุณสมบัติของผลิตผลคุ้มกับการดำเนินการ

ดังนั้นการบริหารองค์กรนับแต่นี้ไปต้องนำการบริหารคุณภาพไปใช้ เพราะคุณภาพเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์กร คุณภาพเป็นสิ่งที่สร้างความภูมิใจให้แก่ผู้ปฏิบัติ อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการบริการและผลิตภัณ์จนสามารถแข่งขันและเอาชนะองค์กรที่ดำเนินการกิจเช่นเดียวกันได้ การบริหารคุณภาพเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วม

โดยเฉพาะการให้มีส่วนร่วมเสนอแนะและตัดสินใจ เพื่อให้มีการปรับปรุงงานทั่วทั้งองค์กร อันเป็นการสร้างความผูกพันในการทำงานร่วมกัน ทำให้มีใจรักและสำนึกในความรับผิดชอบ ในกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยถือว่าความสำเร็จของภารกิจโดยการบริหารคุณภาพเป็น ผลงานของสมาชิกทุกคนในองค์กร

กรมวิชาการ (2539 ก, หน้า 3-6) ได้เสนอแนวคิดการบริหารระบบคุณภาพ โดยอาศัย แนวคิดและหลักการของการพัฒนาองค์กร (Organization Development หรือ OD) โดยทั่วไป ดังนี้

แนวคิดการบริหารคุณภาพวงจรมิง (The Deming Cycle) แนวคิดนี้เน้นขั้นตอนการทำงาน 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check-C)

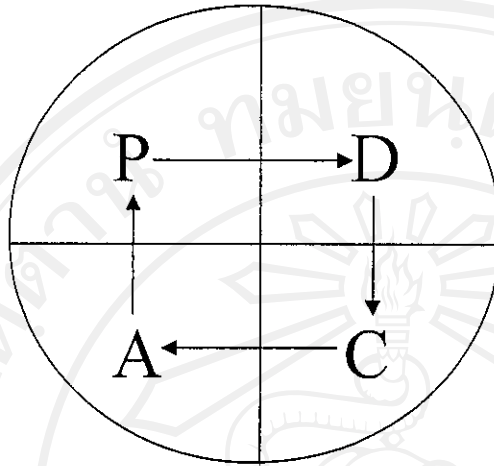
ขั้นที่ 4 การแก้ปัญหา(Act-A)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แผนภูมิที่ 1 วงจรบริหารคุณภาพเต็มมิ่ง



P = แผนที่กำหนด

D = ทำตามแผนที่กำหนด

C = ตรวจสอบผลกับแผน

A = หากไม่บรรลุแผนให้หาสาเหตุ
และวางแผนแก้ไขใหม่

A = หากบรรลุแผนให้รักษามาตรฐานไว้

P = วางแผนใหม่ ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น

D = ทำตามแผนที่กำหนด

C = ตรวจสอบผลกับแผน

A = หากไม่บรรลุแผนให้วางแผนแก้ไขใหม่

ที่มา : กรมวิชาการ (2539 ก, หน้า 3)

วงจรเดมมิ่ง (The Deming Cycle) นี่ก็คือวิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงานให้เสร็จอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือวางใจได้เป็นเครื่องมือการบริหารงานอย่างต่อเนื่องในการติดตามปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย สามารถนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีในการควบคุมคุณภาพหรือการบริหารคุณภาพ

แนวคิดนี้เน้นการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานขององค์กร ทั้งขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ การนำแผนสู่การปฏิบัติ การสร้างความเข้าใจ การจัดการ การขัดแย้ง การเลือกแผนงาน โครงการการประเมินผลและการกำหนดมาตรฐานผลงาน การบริหารตามแนวคิดนี้จะทำได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อ สัมพันธภาพของการบริหารมีลักษณะเปิดเผย และกว้างขวาง สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2541, หน้า 29-30) กล่าวว่า กระบวนการจัดการที่สถานศึกษาควรจะนำมาใช้ในการบริหารคุณภาพ คือ การควบคุมคุณภาพโดยใช้วงจรเดมมิ่ง

ในกิจกรรมต่างๆ ทุกระดับการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งต้องดำเนินการให้ครบวงจร หมุนเวียนพัฒนาไปไม่มีที่หยุดให้คุณภาพที่สูงขึ้นไป

กล่าวโดยสรุปว่า การบริหารคุณภาพ (Quality Management) เป็นกระบวนการ จัดระบบการทำงาน โดยวิธีการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพที่ผู้บริหาร สถานศึกษา คณะครู และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ใช้หลักการบริหารที่เป็นระบบ ครบวงจรของเดมมิง (Deming) คือ PDCA ในกิจกรรมต่างๆ ในทุกระดับของการบริหาร ดำเนินการอย่างต่อเนื่องหรือหลายรอบ ไม่มีสิ้นสุด (Multiple Loop) เพื่อพัฒนาปรับปรุง คุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาเกิดความตื่นตัว ในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับการศึกษา

หลักการสำคัญของ ISO 9000 เป็นการกำหนดมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและ ประกันคุณภาพในการกิจและผลิตผลขององค์กรนั้นๆ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้ตระหนัก ในภาระหน้าที่การทำงานที่ต้องทำ ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องเตรียมตัวให้พร้อมต่อการทำงาน ต้องพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้าง หลักประกันในการจัดการ และมั่นใจในคุณภาพของผลิตผลขององค์กรแก่ผู้รับบริการและ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

การนำหลักการของ ISO 9000 มาใช้ในระบบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเป็น การมุ่งเน้นการจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลิตผลมีคุณภาพตามความคาดหวังของสังคม สิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ได้แก่ การใช้หลักสูตรการสัมฤทธิ์ผลใน การเรียนของผู้เรียน ความเลื่อมใสศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชน ที่มีต่อสถานศึกษาโดยมี การกำหนดมาตรฐานของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาทุกด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านปัจจัย มาตรฐานด้านกระบวนการและมาตรฐานด้านผลิต โดยเริ่มที่บุคลากร ในสถานศึกษาดำรงและประเมินศักยภาพและผลงานของสถานศึกษาว่ามีคุณภาพในระดับใด จากนั้นร่วมกันวางแผนกำหนดระดับความน่าพึงพอใจในการทำงานและผลการทำงาน กำหนด มาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานกระบวนการทำงานมาตรฐานของผู้เรียนแล้วทุกคน ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยในขั้นนี้จะต้องมีการกำกับติดตามตรวจสอบเพื่อพัฒนาและ

ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น และท้ายสุดคือเป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษา สามารถดำเนินการกิจในหน้าที่และทำให้ผลผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หรือ ให้เป็นที่พึงพอใจของสังคมหรือไม่ผลการประเมินในตอนสุดท้ายก็จะนำสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

คุณลักษณะของ ISO (International Organization for Standardization)

เป็นการกำหนดมาตรฐานระบบการทำงานไม่ใช่มาตรฐานของผลิตผลเพราะคุณภาพเป็น ผลผลิตของระบบการทำงาน

เป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับทุกแผนงานมีข้อกำหนดต้องทำอะไร คือ กำหนดว่าในองค์การนั้นต้องทำอะไรบ้าง

ทุกขั้นตอนเป็นเอกสาร คือ มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเป็นข้อตกลงต้องทำร่วมกับบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

ต้องปรับปรุงต่อเนื่อง คือ ให้มีการปรับปรุงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น

เป็นสากลและถูกต้อง คือ เป็นมาตรฐานที่สากลยอมรับมีการรับประกันความถูกต้องของการผลิต

สถานศึกษาต้องการทำงานเป็นมาตรฐาน การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถานศึกษา จะต้องมีการจัดทำระบบเอกสารและการควบคุมเอกสารซึ่งเป็นหลักการสำคัญของ ISO 9000 เอกสารมีอยู่ 5 ระดับ เมื่อสถานศึกษาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเอกสารแล้ว จึงเรียกว่ามีการทำงานให้เป็นมาตรฐาน ซึ่ง สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชย์ (2542, หน้า 161) กำหนดเอกสาร 5 ระดับ ดังนี้

คู่มือคุณภาพหรือคู่มือนโยบาย (Quality Manual)

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure Manual)

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Instructions)

แบบบันทึก (Forms)

เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

การบริหารงานในสถานศึกษาให้เป็นมาตรฐาน ผู้บริหารต้องกำหนดแผนงานหรือกำหนดทิศทางการทำงานให้บุคลากรในองค์กร ได้ถือปฏิบัติเพื่อให้การทำงานดำเนินอย่างราบรื่น มีการประสานการทำงานทุกฝ่ายเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน โดยพัฒนาให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจมีทักษะในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยที่บุคลากรปฏิบัติงานอย่างคงเส้นคงวา ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน มุ่งมั่นในคุณภาพและติดตามคุณภาพการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐาน โดยที่บุคลากรในสถานศึกษาต้องกำหนดสิ่งที่ต้องทำโดยเขียนบันทึกไว้เสร็จแล้วก็ทำในสิ่งที่กำหนดไว้ จากนั้นก็บันทึกในสิ่งที่ทำขึ้นต่อไป คือการติดตามประเมินผลการทบทวนและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องและพัฒนาส่วนที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งกว่าเดิม จากการศึกษาเรื่องการทำงานเป็นมาตรฐานของ สมศักดิ์ สินธุระเวช (2542, หน้า 195 - 200) พอสรุปได้ว่า ในการทำงานเป็นมาตรฐานนั้น สถานศึกษาสามารถดำเนินการได้โดยจัดทำในสิ่งต่อไปนี้

คู่มือการกำหนดนโยบายของสถานศึกษา (School Policies)

เพราะนโยบายเป็นเครื่องบ่งบอกถึงระบบการทำงาน ระดับมาตรฐานการทำงาน อันจะเป็นเครื่องสร้างความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจแก่สังคม ส่วนเอกสารที่ควรจัดทำเพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐาน ได้แก่ คู่มือคุณภาพหรือคู่มือนโยบาย โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำนโยบายของสถานศึกษา ก็เพื่อให้นโยบายของสถานศึกษามีความชัดเจนและรัดกุม ในการสื่อสารเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ในนโยบายของสถานศึกษากับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาและเพื่อให้ข้อความต่างๆ ที่เป็นนโยบายของสถานศึกษามีความชัดเจนว่าจะทำอะไรและอย่างไร

คู่มือขั้นตอนดำเนินงาน (Procedure Manual)

คู่มือการดำเนินงานเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร หรือหัวหน้าฝ่ายจะต้องทำเอกสารฉบับนี้บรรยายวิธีที่ทำให้วัตถุประสงค์นโยบายในคู่มือคุณภาพตรงตามความต้องการในขณะปฏิบัติงานและวิธีการควบคุมกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายในสถานศึกษา เป็นการสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการอยู่ในทิศทางที่ตรงความต้องการเป็นเอกสารที่บอกว่า ทำอะไร (What) โดยใคร (Who) อย่างไร (How) เมื่อไร (When) ที่ไหน (Where) ทำไม (Why)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

คู่มือปฏิบัติงานเป็นความรับผิดชอบของบุคลากร ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะต้องทำขึ้นให้สอดคล้องกับคู่มือการดำเนินงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่บอกรายละเอียดของการปฏิบัติงาน บอกให้รู้ว่าจะทำกิจกรรมนั้นได้อย่างไร มีขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายอย่างไร ในการจัดทำเอกสารต้องวิเคราะห์สภาพงานวิเคราะห์ผู้อ่าน และขึ้นรายงานผลก็เขียนรายงานให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเอกสารนี้เป็นหัวใจสำคัญของระบบการจัดการควบคุมให้การทำงานเป็นมาตรฐานให้มีประสิทธิภาพตามระบบของการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามกล่าวข้างต้นการนำระบบการบริหารคุณภาพในลักษณะมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ในการประเมินสถานศึกษา บุคลากรของสถานศึกษาต้องมีความเข้าใจในเรื่องข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการในสถานศึกษาเพื่อให้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน ซึ่งข้อกำหนด ISO 9000 โดย วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, หน้า 115-126) ได้สรุปข้อกำหนดที่สถานศึกษาต้องกำหนดไว้หลายประการซึ่งพอสรุปข้อกำหนดหลักๆ ได้ดังนี้ คือ

ประการแรก ข้อกำหนดเรื่องความรับผิดชอบของผู้บริหารเช่นการกำหนดนโยบายคุณภาพ การกำหนดหน้าที่บุคลากรรับผิดชอบงานต่างๆ ประการที่สอง ข้อกำหนดเรื่องระบบคุณภาพสิ่งสำคัญ คือเอกสารซึ่งเป็นข้อตกลงที่ทุกฝ่ายต้องรับทราบและต้องปฏิบัติตาม ได้แก่ คู่มือนโยบายคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุนอื่นๆ ประการที่สาม ข้อกำหนดเรื่อง การควบคุมเอกสารสถานศึกษาต้องจัดระบบสารสนเทศทุกอย่างปัจจุบัน ซึ่งเอกสารเป็นหลักฐานบ่งชี้ว่าได้ดำเนินการอย่างไรผลเป็นอย่างไร ประการที่สี่ ข้อกำหนดเรื่อง การควบคุม กระบวนการ ต้องมีการวางแผนการจัดอัตรากำลัง วางแผนการเรียนรู้ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผล การปฏิบัติงานต้องมีเอกสารบันทึกสามารถตรวจสอบได้ ประการที่ห้า ข้อกำหนดเรื่อง การตรวจ การวัด การทดสอบ ประการที่หก ข้อกำหนดเรื่อง การแก้ไขและป้องกัน เช่น การร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากผู้เกี่ยวข้อง การรายงานที่บิดเบือนจากความเป็นจริง สถานศึกษา ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไข ประการที่เจ็ด ข้อกำหนดเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน มีการกำหนดผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องเตรียมบุคลากรที่มีความเข้าใจใน ข้อกำหนด ISO 9000 เป็นอย่างดี และประการสุดท้าย ข้อกำหนดเรื่อง การบริการและการใช้ สถิติ สถานศึกษาต้องพิจารณาความจำเป็นการใช้สถิติในเรื่องใดบ้าง ในการควบคุม จิตความสามารถในการบริการ เพื่อประโยชน์ในการประเมินและการวางแผนด้วยและ

การศึกษาความคิดเห็นของ บรรจง จันทมาศ (2541, หน้า 58-60) เห็นว่าการประกันคุณภาพ การศึกษาตามแนวของ ISO 9000 เป็นกระบวนการที่ยกย่องมาตรฐานของสถานศึกษาที่ยัง ไม่เข้ามาตรฐาน ให้ได้เครื่องชี้วัดเบื้องต้นที่จะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการจัดการศึกษาใน สถานศึกษา คือ การบริหารในการใช้หลักสูตรการสัมฤทธิ์ผลในทางการเรียนการสอน ความเลื่อมใสศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา ดังนั้นสถานศึกษามี กระบวนการประกันคุณภาพที่ถูกต้องและชัดเจนมีระบบและดำเนินตามแผนที่วางไว้ ก็จะทำให้ ได้มีคุณภาพที่ดีเป็นผลตามมาจากสูตร

$$QA = QC + Qua + Qas$$

QA = การประกันคุณภาพทางการศึกษา (Quality Assurance)

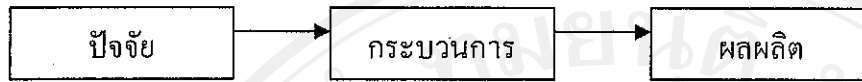
QC = การควบคุมคุณภาพโดยระบบบริหาร ISO 9000 (Quality Control)

Qua = การตรวจติดตามภายใน (Quality Auditing)

Qas = การประเมินคุณภาพโดยบุคคลภายนอก (Quality Assessment)

ในการที่จะให้สถานศึกษามีการจัดการศึกษาให้ได้ผลผลิตตามจุดมุ่งหมายของ หลักสูตรและมีคุณภาพ หน่วยงานต้นสังกัดจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เป็น กลางของปัจจัยกระบวนการผลิต เพื่อให้สถานศึกษาได้นำไปเป็นแนวทางในการบริหาร ทางการศึกษาได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าสถานศึกษาใดเห็นว่าควรเพิ่มเติม มาตรฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นก็สามารถทำได้ สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ควร ตระหนักอยู่เสมอก็คือ นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครองคือ ลูกค้า (Customer) ถ้าสามารถทำ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลผลิต และใส่ใจในผลผลิตก็จะทำให้สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับ นั่นก็หมายความว่า เป็นสมมุติฐานที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า “ถ้าหากมีปัจจัย และ กระบวนการมีระบบมาตรฐานที่ดี ผลผลิตที่ได้รับย่อมมีคุณภาพตามไปด้วย” ในระบบการจัด การศึกษาทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) คือนักเรียนเข้าสู่สถานศึกษาสถานศึกษา จัดการศึกษาตามหลักสูตรให้กับผู้เรียน โดยผ่านกระบวนการ (Process) ทั้งกระบวนการเรียน การสอนและการบริการจนผู้เรียนจบหลักสูตรและได้ผลผลิต (Output) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาที่ มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ระบุไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบดังแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ของระบบกับการจัดการศึกษา



ที่มา : บรรจง จันทมาศ (2541, หน้า 58)

จากแผนภูมินี้จะเห็นได้ว่า ระบบที่กล่าวมานี้เป็นระบบที่นำมาใช้ในการจัดการศึกษาจะต้องมีมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

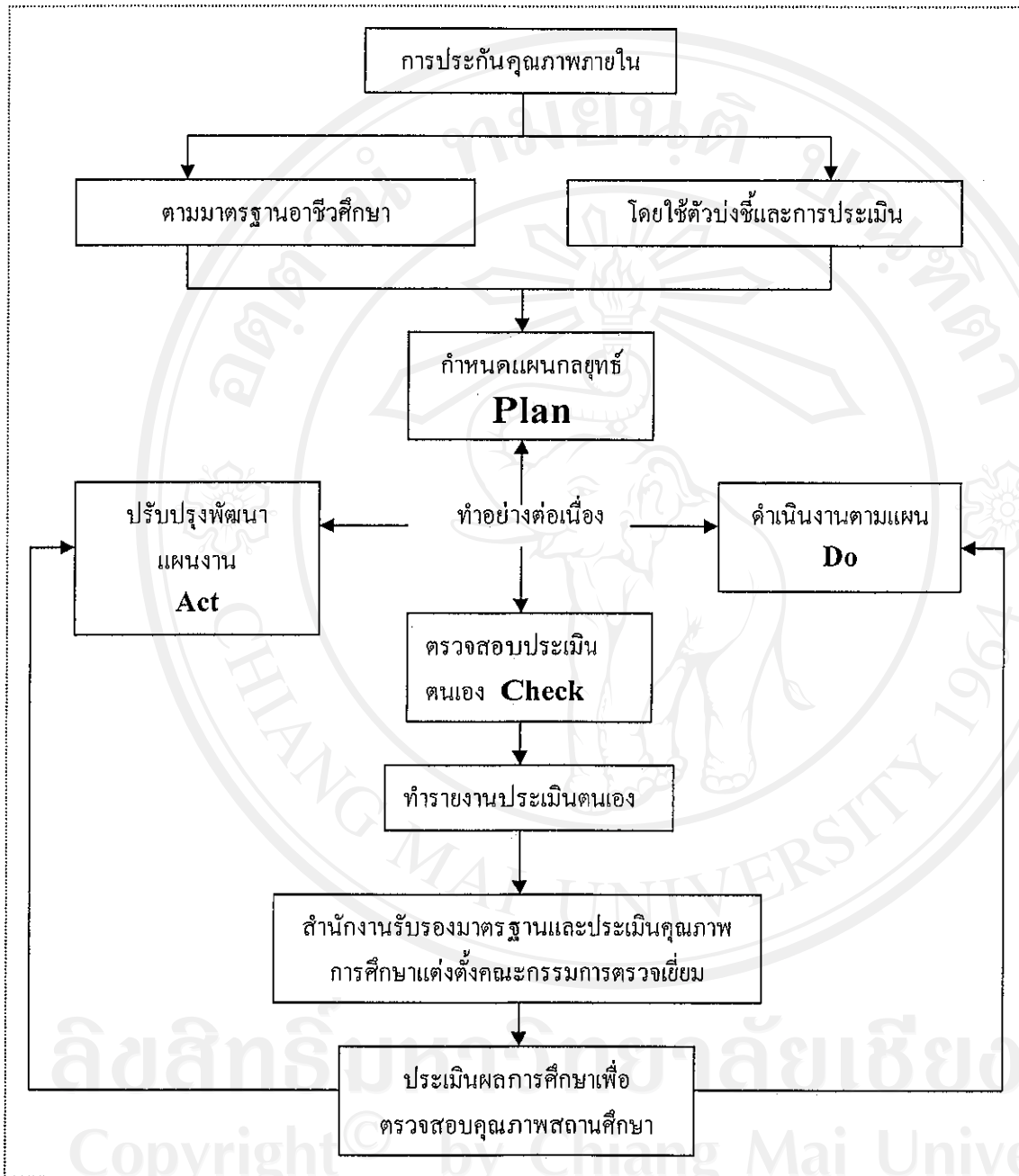
สรุปได้ว่า การทำงานเป็นมาตรฐานเป็นการสร้างวินัยการทำงานแก่ตนเองหรือแก่บุคลากรในสถานศึกษาซึ่งเน้นในกระบวนการทำงาน เพราะเป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติสามารถควบคุมได้ส่วนวิธีการผู้บริหารสถานศึกษาต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ในการทำงานเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดการตรวจจับผิดมาตรฐานการทำงานเป็นข้อตกลงว่าสถานศึกษาต้องทำอะไรบ้าง ไม่ได้กำหนดว่าต้องทำอะไรเพราะต้องการให้ผู้ปฏิบัติคิดเองความสำคัญของการบริหารคุณภาพในสถานศึกษาคือ ต้องการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานขั้นต่ำที่สถานศึกษากำหนดไว้ เมื่อสามารถบรรลุมาตรฐานขั้นต่ำสถานศึกษาต้องพัฒนามาตรฐานขั้นสูงให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับชาติต่อไป สิ่งที่คาดหวังจากการบริหารคุณภาพ คือ การมีจิตสำนึกและตระหนักในเรื่องประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานและงานต้องมีคุณภาพดีที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา จะต้องส่งให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาอย่างละเอียดก่อนการตรวจเยี่ยมสถานที่

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีหลักเกณฑ์ทั่วไปที่ต้องคำนึงอยู่เสมอว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่ดำเนินงาน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายใน สถานศึกษา ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ เป็นงานที่ดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องตามวงจรการบริหารงาน คือ ร่วมกันวางแผน (Plan) ร่วมกันปฏิบัติงาน ตามแผน (Do) ร่วมกันตรวจสอบ (Check) และร่วมกันปรับปรุง (Act) ดังนั้นจึงต้องมี การกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการตรวจสอบ ประเมินผล และ ประกันคุณภาพสถานศึกษา ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เขียนในรูปของความคาดหวังที่สถานศึกษา จะต้องบรรลุให้ถึง ดังแสดงให้เห็นในแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน



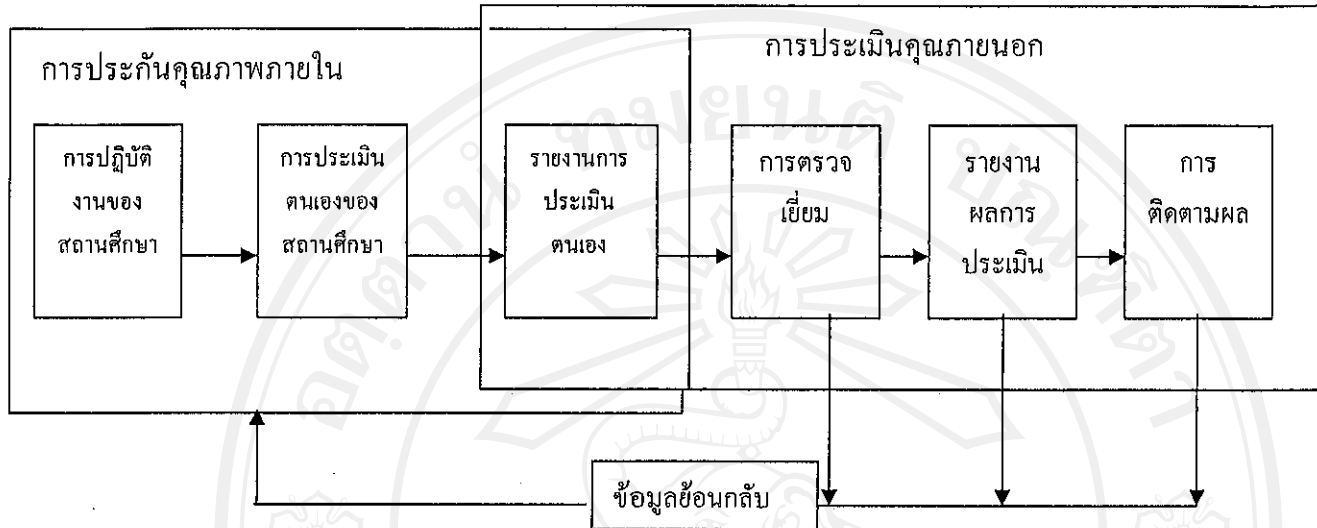
ที่มา : ดัดแปลงจาก กฤษฎา เสนาวงษ์ (2544, หน้า 24)

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีแนวคิดบนพื้นฐานของการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย หลักการและแนวทางการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกจะดำเนินการตามมาตรฐานการศึกษา ที่คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้เป็นมาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก โดยมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก มี 6 มาตรฐาน ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน มาตรฐานเกี่ยวกับการสอนของครู และมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก เชื่อมโยงกันด้วย มาตรฐานการศึกษา โดยสถานศึกษาจะใช้มาตรฐานการศึกษาตามมาตรฐานของสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพ ภายในและเป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา เพื่อดำเนินงานแก่สถานศึกษา และทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพภายนอกจึงมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน ดังแสดงในแผนภูมิ ต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก



ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)
(2544 , หน้า 6)

จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าเมื่อสถานศึกษามีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำ รายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี (Self-Study Report หรือเรียกย่อๆ ว่า SSR) รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ดังนั้น การประเมินคุณภาพภายนอกจึงเน้นการประเมินตามสภาพเป็นจริงของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นสภาพการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการบริการต่างๆ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้การประเมินตนเองจะครอบคลุมการบริหารงานของสถานศึกษาทุกด้าน แต่เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินโดยมีความต่อเนื่องจากการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาเอง จึงเป็นงานที่ยืนยันผลของการประเมินภายในที่ทำโดยสถานศึกษาเองว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

สรุป การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหาร ที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการวางแผนกำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผน ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนา และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี ส่วนการประเมินภายนอกเป็นการประเมินที่มีความต่อเนื่องกับการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา เป็นการยืนยันผลการประเมินภายในว่าการจัดการศึกษามีคุณภาพอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด การประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเชื่อมโยงกันด้วยมาตรฐานการศึกษาเป็นหลัก

มาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้ให้นิยามมาตรฐานการศึกษาว่า เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติขึ้น โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2547 และให้หน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการศึกษาต่างๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548 ,หน้า 1-20.) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดสาระที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการศึกษาสรุปไว้ดังนี้

หน่วยงานด้านการศึกษาทุกหน่วยงานควรเร่งการจัดการศึกษาแบบมุ่งเน้น

ประสิทธิภาพประสิทธิผลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีการจัดระบบโครงสร้างใหม่ เน้นการบูรณาการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม กีฬากับการศึกษาทุกระดับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประสานงานและส่งเสริมการศึกษาร่วมกับ สถานศึกษาเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้หน่วยงานที่จัดการศึกษาทุกแห่งจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารสถานศึกษา ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ซึ่งโดยรวมแล้วมาตรฐานการศึกษาของชาติพอจะสรุปเป็นวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อเป็นเป้าหมายและแนวทางพัฒนาการจัดการศึกษาของชาติ ในทุกระบบและทุกประเภทในระดับมหภาค
2. เพื่อเป็นหลักและแนวทางในการกำหนดนโยบายแผนพัฒนาและจัดการศึกษารวมทั้งมาตรฐานการศึกษา ทั้งการศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษา และการอุดมศึกษา
3. เพื่อเป็นเครื่องมือกำกับการตรวจราชการ การนิเทศ การติดตามและประเมินผลรวมทั้งการประกันคุณภาพ
4. เพื่อให้ทราบสถานภาพและความก้าวหน้าของ การจัดการศึกษาของชาติในระดับมหภาค
5. เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับการประกันคุณภาพภายนอกในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของชาติในระยะยาวต่อไป

สาระสำคัญของมาตรฐานการศึกษาของชาติ

อุดมการณ์สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิตและการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การศึกษาที่สร้างคุณภาพชีวิตและสังคมบูรณาการอย่างสมดุลระหว่างปัญญาธรรม คุณธรรมและวัฒนธรรม เป็นการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อคนไทยทั้งปวงมุ่งสร้างพื้นฐานที่ดีในวัยเด็ก ปูทางฝังความเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมตั้งแต่วัยการศึกษาขั้นพื้นฐาน และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพโดยให้สังคมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน และสามารถตรวจสอบได้อย่างมั่นใจว่า การศึกษาเป็นกระบวนการของการพัฒนาชีวิตและสังคมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนมาตรฐานการศึกษาของชาติมี 3 มาตรฐาน และ 11 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก (5 ตัวบ่งชี้)

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา (3 ตัวบ่งชี้)

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ (3 ตัวบ่งชี้)

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก (5 ตัวบ่งชี้) การศึกษาต้องพัฒนาคนไทยทุกคนให้เป็น “คนเก่ง คนดี และมีความสุข” ตามตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้

1. มีกำลังกายกำลังใจที่สมบูรณ์ คือ มีสุขภาพกายและจิตที่ดี มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาเจริญเติบโตอย่างสมบูรณ์ตามเกณฑ์การพัฒนาในแต่ละช่วงวัย

2. มีความรู้และทักษะที่จำเป็นและเพียงพอในการดำรงชีวิต และการพัฒนาสังคม โดยให้คนไทยได้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพของตนเอง มีงานทำ และนำความรู้ไปใช้ในการสร้างงานและสร้างประโยชน์ให้สังคม

3. มีทักษะการเรียนรู้และการปรับตัว คนไทยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ รู้ทันโลก รวมทั้งมีความสามารถในการใช้แหล่งความรู้และสื่อต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองและสังคมสามารถปรับตัวได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

4. มีทักษะทางสังคม คนไทยเข้าใจและเคารพในธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสังคม มีทักษะ ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข มีความรับผิดชอบ เข้าใจยอมรับและตระหนักในคุณค่าของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สามารถแก้ปัญหาในฐานะสมาชิกของสังคมไทยและสังคมโลกโดยสันติวิธี

5. มีคุณธรรม จิตสาธารณะ และจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและพลโลก คนไทยดำเนินชีวิตโดยกายสุจริต วาจาสุจริต และมโนสุจริต มีความรับผิดชอบทางศีลธรรมและสังคม มีจิตสำนึกในเกียรติภูมิของความเป็นคนไทย มีความภูมิใจในชนชาติไทย รักแผ่นดินไทย และปฏิบัติตนตามระบอบประชาธิปไตย เป็นสมาชิกที่ดี เป็นอาสาสมัครเพื่อชุมชนและสังคมในฐานะพลเมืองไทยและพลโลก

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษาจัดการเรียนรู้ ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญและการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐานตามตัวบ่งชี้ต่อไปนี้

1. การจัดหลักสูตรการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยการจัดหลักสูตรที่หลากหลายตามความเหมาะสมตามความต้องการและศักยภาพของกลุ่มผู้เรียนทุกระบบ ผู้เรียนมีโอกาส/สามารถเข้าถึงหลักสูตรต่างๆ ที่จัดไว้อย่างทั่วถึงองค์กรที่ให้บริการทางการศึกษามี สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีอาคารสถานที่ที่มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย มีการพัฒนานวัตกรรม

การจัดการเรียนรู้สื่อเพื่อการเรียนรู้ และการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

2. มีการพัฒนาผู้บริหาร ครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ ผู้บริหาร ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการและวิชาชีพ ผู้บริหาร ครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา มีคุณธรรมมีความพึงพอใจในการทำงานและผูกพันกับงาน มีอัตราการออกจากงานและอัตราความผิดทางวินัยลดลง มีแนวโน้มในการรวมตัวจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะกลุ่ม และติดตามการดำเนินงานของบุคลากรและสถานศึกษา ตลอดจนการสังสมองค์ความรู้ที่หลากหลาย

3. มีการบริหารจัดการที่ใช้สถานศึกษาเป็นฐาน องค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ตามสภาพท้องถิ่น บุคลากรทั้งในและนอกสถานศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน ผู้รับบริการ/ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการทางการศึกษาของสถานศึกษา มีการกำหนดระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกได้

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ การสร้างวิถีการเรียนรู้ และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง ตามตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้

1. การบริการวิชาการและสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับชุมชน ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ สถานศึกษาควรร่วมมือกับบุคลากรและองค์กรในชุมชนที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทุกระดับ ร่วมจัดปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน และให้บริการทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาคนในชุมชน เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและคนไทยมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ชุมชนซึ่งเป็นที่ตั้งขององค์กรที่ให้บริการทางการศึกษามีสถานภาพเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ มีความปลอดภัย ลดความขัดแย้ง มีสันติสุข และมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

2. การศึกษาวิจัย สร้างเสริม สนับสนุนแหล่งการเรียนรู้และกลไกการเรียนรู้ มีการศึกษาวิจัย สำรวจ จัดหา และจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ระดมทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ภูมิปัญญาและอื่นๆ) และ

ความร่วมมือจากภายในและภายนอกสถานศึกษา ในการสร้างกลไกการเรียนรู้ทุกประเภท เพื่อให้คนไทยสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิตได้จริง รวมทั้ง ส่งเสริมการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อการพัฒนาประเทศ

3. การสร้างและการจัดการความรู้ในทุกระดับทุกมิติของสังคม ครอบคลุม ชุมชน องค์กรทุกระดับและองค์กรที่จัดการศึกษามีการสร้างและใช้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จน กลายเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

การอาชีวศึกษา

การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งฝึกอบรมให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะเพื่อสามารถประกอบวิชาชีพได้ตามความถนัด และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและ สังคม เป็นการลงทุนอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับการบริหารธุรกิจทั้งหลายในด้านการค้าและ อุตสาหกรรมการลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตและทำ ประโยชน์แก่สังคมได้สอดคล้องกับที่ รุ่ง แก้วแดง (อ้างใน จันทร์จิรา โสตรีกุล, 2544, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการอาชีวศึกษาไว้ว่า “การอาชีวศึกษามีความสำคัญยิ่ง ต่อการพัฒนากำลังคนของประเทศ เพราะการที่ประเทศของเรามีบุคลากรที่มีทักษะและมีฝีมือ แรงงานได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับอาชีวศึกษาเป็นสำคัญ และยังสอดคล้องกับแผนพัฒนา การศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2530 -2534) ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการอาชีวศึกษาไว้ว่า เพื่อผลิตและพัฒนาากำลังคนสาขาวิชาต่างๆ ในระดับปานกลางและระดับสูง ให้เหมาะสมและ สอดคล้องกับความต้องการของตลาด แรงงานและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในด้าน ปริมาณและคุณภาพ”

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การอาชีวศึกษามีความสำคัญยิ่งสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งต้องการความมั่นคงทางเศรษฐกิจสูงจำเป็นต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพ มีอาชีพที่ เหมาะสมกับตนเอง และตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานการอาชีวศึกษาจึงเป็น กระบวนการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศชาติสู่ความมั่นคง และรุ่งเรือง ซึ่ง ตำรา พ่วงบุตร (อ้างใน บุญเนตร ห่องตรง, 2543, หน้า 31) ได้กล่าว ไว้ว่า “อาชีวศึกษาเป็นการศึกษาแขนงหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา

ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยี อาศัยแรงงานที่มีประสิทธิภาพและความรู้ในวิชาชีพในหลายๆ สาขา เพื่อที่จะช่วยพัฒนาบ้านเมือง”

Good (1973 : pp. 645) ได้ให้ความหมายของอาชีวศึกษาไว้ว่า

“...การอาชีวศึกษาหมายถึง การศึกษาที่มีระดับต่ำกว่ามหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมผู้เรียนเข้าสู่การเลือกงานอาชีพในสาขาต่างๆ โดยเฉพาะหรือเป็นการศึกษาเพื่อเป็นการพัฒนาแรงงานฝีมือให้มีระดับสูงขึ้น รวมทั้งการศึกษาคำอุตสาหกรรมเกษตรกรรมธุรกิจและคหกรรม

ในทำนองเดียวกัน เมธี ปิณฑนันทน์ (2533, หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่า

“...อาชีวศึกษา คือ การศึกษาเพื่อเตรียมบุคลากรด้านฝีมือระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าปริญญา สำหรับอาชีพหนึ่งหรือกลุ่มอาชีพช่างและงานต่างๆ อาชีวศึกษาตามปกติจัดขึ้นในระดับมัธยมปลาย จะต้องให้มีการศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไปวิชาทฤษฎีสัมพันธ์และฝึกฝนภาคปฏิบัติเพื่อพัฒนาฝีมือที่ต้องการสำหรับอาชีพหนึ่งๆ สัดส่วนของวิชาต่างๆ ที่แตกต่างกันแต่ตามปกติแล้วต้องเน้นการฝึกภาคปฏิบัติ...”

ในขณะที่ ภิญโญ สาร (2526, หน้า 31) ให้ความหมายว่า

“...การอาชีวศึกษา หมายถึง การศึกษาวิชาชีพที่จะนำไปประกอบอาชีพทุกชนิดเพื่อดำรงชีวิต โดยมีโรงเรียนหรือสถานศึกษาและครูเป็นผู้สอน มีรัฐบาลสนับสนุนและควบคุมให้ตรงกับความต้องการของสังคม และตลาดแรงงานเพื่อมิให้การลงทุนทางการศึกษาเปล่าประโยชน์...”

บุศรินทร์ ปัทมาคม (2527, หน้า 34) ให้แนวคิดว่า “การอาชีวศึกษา คือ การใช้วิชาพื้นฐานวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยความรู้ ความชำนาญ ในการที่จะเกิดประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจโดยจัดให้อยู่บนพื้นฐานของสังคม และให้เหมาะสมกับแนวทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น” ซึ่งไม่แตกต่างจากการที่ พงศ์ หรดาร (อ้างใน บุญเนตร ห่องตรง, 2543, หน้า 14) กล่าวว่า “การอาชีวศึกษา หมายถึง การอบรมวิชาชีพในสภาพกว้าง ทั้งในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษา เพื่อที่จะให้ออกไปประกอบอาชีพและเป็นพลเมืองดีของสังคม” ซึ่งสอดคล้องกับ วิเวก ปางพุฒิพงษ์ (2525, หน้า 25) กล่าวไว้ว่า “การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาตลอดชีวิตจะต้องมีการพัฒนารูปแบบ โดยผสมผสานทั้งในระบบโรงเรียนและนอกโรงเรียนเข้าด้วยกันต้องร่วมมือกับชุมชนและสังคมให้มากขึ้น”

บุญเทียม เจริญยิ่ง (2535, เอกสารอัดสำเนา) กล่าวว่า “...การอาชีวศึกษา คือ กระบวนการเรียน การฝึกทักษะ การสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในวิชาชีพใด วิชาชีพหนึ่ง โดยมุ่งให้ผู้เรียนสามารถใช้ประโยชน์เพื่อการประกอบอาชีพ หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ พื้นฐาน ความรู้ของผู้เรียนและทักษะความรู้ใหม่ ที่ได้รับเป็นตัวกำหนดประเภทของกำลังคน 5 ประเภท วิศวกรหรือนักเทคโนโลยี ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ แรงงานไร้ฝีมือ...”

จากความหมายของการอาชีวศึกษา ดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าการอาชีวศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาด้านวิชาชีพในสาขาต่างๆ ทั้งในระบบและนอกระบบเพื่อเพิ่มผลิตกำลังคน ด้านวิชาชีพให้มีความรู้ความสามารถมีทักษะมีเจตคติที่ดี สามารถนำไปประกอบอาชีพต่างๆ ได้อย่างดีโดยให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

กลไกการประกันคุณภาพอาชีวศึกษา

เพื่อให้อาชีวศึกษามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ใช้ผลผลิต ในการดำเนินงานกรมอาชีวศึกษาจึงได้กำหนดกลไกในระดับต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ควบคุม คุณภาพอาชีวศึกษา ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา, 2541, หน้า 4-8)

1. กรรมการให้การประกันคุณภาพอาชีวศึกษา (Commission on Recognition of Vocational Education Quality Assurance : CORVEQA) มีภารกิจหลัก ได้แก่ กำหนดกรอบ นโยบายและข้อกำหนดด้านคุณภาพอาชีวศึกษา กำหนดระเบียบและวิธีการประเมินและ/หรือ ตรวจสอบติดตามคุณภาพอาชีวศึกษาประเมินผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินและ/ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามคุณภาพอาชีวศึกษาให้คำรับรองแต่งตั้งหรือถอดถอน/ หรือสั่งพักกรรมการผู้ที่ทำหน้าที่ ประเมินและ/ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามคุณภาพอาชีวศึกษาหรือทำหน้าที่อย่างอื่นที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน

คณะกรรมการให้การประกันคุณภาพอาชีวศึกษาประกอบด้วยบุคลากรจำนวนไม่เกิน 13 คน ได้แก่ นักการอาชีวศึกษาอาวุโส นักการอาชีวศึกษา/อาจารย์จากมหาวิทยาลัย นักวิชาการอิสระ นักธุรกิจ และ/หรือนักบริหารเอกชน ผู้แทนจากองค์กรวิชาชีพ ผู้แทนสมาคม ศิษย์เก่าอาชีวศึกษาหรือเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น ผู้แทนสำนักงานประมาณ/หรือสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ผู้แทนสถาบันการศึกษาของกรมอาชีวศึกษาอธิบดี

กรมอาชีวศึกษา/ หรือผู้แทนเป็นกรรมการและเลขานุการหัวหน้าหน่วยงานในกรมอาชีวศึกษา
เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

2. คณะกรรมการตรวจเยี่ยมเพื่อให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพอาชีวศึกษา

(Board of Consultant Evaluation Visit : BOCE) จะแบ่งเป็นคณะกรรมการให้คำปรึกษาและ
ประเมินคุณภาพสถาบันกับคณะกรรมการให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสาขาวิชา

คณะกรรมการให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสถาบัน (Consultant Evaluation
Visit for Institution: CEVI) จะทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมสถาบันการศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาและ
ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันในภาพรวม เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงมาตรฐาน
มีภารกิจหลัก ได้แก่

พัฒนาปรับปรุงข้อกำหนดและเกณฑ์การตรวจเยี่ยม เพื่อให้คำปรึกษาและ
ประเมินคุณภาพอาชีวศึกษาให้สูงขึ้น เป็นพี่เลี้ยงแก่สถานศึกษาโดยให้คำปรึกษาและ
ผู้ประเมินเพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สนับสนุนให้สถานศึกษามีการประเมินตนเอง และมีระบบและวิธีตรวจ
ติดตามการดำเนินงานภายในสถานศึกษาเอง เพื่อเป็นประกันว่าผลการดำเนินงานภายใน
สถานศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสถาบัน จะประกอบด้วยบุคคล
หลายกลุ่มและเน้นด้านการบริหารงานของสถาบันอาชีวศึกษา จำนวนในการตรวจเยี่ยมแต่ละ
ครั้งไม่เกิน 5 คน ได้แก่ นักบริหารงานทั่วไปขององค์กรหรือสถาบันการศึกษา นักบริหารงาน
ด้านการเงินและงบประมาณ นักวิชาการ/นักการศึกษา/หรือศึกษานิเทศก์ ที่มีความรู้ในด้าน
หลักสูตรและวิชาสามัญที่เปิดสอนในสถานศึกษา ตัวแทนสาธารณชนที่อยู่ในเขตพื้นที่
ศึกษานิเทศก์ 1 คน ทำหน้าที่เป็นกรรมการเลขานุการและผู้ประสานงาน การตรวจเยี่ยมต้อง
ทำรายงานและสรุปเสนอแนะทุกครั้งภายใน 10 วันหลังจากการตรวจเยี่ยม แล้วส่งให้กรรมการ
ทุกคนได้รับทราบ

คณะกรรมการให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสาขาวิชา (Consultant Evaluation
Visit for Specific Program : CEVSP) จะทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมสถาบันการศึกษาเพื่อให้
คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสาขาวิชาหรือกลุ่มวิชาเฉพาะตามเกณฑ์มาตรฐาน มีภารกิจหลัก
ได้แก่ พัฒนาปรับปรุงข้อกำหนดและเกณฑ์การตรวจเยี่ยมเพื่อให้คำปรึกษาและประเมิน

คุณภาพสาขาวิชาชีพหรือกลุ่มวิชาเฉพาะให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น เป็นพี่เลี้ยงแก่ภาควิชาสาขาวิชาหรือกลุ่มวิชาให้ดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดและเกณฑ์คุณภาพ สนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบวิชานั้นๆ มีการประเมินตนเองและมีระบบและวิธีตรวจติดตามการดำเนินงานภายในเผยแพร่ข่าวสารและ/หรือผลงานที่ให้คำปรึกษาและตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการให้คำปรึกษาและประเมินคุณภาพสาขาวิชา จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์และเป็นที่ยอมรับขององค์กรวิชาชีพด้วยกัน จำนวนในการออกตรวจเยี่ยมแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 3 คณะฯ ได้แก่ นักวิชาชีพตามสาขาวิชา/กลุ่มวิชาเฉพาะที่ออกตรวจเยี่ยม ผู้แทนองค์กรวิชาชีพหรือนักวิชาชีพอิสระ ผู้แทนสาธารณชนในท้องถิ่นศึกษานิเทศก์หรือนักการศึกษาวิชาชีพสาขาวิชานั้นๆ

3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน (Institutional Quality Assurance Committee) จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษารอบคลุมการบริหารสถาบันและการเรียนการสอนสาขาวิชาเป็นไปตามข้อกำหนดการประกันคุณภาพ และทำหน้าที่เฝ้าติดตามและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพวิทยาลัยและคณะทำงานประกันคุณภาพ

3.1 คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพวิทยาลัย (Steering Committee for Quality) ทำหน้าที่ประสานงาน เฝ้าติดตามการดำเนินงาน อำนวยการความสะดวก ของแต่ละกลุ่มคณะ ทำงานภายในวิทยาลัยให้เป็นไปตามข้อกำหนดของคุณภาพอาชีวศึกษา มีภารกิจหลักได้แก่

3.1.1 ศึกษาและพัฒนาข้อกำหนด หรือมาตรฐานคุณภาพอาชีวศึกษา

3.1.2 มอบหมายภารกิจหน้าที่และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมคณะทำงานชุดต่างๆ

3.1.3 เฝ้าติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานของทีม คณะทำงานที่ได้

มอบหมาย

3.1.4 ประสานงานการประกันคุณภาพกับคณะกรรมการชุดต่างๆ ทั้งในและ

นอกสถานศึกษา

3.1.5 รายงานการศึกษาและประสานงานกับคณะกรรมการ ให้คำปรึกษา และประเมินคุณภาพสถาบัน และ/ หรือสาขาวิชา

3.1.6 เผยแพร่ข่าวสารการดำเนินงานให้สาธารณชนได้ทราบ

3.2 คณะทำงานประกันคุณภาพ (Working Committee for Quality Assurance)

ในสถาบันการศึกษาหรือในแต่ละวิทยาลัย จะมีคณะทำงานการประกันคุณภาพหลายทีม แต่ละทีมจะมีจำนวนสมาชิกมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่จะต้องปฏิบัติ

คณะทำงานการประกันคุณภาพภายในสถาบัน สามารถแต่งตั้งขึ้นหลายทีมหลายคณะตามความเหมาะสม แต่ละทีมจะทำการศึกษาข้อกำหนดการประกันคุณภาพในหัวข้อต่างๆ โดยเขียนเป็นเอกสารคู่มือเอกสารคู่มือนี้มีหลายระดับแต่ละระดับของเอกสารจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายและการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพของหน่วยงานนั้นๆ เมื่อเขียนขึ้นแล้วต้องมั่นใจว่าสามารถทำงานการตรวจสอบได้ และเมื่อปฏิบัติไปแล้วเห็นว่าควรเพิ่มหรือปรับปรุงและพัฒนาข้อกำหนดการประกันคุณภาพให้ดีขึ้นไปอีกก็สามารถทำได้ ดังนั้นสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งทั้งในเขตภูมิภาคเดียวกัน หรือต่างเขตภูมิภาคก็จะมีรายละเอียดในข้อกำหนดการประกันคุณภาพที่ต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพและศักยภาพของแต่ละสถาบันถึงอย่างไรก็ตาม แต่ละสถาบันจะต้องมีข้อกำหนดการประกันคุณภาพขั้นต่ำเหมือนกัน

มาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้

มาตรฐานการศึกษาถือเป็นเป้าหมายของการจัดการศึกษา การกำหนดให้มีมาตรฐานการศึกษาช่วยให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษาดำเนินอย่างมีเป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติเมื่อมีการปฏิรูปการศึกษาในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรฐานโรงเรียนเพื่อใช้ในการประเมินสถานศึกษาในสังกัด และคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ พร้อมด้วยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานการศึกษาทั้งระดับการ ศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษาโดยได้ศึกษาถึงปรัชญาการศึกษาไทย ลักษณะสังคมไทยคุณ ลักษณะคนไทยที่พึงประสงค์เป้าหมาย และแนวทางการจัดการศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ พร้อมทั้งวิสัยทัศน์สภาพสังคมการเมืองการเศรษฐกิจรวมทั้งสิ่งแวดล้อมและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก แล้วนำมาจัดทำมาตรฐานการศึกษาเพื่อใช้ในการประเมินภายนอกสถานศึกษาทั่วประเทศการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต้องอาศัยมาตรฐานการศึกษากลางเป็นเป้าหมาย ซึ่งถ้าพัฒนาผู้เรียนกระบวนการเรียนการสอนกระบวนการบริหารจัดการพร้อมทั้งปัจจัยต่างๆ ให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจะสร้างความพอใจให้กับสังคมได้

ประการหนึ่ง มาตรฐานการศึกษาเป็นข้อกำหนดทางการศึกษาที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งเป็นดัชนีวัดระดับคุณภาพของสถานศึกษา นอกจากนี้มาตรฐานการศึกษาระดับชาติสถานศึกษาสามารถทำมาตรฐานเพิ่มเติมในส่วน of สถานศึกษาเองได้ โดยควรกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้ครอบคลุมในด้านปัจจัย หมายถึง คน อุปกรณ์ อาคารสถานที่ เทคโนโลยี งบประมาณที่จำเป็น ต้องมีเพื่อเสริมกระบวนการให้ผลผลิตมีคุณภาพ ด้านกระบวนการ หมายถึง วิธีการ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งด้านกระบวนการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ กระบวนการเรียนการสอนและกระบวนการบริหารจัดการส่วนสุดท้ายคือด้านผลผลิต หมายถึง คุณลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนจากการศึกษาเอกสารของกองวิชาการสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 7) ระบุถึงองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. มาตรฐาน คือ สภาพที่พึงประสงค์ซึ่งระบุถึงสภาพ ปัจจัยหรือวิธีการดำเนินงานและคุณภาพขั้นต่ำที่ต้องการให้เกิดขึ้นทุกสถานศึกษา
2. ตัวบ่งชี้ คือ รายละเอียดในแต่ละมาตรฐาน ซึ่งระบุแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุตามมาตรฐาน
3. ระดับคุณภาพ คือ ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณาและตัดสินคุณภาพของสภาพ หรือการปฏิบัติในแต่ละตัวบ่งชี้
4. แนวทางการตรวจสอบ คือ มาตรฐานการเสนอแนะเพื่อการตรวจสอบข้อพิจารณาแต่ละประเด็น ได้แก่ การตรวจสอบเอกสาร วัสดุครุภัณฑ์ การสังเกต การซักถาม พูดคุย ตลอดจนการตรวจสอบร่องรอยจากหลักฐานอื่นๆ เพื่อประโยชน์ของการประเมินผล หัวใจสำคัญของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสถานศึกษา อยู่ที่เกณฑ์การตัดสินสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ในการประเมินมาตรฐานต่างๆ พบว่าลักษณะของมาตรฐานสามารถจัดเป็นกลุ่มๆ ได้ 2 ประเภท คือมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพของบุคคลและมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพของกระบวนการดำเนินงาน เกณฑ์การประเมินที่กำหนดขึ้นสำหรับประเมินมาตรฐานต่างๆ ซึ่ง สมศ. (2544 ข, หน้า 4-5) ได้กำหนดชัดเจนว่า

1. คุณภาพของบุคคล

มิติที่ใช้ในการกำหนดระดับของสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมี 2 มิติ ได้แก่ คุณภาพ และปริมาณ โดยบุคคลที่ถูกประเมิน ได้แก่ นักเรียน ครู และ

ผู้บริหาร บุคคลเหล่านี้ต้องมีคุณลักษณะหรือคุณภาพตามตัวบ่งชี้ในระดับดี (ผลการประเมิน เทียบเท่าเกรด 3 หรือ 4 จากระบบการให้เกรด 4 ระดับ) หรือมีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดจำนวน 8 รายการขึ้นไปจาก 10 รายการ (ได้คะแนน 80% - 100%) จากนั้นจะมีการกำหนดระดับคุณภาพของสถานศึกษาตามปริมาณของบุคคลที่มีคุณภาพดี เกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพของกลุ่มบุคคลต่างๆ มีดังนี้

1.1 คุณภาพของผู้เรียน

สถานศึกษาที่มีนักเรียนที่มีคุณภาพระดับดีในปริมาณมาก ถือว่าสถานศึกษานั้นมีผลการดำเนินงานด้านสัมฤทธิ์ผลในระดับดี ดังนั้น มาตรฐานคุณภาพแต่ละระดับพิจารณาจากปริมาณของผู้เรียนที่มีคุณภาพ ดังต่อไปนี้

ระดับ 1 ปริมาณของนักเรียนที่มีคุณภาพดีมีค่า < 50% ของนักเรียนทั้งหมด

ระดับ 2 ปริมาณของนักเรียนที่มีคุณภาพดีมีค่าระหว่าง 50%-74% ของนักเรียนทั้งหมด

ระดับ 3 ปริมาณของนักเรียนที่มีคุณภาพดีมีค่าตั้งแต่ 75% ขึ้นไป ของนักเรียนทั้งหมด

1.2 คุณภาพของครู

สถานศึกษาที่มีครูที่มีคุณภาพระดับดีในปริมาณมากถือว่าสถานศึกษานั้นมีผลการดำเนินงานด้านสัมฤทธิ์ผลในระดับดี ดังนั้น มาตรฐานคุณภาพแต่ละระดับพิจารณาจากปริมาณของครูที่มีคุณภาพ ดังต่อไปนี้

ระดับ 1 ปริมาณของครูที่มีคุณภาพดีมีค่า < 50% ของครูทั้งหมด

ระดับ 2 ปริมาณของครูที่มีคุณภาพดีมีค่าระหว่าง 50%-74% ของครูทั้งหมด

ระดับ 3 ปริมาณของครูที่มีคุณภาพดีมีค่าตั้งแต่ 75% ขึ้นไป ของครูทั้งหมด

1.3 คุณภาพของผู้บริหาร

สถานศึกษาที่ผู้บริหารมีคุณสมบัติ/ลักษณะตามตัวบ่งชี้อยู่ในระดับดี (เทียบเท่าเกรด 3 หรือ 4) หรือมีคุณสมบัติที่ดีจำนวน 8 ข้อรายการจากจำนวนข้อที่ประเมิน

10 ข้อ (80%- 100%) ถือว่าสถานศึกษานั้นมีผู้บริหารที่ดีตามมาตรฐานนั้นและหากผู้บริหารสามารถบริหารงานมีปัจจัยในการจัดการ ศึกษาได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็ถือว่าผู้บริหารนั้นมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของกระบวนการดำเนินงานในสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถบริหารงาน ให้เกิดกระบวนการตามที่พึงประสงค์ถือว่าผู้บริหารนั้นมีคุณภาพดี เกณฑ์การตัดสินมีดังต่อไปนี้ (1) ความสามารถในการบริหารงานให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม (2) การบริหารให้เกิดความต่อเนื่อง/ความยั่งยืนของการดำเนินงาน (3) การบริหารให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา

สรุปได้ว่า แนวคิดมิติที่ใช้ในการประเมินเน้นการตรวจสอบหาร่องรอย 3 ประการ คือ ความตระหนัก ความพยายาม และสัมฤทธิ์ผล เกณฑ์ที่จะตัดสินพิจารณาจากคุณภาพ หรือ ปริมาณ จากนั้นก็นำคุณภาพหรือปริมาณของผู้ปฏิบัติมาเทียบเกณฑ์ถ้าผู้ถูกประเมินคือนักเรียน ครู ผู้บริหาร มีคุณลักษณะหรือคุณภาพตามตัวบ่งชี้ในระดับดี มีปริมาณมากถือว่าสถานศึกษามีผลการดำเนินงานในระดับดี

ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในตามมาตรฐานระดับอาชีวศึกษา

เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นมาตรฐานในระดับอาชีวศึกษา ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้หลักเกณฑ์พื้นฐานมาจากมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในและทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้านคือ

1. มาตรฐานด้านผู้สำเร็จการศึกษาและผู้เรียน (มาตรฐานด้านผู้เรียน)

มาตรฐานที่ 1 ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้เชิงวิชาการมีทักษะในวิชาชีพและทักษะชีวิต อันส่งผลต่อการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระของผู้จบการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การได้งานทำในสถานประกอบการ/ประกอบอาชีพอิสระหรือ
ศึกษาต่อภายใน 1 ปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผู้ประกอบการ/หัวหน้าหน่วยงานที่รับผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงานมี
ความพึงพอใจทั้งในด้านความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

**มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีการพัฒนาความรู้ในทักษะพื้นฐาน ทักษะในการปฏิบัติงาน
และพัฒนาตนเองในวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม**

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในแต่ละหมวดวิชา ตามโครงสร้าง
หลักสูตรของสาขาวิชาที่เรียนตามเกณฑ์ที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพของสาขาวิชาที่เรียนในแต่ละ
ระดับชั้นเรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ประยุกต์ความรู้และทักษะต่างๆใช้ในการปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่าง
เหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 สามารถศึกษาค้นคว้าจากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งในและนอก
สถานศึกษาด้วยตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศที่
จำเป็นต่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

**มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม มีความรักในอาชีพ และเป็น
สมาชิกที่ดีของสังคม**

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นได้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความรัก ความภูมิใจ และมีจรรยาบรรณ
ในวิชาชีพที่เรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 มีพฤติกรรมหลักเลียงและไม่เกี่ยวข้องกับสารเสพติดและอบายมุข

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 มีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พัฒนาชุมชน
สืบสานวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และกิจกรรมอื่นๆ ของสถานศึกษา

2. มาตรฐานด้านกระบวนการ

มาตรฐานที่ 4 สถานศึกษามีการระดมทรัพยากร จัดระบบเครือข่ายในการจัดการอาชีวศึกษารวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือกับสถานประกอบการ ชุมชน แหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุนการจัดการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 จัดผู้สอน และบุคลากรต่าง ๆ ได้ตรงกับคุณวุฒิและประสบการณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 จัดระบบความร่วมมือ ประสานงานระหว่างสถานศึกษาภายใต้สถาบันการอาชีวศึกษา ในการร่วมมือการจัดการศึกษาและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 จัดระบบความร่วมมือประสานงานกับสถานประกอบการในการจัดการศึกษาทวิภาคีและระบบปกติ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 จัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากสถานประกอบการ หน่วยงานต่าง ๆ ชุมชน และท้องถิ่นให้ความรู้ในสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 จัดหาและจัดการแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภายในสถานศึกษา สถานประกอบการ ชุมชน และท้องถิ่น

มาตรฐานที่ 5 สถานศึกษามีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย เน้นการปฏิบัติจริง เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและมีการประเมินผลตามสภาพจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย สอดคล้องกับสาระมาตรฐาน และตัวผู้เรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริง และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามศักยภาพของผู้เรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 กำหนดระบบการวัดผลและประเมินผลของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสมรรถนะทางวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชา

ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 ใช้วิธีประเมินที่หลากหลายโดยเน้นการประเมินตามสภาพจริง และนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ 6 สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ และเน้นการมีส่วนร่วม

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จัดระบบการบริหารงานสถานศึกษา ที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 จัดระบบบริหารงบประมาณที่มุ่งประสิทธิผลและมีระบบตรวจสอบได้

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 จัดการบริหารบุคลากร มีการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและความสามารถ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 มีนโยบาย ปรัชญา และมาตรการในการจัดการอาชีวศึกษา มีความเป็นเอกลักษณ์ทางวิชาชีพที่ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 6.5 มีการวางแผนใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงาน นิเทศกำกับ ติดตามและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานที่ 7 สถานศึกษามีการส่งเสริมการทำวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ เผยแพร่สู่สาธารณชนและนำไปพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและประเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 จัดทำนวัตกรรม โครงการ งานวิจัยในชั้นเรียน งานวิจัยสถาบัน วิจัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพงานประเมิน และบทความวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 เผยแพร่งานสู่สาธารณชน รวมทั้งวงการธุรกิจอุตสาหกรรม และมีการนำผลงานมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่นและประเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 มีการส่งเสริม สนับสนุนในการพัฒนาผู้สอน บุคลากร และผู้เรียน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถทำนวัตกรรม โครงการ งานวิจัยชั้นเรียน งานวิจัยงานประเมินผลและบทความวิชาการได้อย่างมีคุณธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 จัดหาแหล่งความรู้และแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนแก่บุคลากรในการทำนวัตกรรม โครงการ งานวิจัยชั้นเรียน งานวิจัยสถาบัน งานประเมินผลและบทความทางวิชาการ

มาตรฐานที่ 8 สถานศึกษามีการบริการทางวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 จัดกิจกรรม/โครงการส่งเสริมความรู้และทักษะวิชาชีพเพื่อประกอบอาชีพและการพัฒนาทางเทคโนโลยี

ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 จัดกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการแก่ชุมชนและท้องถิ่น

ตัวบ่งชี้ที่ 8.3 ร่วมมือกับชุมชนและท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามประเพณีและเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

3. มาตรฐานด้านปัจจัย

มาตรฐานที่ 9 สถานศึกษามีการจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ใช้สอยอย่างสูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 จัดห้องเรียนห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงาน พื้นที่ฝึกปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิชาที่เรียน และการฝึกปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ใช้สอยอย่างสูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 จัดระบบความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในห้องปฏิบัติการและโรงฝึกงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 9.3 จัดหาวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ อย่างเพียงพอและเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 9.4 จัดการสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สะอาดปลอดภัย สะอาดและประโยชน์ใช้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ 10 ผู้สอนและบุคลากรของสถานศึกษามีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในวิชาที่สอน การปฏิบัติหน้าที่ และพัฒนาตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยี

ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 สามารถวางแผนการเรียนการสอนและการประเมินผลตามสภาพจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 10.2 สามารถจัดการนิเทศและติดตามประเมินผล การฝึกอาชีพและการฝึกงานร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานต่างๆ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.3 ได้รับการพัฒนาตนเองทั้งด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานประกอบการและหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.4 สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.5 เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น

มาตรฐานที่ 11 สถานศึกษามีหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียน มีการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับ เทคโนโลยีในงานอาชีพ และสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น

ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 กำหนดนโยบายและจัดระบบการปฏิบัติงานในการเปิดสอนหลักสูตรแต่ละระดับใน สาขาวิชา/สาขางานที่เปิดสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 11.2 มีการพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในงานอาชีพ และสภาพท้องถิ่น

ตัวบ่งชี้ที่ 11.3 มีความร่วมมือกับสถานประกอบการ หน่วยงาน ชุมชนและท้องถิ่นใน การพัฒนาหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 11.4 มีการจัดหลักสูตรที่ยืดหยุ่น หลากหลายตามความต้องการของผู้เรียน/สถานประกอบการ/ หน่วยงาน/ ชุมชน

มาตรฐานที่ 12 สถานศึกษามีการจัดระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอาชีวศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 12.1 มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 มีมาตรฐานการอาชีวศึกษาระดับสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 12.3 มีแผนพัฒนาคุณภาพอาชีวศึกษาที่เกิดจากการร่วมมือของทุกฝ่าย

ตัวบ่งชี้ที่ 12.4 มีการประเมินคุณภาพและจัดทำรายงานประจำปีเผยแพร่

ตัวบ่งชี้ที่ 12.5 นำผลการประเมินไปจัดทำข้อมูลทางแผนพัฒนาการศึกษา

ในปีต่อไป

**มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา
ด้านอาชีวศึกษา**

มาตรฐานที่ 1 การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในหมายถึง การพัฒนาคุณภาพการตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่

การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกได้

ตัวบ่งชี้

1.1 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

มาตรฐานที่ 2 คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา

ผู้สำเร็จการศึกษามีสมรรถนะทางวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพเป็นพลเมืองดีของสังคมและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีความสามารถในการคิดริเริ่ม เรียนรู้วางแผนและพัฒนาตนเอง

ตัวบ่งชี้

2.1 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ

2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.2.1 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด

2.2.2 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด

2.3 ร้อยละการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.

2.4 ระดับความพึงพอใจของนายจ้างและผู้ประกอบการ

มาตรฐานที่ 3 การจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา

กระบวนการพัฒนาและบริหารหลักสูตรให้มีความทันสมัยยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสังคม มีการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการความสนใจของผู้เรียน มีการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนผ่านกิจกรรมนักศึกษา และระบบดูแลพฤติกรรมนักศึกษา การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ อาคาร

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก
สถานศึกษาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ตัวบ่งชี้

- 3.1 การพัฒนาหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะซึ่งจะต้องเน้นการปฏิบัติงานจริงเพื่อ
เพิ่มขีดความสามารถในระดับสากลรวมทั้งทวีป
- 3.2 สถานศึกษามีระบบและกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายเน้นให้ผู้เรียน
ได้ฝึกทักษะทางวิชาชีพผ่านการปฏิบัติจริง
- 3.3 อัตราส่วนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิทางวิชาชีพต่อนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชา
- 3.4 จำนวนคน-ชั่วโมง (Man-Hour) ของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐกิจ
หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับเชิญมาให้ความรู้แก่นักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาใน 1 ปีการศึกษา
- 3.5 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์
- 3.6 งบประมาณสำหรับวัสดุฝึกอบรมเพียงพอในแต่ละสาขาวิชา
- 3.7 ความพร้อมของศูนย์วิทยบริการ (resources center)
- 3.8 ความเพียงพอ และความทันสมัยของครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาใน
แต่ละสาขาวิชา
- 3.9 จำนวนกิจกรรมนักศึกษาและโครงการพัฒนานักศึกษา
- 3.10 ประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมส่งเสริมนักศึกษาทั้งด้านวิชาการและ
คุณธรรมจริยธรรม

มาตรฐานที่ 4 นวัตกรรมและการสร้างองค์ความรู้ของอาจารย์และนักศึกษา

กระบวนการสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษาได้สร้างนวัตกรรมโครงการและ
สิ่งประดิษฐ์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง
อันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขยายพรหมแดนการเรียนรู้ และการสร้างภูมิปัญญาใหม่
ผสมผสานอยู่ในนโยบายและภารกิจของสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่ความสามารถที่แข่งขันได้
ในระดับนานาชาติ

ตัวบ่งชี้

- 4.1 จำนวนนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ โครงการ งานวิจัยที่เป็นการพัฒนาองค์ความรู้
งานวิจัยปฏิบัติการของอาจารย์และนักศึกษา และงานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน

4.2 จำนวนผลงานสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากการประกวด
การเผยแพร่ระดับชาติและ/หรือการใช้ประโยชน์ทางวิชาชีพ

4.3 ร้อยละของงบประมาณที่ใช้สนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ของอาจารย์และ

4.4 นักศึกษารวมทั้งงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากภายนอกต่อ
งบประมาณดำเนินการทั้งหมด

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการทางวิชาการต่อชุมชนและสังคม

การให้บริการที่เป็นประโยชน์สอดคล้อง กับความต้องการของชุมชนและสังคมเป็น
แหล่งเรียนรู้ทางวิชาชีพและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการที่ทันสมัยของประชาชน ที่สามารถใช้
ประโยชน์ได้จริงตลอดจนมีบทบาทในการพัฒนาชุมชนและสังคมการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

5.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการทางวิชาการที่ตอบสนองต่อชุมชนและ
สังคม

5.2 ประสิทธิภาพของการให้บริการทางวิชาการต่อชุมชนและสังคม

มาตรฐานที่ 6 การบริหารและการจัดการ

การบริหารจัดการที่เน้นผลสำเร็จของงาน การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ
สถานศึกษา ครู อาจารย์ สถานประกอบการ ชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เทคนิคการบริหารที่
เน้นการกระจายอำนาจกำกับด้วยนโยบายการวางแผน ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ
การพัฒนานุเคราะห์ การนำระบบสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือการบริหารให้มีประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล ประหยัด คล่องตัว โปร่งใสตรวจสอบได้และนำไปสู่องค์การเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

6.1 ผู้บริหารทุกระดับมีวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำมีการกำหนดแผนงานบริหาร โดย
การมีส่วนร่วมของประชาคมอาชีวศึกษา และรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน

6.2 การใช้ฐานข้อมูลของสถานศึกษาในการบริหารและการจัดการ

6.3 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาในด้านวิชาชีพที่สอนและกระบวนการจัด
การเรียนรู้

6.4 การพัฒนาโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เน้นการมีส่วนร่วมของ
เครือข่ายและประชาคมอาชีวศึกษาในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน รวมทั้งการให้
สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและ/ หรือส่งเสริมการจัดหลักสูตรทวิภาคี

สรุป การประกันคุณภาพของสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษานั้นมีการใช้มาตรฐาน
ที่แตกต่างกันโดยการประกันคุณภาพภายในนั้น จะใช้มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการ
การอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 12 มาตรฐาน 54 ตัวบ่งชี้ ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก
ซึ่งจะต้องถูกประเมินโดยหน่วยงานภายนอกนั้น จะใช้มาตรฐานของสำนักงานประเมินคุณภาพ
มาตรฐานการศึกษา (สมศ.) จำนวน 6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อการประเมินคุณภาพ
ภายนอกของวิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กฤษณา เสนาวงศ์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมในการรับ
การประเมินภายนอกของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามขนาดของ
โรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ โดยทำการดำเนินงานวิจัย การเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร
ซึ่งเป็นผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนอาชีวศึกษาจังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ.2544 จำนวน 18
โรงเรียน โดยทำการวิจัยใน 3 ด้านคือ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการและ
มาตรฐานด้านปัจจัย ในภาพรวมพบว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่ามาตรฐานด้านผู้เรียนมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐาน
พบว่า มาตรฐานที่มีความพร้อมสูงสุด คือ ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ
ดนตรี และกีฬา มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สำหรับมาตรฐานที่มีความพร้อมต่ำสุด คือ
ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง มาตรฐานด้านกระบวนการ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐาน พบว่า มาตรฐานที่มีความพร้อมสูงสุดคือ สถานศึกษามีการจัด
องค์กร/โครงสร้างและการบริหารงานอย่างเป็นระบบครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายการศึกษามี
ความพร้อมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอน
โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สำหรับมาตรฐานที่มีความพร้อมต่ำสุด
คือสถานศึกษาส่งเสริมความสัมพันธ์ และความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาการศึกษา

มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง มาตรฐานด้านปัจจัยมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐานพบว่า มาตรฐานที่มีความพร้อมสูงสุด คือ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ และมีความสามารถในการบริหารจัดการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ครูมีวุฒิ/ความรู้ความสามารถตรงกับงานที่รับผิดชอบ และมีครูเพียงพอมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สำหรับมาตรฐานที่มีความพร้อมต่ำสุด คือ สถานศึกษามีหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่นมีสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

อำพล หิรยานนท์ (2544) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและหาความต้องการในระบบการประกันคุณภาพของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาช่างอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจำนวน 23 คน อาจารย์ใหญ่และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่จำนวน 38 คน บุคลากรในโรงเรียนสาขาช่างอุตสาหกรรมจำนวน 26 คน และคณะกรรมการอ่านและวิเคราะห์รายงานการตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 14 คน โดยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับด้านคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารรายงานการประเมินตนเอง การตรวจสอบคุณภาพ รายงานการตรวจสอบคุณภาพโรงเรียนและการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำโรงเรียนผลการวิจัยของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาช่างอุตสาหกรรมในภาพรวมโดยเฉลี่ยพบว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความต้องการซึ่งผู้บริหารอาจารย์ใหญ่ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ และบุคลากรในโรงเรียนสาขาช่างอุตสาหกรรมมีความต้องการมากที่สุดในเรื่องคือ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ส่วนปัญหาด้านคู่มือการประกันคุณภาพ ปัญหาด้านเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปัญหาด้านสภาพการตรวจสอบคุณภาพ ปัญหาด้านรายงานการตรวจสอบคุณภาพโรงเรียน และปัญหาด้านการช่วยเหลือให้คำแนะนำโรงเรียนโดยเฉลี่ยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

จันทร์จิรา โสติดกุล (2544) ได้ศึกษาการติดตามการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบุคลากรของโรงเรียนศรีธนาพาณิชยการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งกลุ่มบุคลากรในโรงเรียนเป็นสามกลุ่มพบว่า ผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านการบริหารมานาน 4 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จของงานที่ดี มีความต้องการในการที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร ด้านหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร ส่วนครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอนอย่างน้อย 1-5 ปี ได้สอนตรงตามสาขาที่เรียนมาด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นด้าน

สื่อการเรียนการสอนและเรื่องการทำวิจัยในชั้นเรียนอยู่ในระดับกลางและน้อย มีความมุ่งมั่น การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านปฏิบัติ การสอน กิจกรรมนักเรียนนักศึกษา และการปรับปรุงหลักสูตร การปฏิบัติงานและตนเองอยู่ในขั้นดีและบุคลากรสนับสนุน พบว่าได้ ปฏิบัติงานตามสาขาที่เรียนมา มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ประจำและงานทั่วไปอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่ามีปัญหาด้าน ภาระงานและงบประมาณข้อเสนอพบว่าเป็นเรื่องการพัฒนาบุคลากร การคัดเลือกให้เหมาะสม กับงานและความสามัคคีในหมู่คณะ

สันติ บุญชุ่ม (2547) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลางเขต 3 ประชากรที่ใช้ ได้แก่ผู้บริหารและครูอาจารย์จากสถาบันอาชีวศึกษาภาคกลางเขต 3 จำนวน 16 แห่ง ขอบเขต ที่ศึกษาประกอบด้วยขั้นตอนของการประกันคุณภาพ 6 ด้านประกอบด้วยการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การวางแผนประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและการเตรียมการรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ผลจากการศึกษาพบว่า คณะผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติมากในด้านการศึกษาและพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพภายใน การวางแผนประกันคุณภาพภายใน การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการเตรียมการรับการประเมินจากองค์กรภายนอก และมีการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงมาก ในด้านดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพ การตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา และด้านพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในส่วนปัญหาที่พบส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครูและอาจารย์พบว่าทั้ง 6 ด้านมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่และมีระดับปัญหาในระดับปานกลาง