บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์จะพัฒนายกระดับการบริหารงานในฝ่ายให้มีมาตรฐานทำให้ผลงานที่ออกมาเป็นประโยชน์แก่งานในฝ่ายอื่น ๆ มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลแก่นักเรียน นักศึกษาที่จะเป็นผลผลิตที่มีคุณภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างตัวชี้วัดดังกล่าวโดยสังเขปดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของกรมอาชีวศึกษา

2. อำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาตามระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537

3. การประกันคุณภาพการศึกษา

4. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับ แนวทางการใช้ข้อกำหนด 20 ข้อในการศึกษาและการฝึกอบรม

5. การวิจัยแบบเดลฟาย

6. เอกสารงานวิจัย

อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของกรมอาชีวศึกษา

กรมอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีทรัพยากรด้านการอาชีพมากที่สุดจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องอำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานดังกล่าว พอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

อำนาจหน้าที่ของกรมอาชีวศึกษามีดังต่อไปนี้ (กรมอาชีวศึกษา, 2541)

1.จัดและส่งเสริมการศึกษาวิชาชีพในระดับประกาศนียบัตร หลักสูตรระยะสั้น และหลักสูตรพิเศษ

2. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่

กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย โดย อำนาจหน้าที่ดังกล่าว กรมอาชีวศึกษาได้ดำเนินการจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อผลิตกำลังคนในระดับช่างกึ่งฝีมือ ช่างฝีมือ และ ช่างเทคนิค ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสนองความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ โดยการจัดการศึกษาอบรม ใน 5 ประเภทวิชา คือ ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม เกษตรกรรม พาณิชยกรรม คหกรรมศาสตร์ และศิลปหัตถกรรม ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพของกรมอาชีวศึกษา แบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

2.1 จัดการเรียนการสอนในระบบโรงเรียน กรมอาชีวศึกษาดำเนินการจัดหลักสูตรระดับต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ รูปแบบ ปวช. ปกติ และรูปแบบ ปวช. ทวิภาคี รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า เข้าศึกษาต่อ 3 ปีเมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

2.1.2 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และในปีการศึกษา 2536 ได้เริ่มรับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้าศึกษาในบางสาขาวิชาด้วย โดยเข้าศึกษา 2 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

2.1.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้าศึกษา 2 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิคตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

2.1.4 หลักสูตรประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง (ปทส.) รับผู้สำเร็จการศึกษา ระดับ ปวส. เข้าศึกษาต่อ 2 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษา จะได้รับประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง ซึ่งมีศักดิ์และสิทธิเทียบเท่าปริญญาตรีตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

2.2 จัดการเรียนการสอนหลักสูตร ปวช. พิเศษ (อศ.กช.) รับผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (ประถมศึกษา) ซึ่งเป็นยุวเกษตรที่มีประสบการณ์ในงานเกษตร 2-3 ปี อายุระหว่าง 15-25 ปี เข้ารับการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี อาจกลับไปปฏิบัติงานฟาร์มในไร่นาของตนเอง และกลับมาศึกษาต่อให้ครบจำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรในขณะเดียวกันนักศึกษาวิชาสามัญหลักสูตรเร่งรัดได้รับวุฒิ ม.3 หรือเทียบเท่า จบการศึกษาแล้วจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพพิเศษ

ปัจจุบันดำเนินการสอนในสาขาวิชาเกษตรกรรม

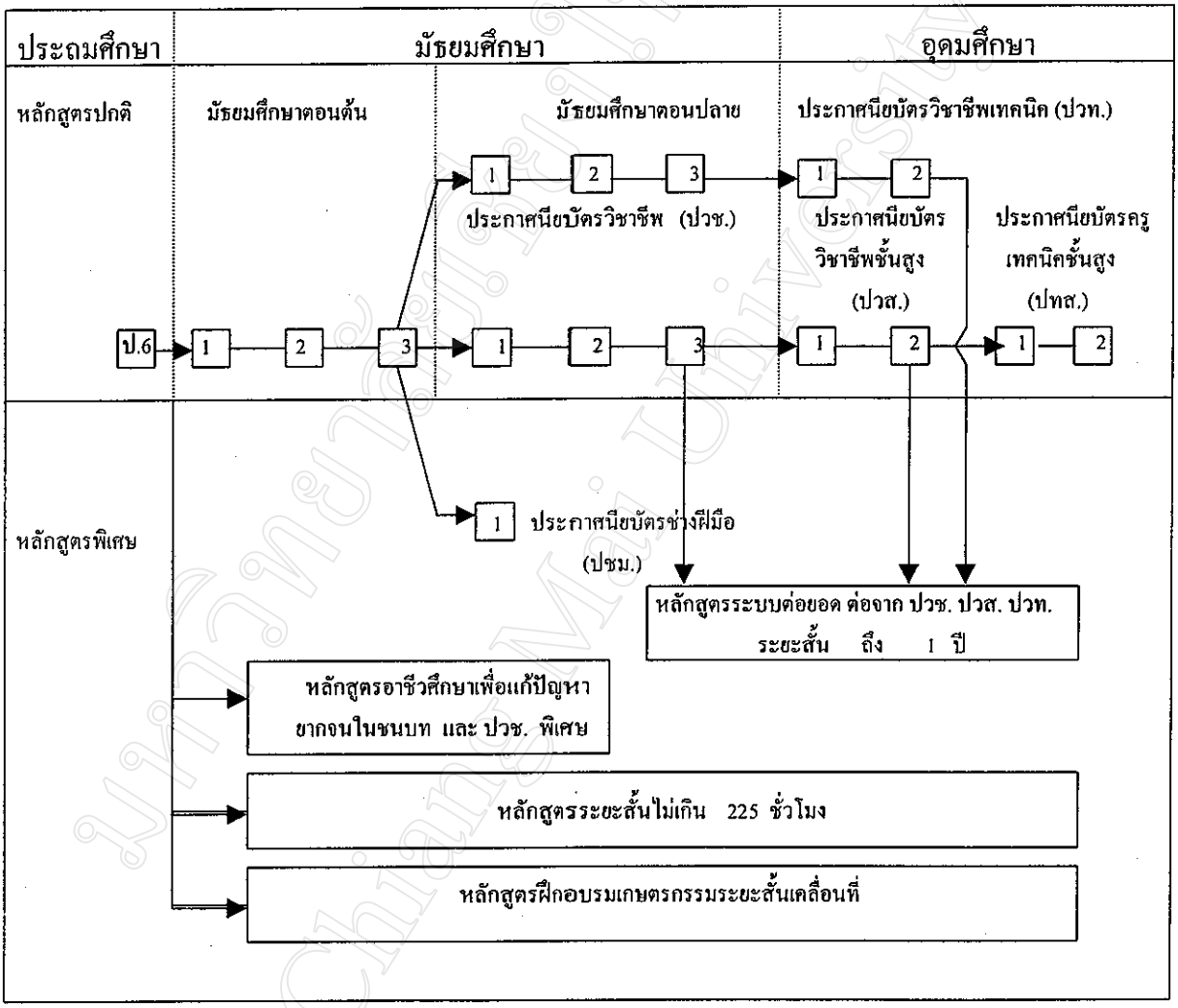
2.3 จัดการเรียนการสอนและฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น ซึ่งมีการจัดทั้งในและนอกสถานศึกษา เพื่อบริการวิชาชีพแก่ชุมชน แบ่งออกเป็นหลักสูตรประเภทต่าง ๆ คือ

2.3.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรช่างฝีมือ (ปชม.) รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้าศึกษาวิชาชีพ 1 ปี หรือ 1,350 ชั่วโมง หรือสำเร็จการศึกษาจะได้รับประกาศนียบัตรช่างฝีมือตามสาขาวิชาที่เลือกเรียน

2.3.2 หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รับสมัครประชาชนทั่วไปหรือผู้สนใจที่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับเป็นอย่างต่ำเข้าศึกษาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นซึ่งมีระยะเวลาแตกต่างกัน หรือเรียกว่าหลักสูตรหลากหลายตามเนื้อหาวิชา เช่น หลักสูตร 45, 75, 100, 120 และ 225 ชั่วโมงในสาขาวิชาต่าง ๆ เมื่อผ่านการศึกษาแล้วจะได้รับใบสำคัญรับรองความรู้ความสามารถ นำความรู้ไปประกอบอาชีพได้

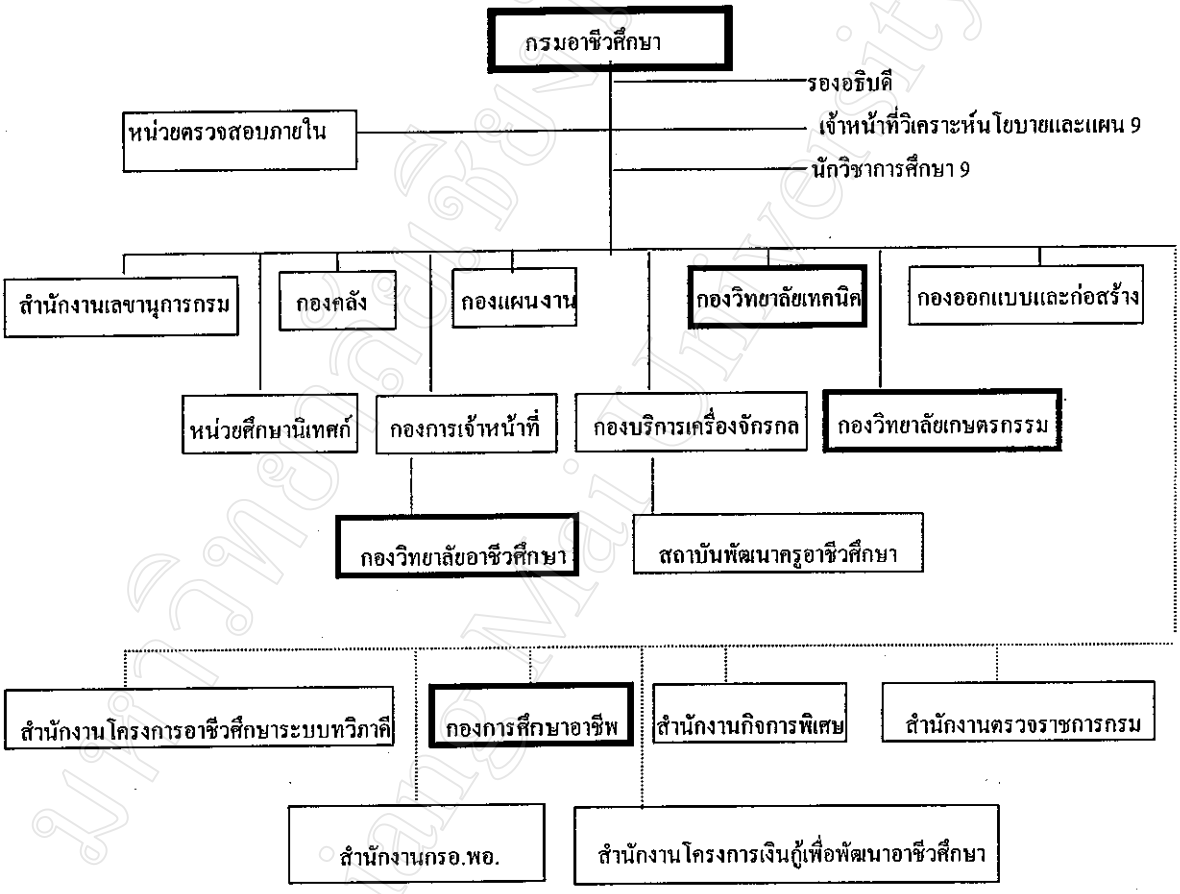
2.3.3 หลักสูตรเสริมวิชาชีพชั้นมัธยม เป็นหลักสูตรวิชาชีพที่จัดการเรียนการสอนให้แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา และโรงเรียนเอกชน

2.3.4 หลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพ ในงานบริการวิชาการด้านเกษตรกรรมโดยฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรมระยะสั้นแก่เกษตรกรในพื้นที่และเกษตรกรรมเคลื่อนที่ โดยออกไปให้บริการความรู้แก่เกษตรกรในชนบท ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ระบบการจัดอาชีวศึกษาของกรมอาชีวศึกษา

การแบ่งส่วนราชการในกรมอาชีวศึกษา



แผนภูมิที่ 2 การแบ่งส่วนราชการในกรมอาชีวศึกษา

<u>หมายเหตุ</u> 1. หน่วยงานที่ตั้งขึ้นเป็นการภายใน (เส้นประ)

2. เป็นแผนภูมิตามกรอบอัตรากำลัง 3 ปี รอบที่ 3 (เริ่มใช้ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2535)

หน่วยงานในกรมอาชีวศึกษาที่รับผิดชอบ ดูแลสถานศึกษาในสังกัด ได้แก่

1. กองวิทยาลัยเทคนิค รับผิดชอบและกำกับดูแลวิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือ

2 .กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา รับผิดชอบกำกับดูแล วิทยาลัยอาชีวศึกษา วิทยาลัยพาณิชยการ วิทยาลัยศิลปหัตถกรรม วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยว

3. กองวิทยาลัยเกษตรกรรม รับผิดชอบกำกับดูแล วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ศูนย์ฝึกอบรมวิศวกรรมเกษตร ศูนย์ปฏิบัติการวิชาชีพเกษตรกรรม วิทยาลัยประมง

4. กองการศึกษาอาชีพ รับผิดชอบกำกับดูแล วิทยาลัยสารพัดช่าง และ วิทยาลัยการอาชีพ

จากขอบเขตอำนาจหน้าที่และการแบ่งสายงานการบริหารดังกล่าวแสดงให้เห็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลสถานศึกษาโดยตรงมีเพียง 4 หน่วยงาน คือ กองวิทยาลัยเทคนิค กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา กองการศึกษาอาชีพ และ กองวิทยาลัยเกษตรกรรม ซึ่งในปัจจุบัน (พ.ศ. 2542) มีสถานศึกษาอยู่ในความรับผิดชอบรวมกันทั้งสิ้น 413 แห่ง ทั่วประเทศ โดยสถานศึกษาที่สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา และกองการศึกษาอาชีพ จะบริหารงานภายใต้ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ส่วนสถานศึกษาสังกัดกองวิทยาลัยเกษตรกรรม จะมีการบริหารงานแตกต่างไปจากสถานศึกษาที่สังกัดกองอื่น ๆ

ตามระเบียบกรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ได้แบ่งการบริหารงานในสถานศึกษาออกเป็น 4 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา
2. ฝ่ายกิจการนักเรียน/นักศึกษา
3. ฝ่ายวางแผนและพัฒนา
4. ฝ่ายวิชาการ

ดังนั้นในการสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาผู้วิจัยจึงได้ศึกษาอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ซึ่งมีผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการศึกษา (Assistant in Academic Promotion) เป็นผู้ควบคุมดูแลงานต่าง ๆ ในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาทั้ง 9 งาน โดยแต่ละ

งานก็จะมีหัวหน้างาน (Chief of Section) รับผิดชอบดูแลควบคุมการดำเนินการอีกต่อหนึ่ง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาตามระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537

ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานการเงิน งานการบัญชี งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร งานเอกสารการพิมพ์ งานทะเบียน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของสถานศึกษา
2. ตรวจสอบสถานภาพทางการเงินของสถานศึกษาให้เป็นปัจจุบัน
3. แนะนำให้คำปรึกษาแก่ครู อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน
4. ดูแลการเก็บรักษาเงินของสถานศึกษาตามอำนาจของสถานศึกษา
5. ประสานงานให้ความสะดวกแก่หน่วยงานอื่น ในด้านการเงินของสถานศึกษา
6. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น
7. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานการบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ควบคุมการทำบัญชีและทะเบียนเกี่ยวกับการเงินของสถานศึกษา
2. ประสานงานกับหัวหน้างานการเงินเพื่อให้หลักฐานการรับจ่ายเงิน เงินคงเหลือตรงกันเสมอ (รายงานการเงินคงเหลือประจำวัน)
3. แนะนำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบัญชีแก่ครู – อาจารย์และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา
4. ทำรายงานการเงินและเก็บรวบรวมหลักฐานใบสำคัญไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ
5. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

6. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานสารบรรณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และถูกต้อง ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

2. ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ ทำบันทึก คำสั่ง ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบเรื่องราว เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

3. เก็บรวบรวมหนังสือราชการและหลักฐานทางราชการทุกประเภท

4.ให้ความสะดวกแก่ครู อาจารย์ ในสถานศึกษาในการค้นหาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ

5. ประสานงานกับงานประชาสัมพันธ์ในการทำหรือออกข่าวสารระเบียบราชการให้แก่ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษาทราบ

6. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. เผยแพร่ข่าวสาร ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ประกาศ ให้ครู-อาจารย์ในสถานศึกษาทราบ

2. รวบรวมข่าวสาร ข้อคิด ระเบียบของสถานศึกษา แจ้งให้นักเรียน นักศึกษาทราบ

3. รับผิดชอบต่อศูนย์การติดต่อภายใน ภายนอกสถานศึกษา เช่น ศูนย์การควบคุมเสียงตามสาย โทรศัพท์ภายในภายนอก และการบริการติดต่อต่าง ๆ ของสถานศึกษา

4. ประสานงานกับชุมชน ท้องถิ่น ส่วนราชการ สถานศึกษาอื่น ๆ และสื่อมวลชน เพื่อการประชาสัมพันธ์

5. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

6. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานบุคลากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคลากรของข้าราชการและลูกจ้างในสถานศึกษา

2. จัดทำทะเบียนสถิติรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการและลูกจ้างในสถานศึกษาให้เป็นปัจจุบัน

3. ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา เช่น การลงเวลาทำงาน การลาการขาดราชการ และลูกจ้างประจำ การลาศึกษาต่อ การลาอุปสมบท เป็นต้น

4. อำนวยความสะดวกแก่ครู อาจารย์ ในสถานศึกษา ในด้านงานบุคลากร เช่น การทำบัตรประจำตัวข้าราชการ และลูกจ้างประจำ การลาศึกษาต่อการลาอุปสมบท เป็นต้น

5. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

6. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานเอกสารการพิมพ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. ดูแลทรัพย์สินของทางราชการเกี่ยวกับงานเอกสารการพิมพ์

2. จัดลำดับความสำคัญของหนังสือราชการหรือเอกสารต่าง ๆ ที่จะพิมพ์ก่อนหลังเพื่อมอบให้เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์

3. ร่วมมือประสานงานให้ความสะดวกแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในสถานศึกษาเกี่ยวกับงานเอกสารการพิมพ์

4. ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เอกสารการพิมพ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

5. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

6. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน นักศึกษา การตรวจหลักฐานต่าง ๆ

3. ดำเนินการให้มีการขึ้น (ลง) ทะเบียนเป็นนักเรียน นักศึกษา

4. ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลังกำหนดการขอพักการเรียนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

5. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ครู อาจารย์ผู้สอนและผู้เกี่ยวข้อง

6. จัดทำบัตรประจำตัว นักเรียน นักศึกษา

7. ตรวจสอบรายชื่อนักเรียน นักศึกษา ที่ไม่มีสิทธิ์สอบ ที่ต้องสอบแก้ตัว สอบทดแทน พ้นสภาพ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

8.รับผลการประเมินผลการเรียนประจำภาค ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นชอบแล้ว บันทึกลงในระเบียบแสดงผลการเรียน

9.ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกสำเนาระเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน ฯลฯ

10. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร

11. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียน นักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอน ย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อสกุล วันเดือน ปีเกิด ฯ ลฯ

12. ส่งแบบสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน รวมทั้งรายงานการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา

13. จัดระเบียบและระบบการเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียนและเอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวกับงานทะเบียน

14. พิจารณาเสนอผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่าหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บหลักฐานแล้ว

15. ดูแล บำรุงรักษา รับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

16. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

17. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

18. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ประสานงานเกี่ยวกับความต้องการในการใช้วัสดุครุภัณฑ์

2. ดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

3. จัดเตรียมวัสดุสำนักงาน วัสดุการศึกษาให้เพียงพอตามที่หัวหน้าหน่วยเบิกได้ส่งรายการ

ขอเบิกเพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน

4. ประสานงานกับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบถึงยอดเงินงบประมาณตลอดจนเงินบำรุงการศึกษา เพื่อดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

5. จัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

6. ดูแลรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาตามที่ได้รับมอบหมาย

7. จัดทำรายงานพัสดุ ครุภัณฑ์ประจำปี ตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

8. ควบคุมยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง พัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของสถานศึกษา

9. แนะนำระเบียบว่าด้วยการพัสดุแก่ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา

10. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

11. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้างานอาคารสถานที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดเวรยามดูแลสถานที่ให้ปลอดภัยจากโจรภัย อัคคีภัย และภัยอื่น ๆ

2. รับผิดชอบดูแลรักษา ตกแต่งบริเวณ ซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของสถานศึกษา ตลอดจนไฟฟ้า ประปา และเครื่องสุขภัณฑ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี ตลอดจนความสะอาดภายในสถานศึกษา

3. ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของยามรักษาการณ์ คนงานภารโรงในสถานศึกษา โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด การบริการแก่ครู อาจารย์ และอื่น ๆ

4. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

5. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาดังกล่าว กรมอาชีวศึกษาจึงได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาโดยมีเกณฑ์กำหนดปัจจัยไว้ 9 ประการดังนี้ (เฉลิมศักดิ์ นามเชียงใต้, 2540)

1. การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

2. การจัดและปรับปรุงอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน

3. การมีกระบวนการตรวจสอบ การเบิกจ่าย จัดซื้อ จัดจ้าง พัสดุ อย่างเป็นระบบ

4. การมีระบบเบิกจ่าย เงินงบประมาณ / นอกงบประมาณและการตรวจสอบบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดระบบงานสารบรรณที่เอื้อต่อการทำงาน

6. การจัดระบบงานเอกสารการพิมพ์ ที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษา

7. การจัดระบบงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ

8. มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ (Information Media Center)

9. การมีระบบงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพอาชีวศึกษา ตามแนวทางที่กรมอาชีวศึกษากำหนดเป็นไปอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาหลักการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อจะนำมาประกอบการพิจารณาสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา

วิชัย แข่งขัน (2539) กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพทางการศึกษาว่า หมายถึง การดำเนินกิจการใด ๆ ก็ตามเพื่อเป็นเครื่องบ่งชี้ให้สถาบันการศึกษามีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีการจัด และดำเนินการทางการศึกษาที่มีความสมบูรณ์แบบ ตรงตามความมุ่งหมายทางการศึกษาที่กำหนดทุกประการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2539) ได้กล่าวถึง เหตุผลและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

1. สถานศึกษา ต้องมีมาตรฐานระดับเดียวกัน การประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นสิ่งที่จะทำให้คุณภาพการศึกษา ของหลากหลายสถานศึกษามีความทัดเทียมกัน อย่างน้อยในระดับขั้นต่ำ คุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องนามธรรม การหาเครื่องมือมาวัดว่ามีคุณภาพแค่ไหนเป็นเรื่องยาก แต่จะง่ายขึ้นหากมีมาตรการที่ใช้ในการตัดสินเท่าเทียมกัน

2. เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ ความต้องการกำลังคนที่มีคุณภาพมีจำนวนมากมาย หาก

ประเทศไทยขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ บ้านเมืองย่อมเติบโตไปอย่างไร้จุดหมาย

3. เพื่อการยอมรับในระดับนานาชาติ ระบบการศึกษาจะต้องมีลักษณะเป็นสากล (Internationalization) หรือ Globalization ซึ่งหมายถึงว่ามีคุณภาพ มีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติ สามารถเทียบโอนย้ายที่เรียนไปเรียนที่ไหนก็ได้

4. เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในสถานศึกษา หากสถานศึกษาของตนมีคุณภาพ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

วิชัย แข่งขัน (2539) ได้แสดงความคิดเห็นว่าสถานศึกษาสามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ได้ โดยมีคณะทำงานคิดระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษา สร้างระบบตรวจสอบ สร้างระบบประเมินที่ดี หลักการเบื้องต้นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาควรเป็นระบบที่คิดริเริ่มจากภายใน ให้เกิดการยอมรับวิธีการดำเนินการ และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบและการประเมิน นอกจากนั้นจะต้องเน้นในเรื่องของการกำกับดูแลคุณภาพ (Regulation Quality) และเรื่องของการประเมินผล (Evaluation) อีกด้วย ซึ่งสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2541) กล่าวถึงแนวทางดำเนินการดังนี้

1. กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1.1 การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control)

1.2 การควบคุมคุณภาพจากภายนอก (External Quality Control)

2. ดัชนีชี้วัดของการประกันคุณภาพการศึกษา

ดัชนีชี้วัดคุณภาพการศึกษาในลักษณะของกระบวนการผลิตโดยทั่วไปคือ

วัตถุดิบ (Input) หมายถึงทรัพยากรการผลิต ได้แก่ นักศึกษา หลักสูตร ครูอาจารย์ สื่อการสอน อาคารสถานที่

กระบวนการผลิต (Process) หมายถึง กระบวนการเรียนการสอน บรรยากาศทางวิชาการบรรยากาศในสถานศึกษา

คุณภาพของผลผลิต (Product Quality) หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษามีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้ใช้

ดัชนีชี้วัดทั้ง 3 ประการ เมื่อพิจารณาแล้ว ทั้งวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และ คุณภาพของผลผลิต จะต้องประกอบด้วยเกณฑ์คุณลักษณะของดัชนีชี้วัดคุณภาพสถานศึกษา ข้อใดข้อหนึ่ง

(จำเนียร กำจัด. 2539) ในคุณลักษณะของดัชนีชี้วัดทั้ง 18 ประการ ได้แก่

1. ผลิตผล (Outcome) ได้แก่คุณลักษณะของนักศึกษา งานส่งเสริมการศึกษา งานวิชาการ งานวางแผนและพัฒนา และงานกิจการนักศึกษา

2. ตรงเวลา (Timeline) ได้แก่ ทุกสิ่งทุกอย่างได้กระทำตามเวลา ตรงเวลาที่กำหนดไว้

3. พึงพอใจ (Level of Customers Satisfaction) ผลผลิตอยู่ในระดับที่พึงพอใจ ที่ยอมรับได้

4. วางใจได้ (Dependability) เป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งที่ผู้ใช้ผลผลิต และใช้บริการแล้วมีความไว้เนื้อเชื่อใจว่าเป็นของดี มีคุณภาพไม่ถูกหลอก และผู้ใช้เชื่อว่าสถาบันคงมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวา

5. ชื่อเสียงดี (Reputation of Institution Outcome) เป็นที่รู้จักทั่วไปว่าถ้าเป็นผลผลิตหรือบริการจากสถาบันนี้จะดี

6. เข้าหาง่าย (Approachability of Service Provider) เป็นบริการที่เข้าหาง่าย พบง่ายไม่ยุ่งยาก

7. มีความเอื้อเฟื้อและเป็นเพื่อน (Friendliness and Courtesy) ผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกว่าเขาเป็นเพื่อนที่ดี และเอื้อเฟื้อ เคารพนบนอบ

8. มีความปลอดภัย (Safety / Risk Level) ผู้ใช้ผลผลิตมีความเชื่อว่าเมื่อใช้แล้วมีความปลอดภัย ที่อยู่ในระดับดี และเสี่ยงภัยน้อย

9. เก็บเงินง่าย (Billing and Invoicing Procedures) วิธีการจ่ายและวางบิลสะดวก สามารถเก็บเงินง่าย ไม่ยุ่งยาก

10. มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ผลผลิตจะเป็นนักศึกษา หรือการบริการ จะมีความรับผิดชอบ

11. สมรรถนะดี (Competence) เป็นนักศึกษาที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง (สิ่งเหล่านี้ได้จากการฝึกฝนในแต่ละวิชา)

12. ใช้ง่ายหายก็รู้ (Appearance of Physical Facilities) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสถานศึกษา หาได้ง่าย มองเห็นง่าย ใช้สะดวก หรือมีป้ายบ่งชี้ชัดเจน

13. ทำเลดี (Location, Access and Parking) เป็นสถานที่ที่มีทำเลที่เข้า-ออกง่าย จอดรถ

สะดวก และยังหาได้ง่าย

14. เอกสิทธิ์ของผู้ใช้ (Respect for Customers' Feelings and Rights) หมายถึงการบริการหรือการออกแบบ (การผลิต)ใด ๆ ให้คำนึงถึงความรู้สึกและสิทธิของผู้ใช้ผลผลิต

15. รับฟังความคิดเห็น (Willingness to Listen to Customers) สิ่งที่บ่งบอกคุณภาพนั้นจะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ผลผลิตหรือผู้ใช้บริการและจะต้องมีการกระทำอย่างกระตือรือล้นและเป็นระบบ

16. ซื่อสัตย์ (Honesty in Words and Actions) มีความซื่อสัตย์ในคำพูดที่สัญญาไว้และจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง

17. การสื่อสารชัดเจน (Ability to Communication Clear Language) การสื่อสารใด ๆ ให้แก่สาธารณชนจะต้องชัดเจนไม่เคลือบแคลง

18. ความรู้ที่ทันสมัย (Up-to-Date Knowledge) ความรู้ที่บัณฑิตได้รับไป ต้องสามารถนำไปใช้ได้ตลอด และสามารถปรับ หรือนำไปศึกษาค้นคว้าต่อได้

จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของดัชนีชี้วัดข้างต้น จะมีคุณลักษณะที่สำคัญคือการรับผิดชอบต่อสังคม และหากทุกสถานศึกษาจัดการศึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาศัยเกณฑ์ดัชนีชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน จะแสดงให้เห็นถึงบทบาทของสถานศึกษาที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องใดบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดร.สงบ ลักษณะ (2541) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นความคิดที่ตรงกับ คำว่า รับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) สังคมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้สถานศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาได้เพียรพยายามจะให้การศึกษาพัฒนาบุตรหลานของเขาอย่างมีประสิทธิภาพดีที่สุด เพื่อให้บุตรหลานของเขามีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติและคุณลักษณะต่าง ๆได้อย่างเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล สนองความสนใจ ความต้องการและความถนัดที่แตกต่างกันและที่สำคัญคือทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภค

การที่จะให้สถานศึกษาต่าง ๆ จัดการศึกษาให้ได้ผลผลิตตามจุดหมายของหลักสูตร และมีคุณภาพใกล้เคียงกัน กระทรวงศึกษาธิการจึงต้องกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้กลางของผลผลิต ปัจจัย และกระบวนการของการศึกษา เพื่อจะให้สถานศึกษาต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารการศึกษา ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ ส่วนสถานศึกษาใดที่สามารถจัดการ

ศึกษาให้มีคุณภาพสูงกว่ามาตรฐานกลางได้ก็เป็นสิ่งดี หรือสถานศึกษาใดที่เห็นว่าน่าจะเพิ่มเติมมาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นก็สามารถทำได้

การประกันคุณภาพอาชีวศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่ได้ดำเนินการตามระบบและแบบแผนที่วางไว้แล้ว ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและ ยอมรับว่า ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษา มีคุณภาพและคุณลักษณะตรงตามประสงค์สำหรับกรมอาชีวศึกษาได้กำหนดแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาออกเป็น 2 กระบวนการดังนี้

1. การประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาด้านกระบวนการดำเนินการบริหาร ด้วยหลักการที่ว่าหากกระบวนการดำเนินการมีแนวทางชัดเจน ครอบคลุม มีการติดตามผล ตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ย่อมประกันคุณภาพผลผลิตได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2. การประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาด้านผลผลิต โดยการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ ด้วยหลักการที่ว่า หากผลผลิตหรือผู้สำเร็จการศึกษาได้รับการประเมินว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทุกด้านได้มาตรฐานตามเกณฑ์คาดหวังของหลักสูตรและความต้องการของตลาดแรงงาน ย่อมเป็นดัชนีบ่งชี้บอกถึงกระบวนการดำเนินการบริหารที่มีประสิทธิภาพ หรือสังคมให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา และนั่นย่อมส่งผลถึงความเชื่อมั่นต่อสถานศึกษาผู้ผลิตโดยตรง กรมอาชีวศึกษาจึงกำหนดให้มีการประเมินผลผลิตโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นการย้ำให้สังคมมั่นใจในคุณภาพของการอาชีวศึกษา แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะเน้นเฉพาะในเรื่องการประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาด้านกระบวนการดำเนินการบริหาร เนื่องจากงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา เป็นสายงานที่เกี่ยวกับการบริหาร

ในการประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาด้านกระบวนการดำเนินการบริหารนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพการอาชีวศึกษาในสถานศึกษายึดหลักการทั่วไปที่ว่า ผลดีย่อมเกิดจากเหตุและปัจจัยที่ดี การประกันคุณภาพก็เช่นเดียวกัน กระบวนการทำงานและผลของงานที่จะได้มาตรฐานสูง ย่อมเกิดจากเหตุปัจจัยที่เชื่อมั่นได้ว่าจะส่งผลต่อคุณภาพสูง ในการดำเนินภารกิจของสถานศึกษากรมอาชีวศึกษา มีความเชื่อว่าหลายปัจจัยจะส่งผลต่อคุณภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพ กรมอาชีวศึกษาได้จัดปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 5 หมวด ตามแผนภูมิการบริหารสถานศึกษา ในระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ดังนี้

ปัจจัยหมวดที่ 1 งานบริหารและการจัดการ

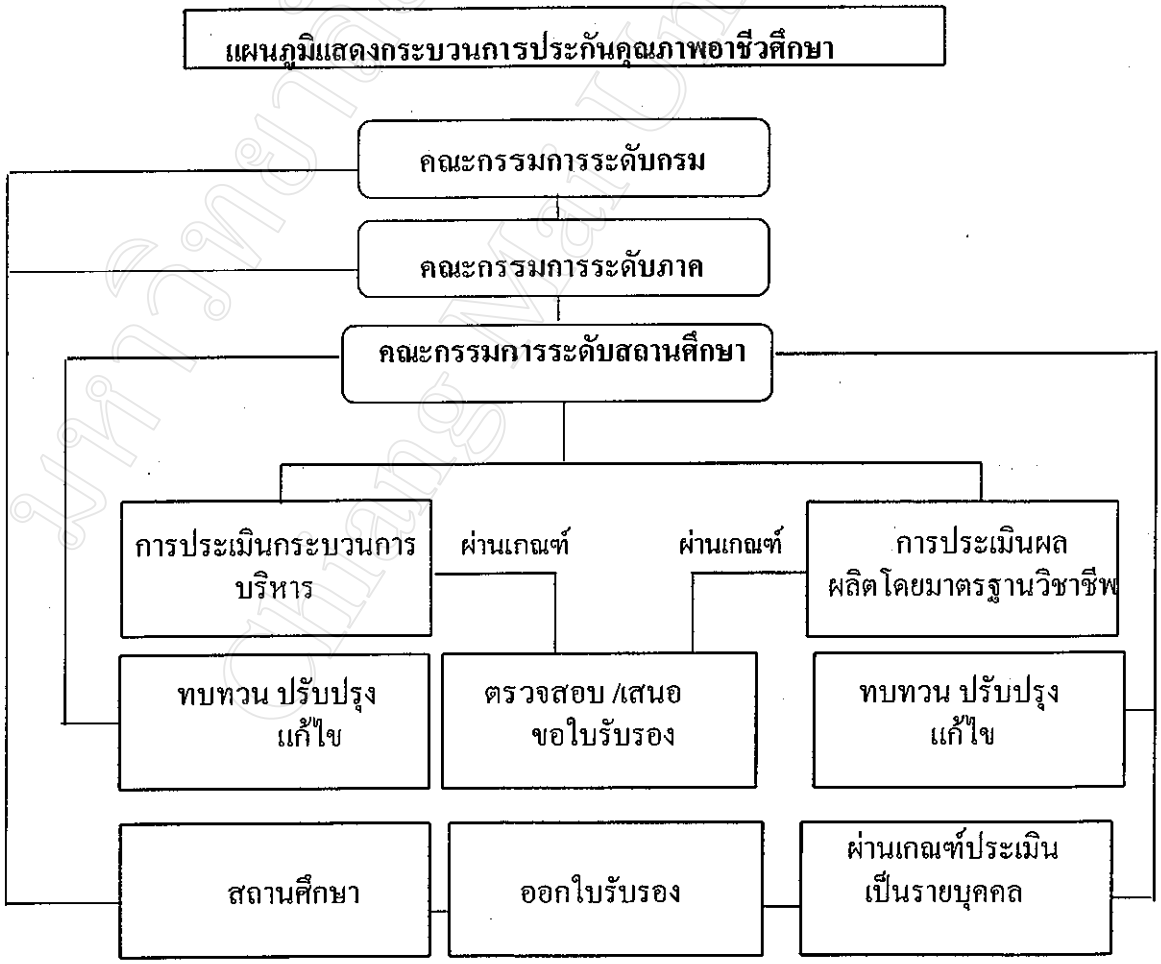
ปัจจัยหมวดที่ 2 งานวิชาการ

ปัจจัยหมวดที่ 3 งานส่งเสริมการศึกษา

ปัจจัยหมวดที่ 4 งานวางแผนและพัฒนา

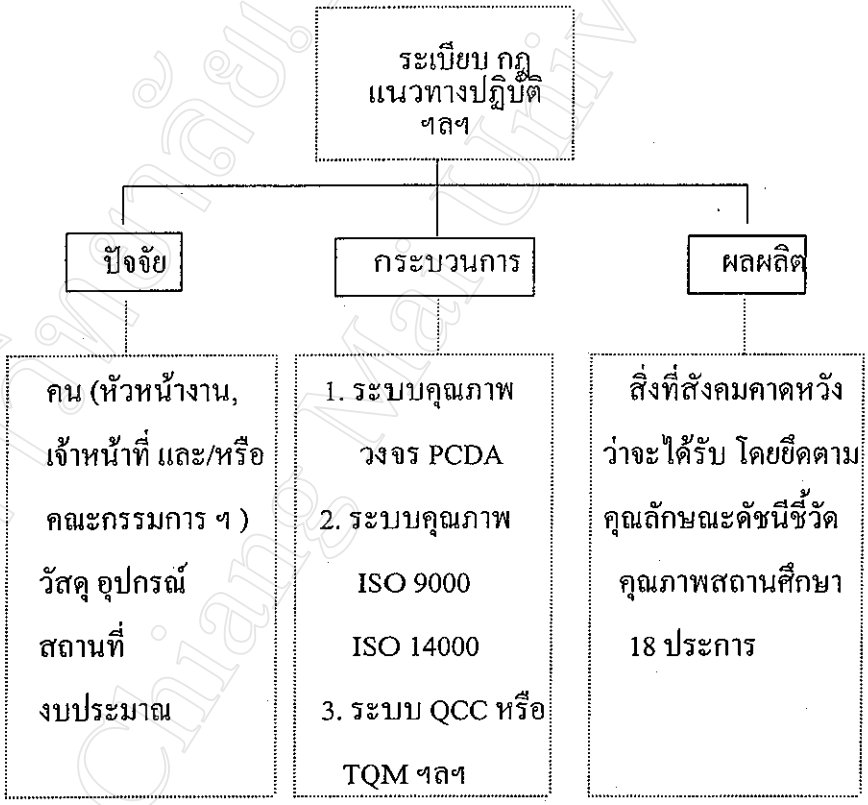
ปัจจัยหมวดที่ 5 งานกิจการนักศึกษา

และกรมอาชีวศึกษา ได้กำหนดกระบวนการประกันคุณภาพอาชีวศึกษาไว้ดังแผนภูมิที่ 3 ที่แสดงให้เห็นดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 3 แสดงกระบวนการประกันคุณภาพอาชีวศึกษา

ดังนั้น การสร้างตัวชี้วัดงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ซึ่งกรมอาชีวศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานปัจจัยไว้ 9 ประการ แต่ยังมิได้กำหนด มาตรฐานและตัวบ่งชี้กลางของ ผลผลิต กระบวนการ และปัจจัยไว้ให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้พยายามศึกษาแนวทางที่จะสร้างตัวชี้วัดงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาให้นำไปใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด โดยจัดระบบของงานทุกงานให้ได้ตามแผนภูมิที่ 4 ต่อไปนี้

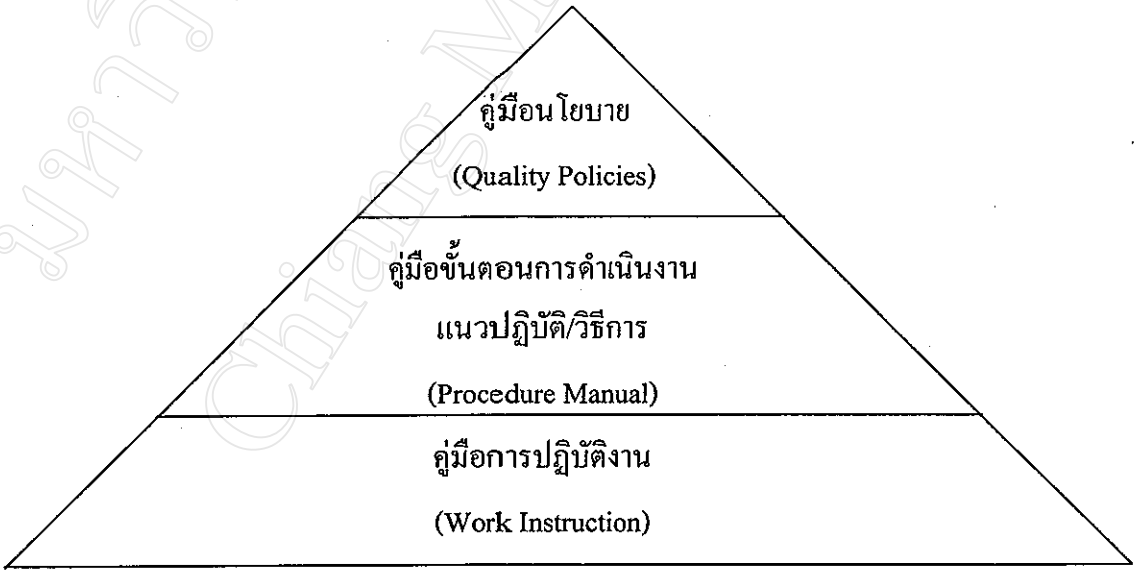


แผนภูมิที่ 4 แสดงการออกแบบการจัดระบบคุณภาพในการบริหารงานต่าง ๆ ในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

การบริหารคุณภาพฝ่ายส่งเสริมการศึกษา (Quality Management) ให้ได้ตามมาตรฐานมีแนวทางเดียวกันกับการบริหารงานคุณภาพของสถานศึกษาโดยต้องเริ่มจากวิทยาลัยกำหนด

โครงสร้างการบริหาร (Organization Management) ของงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มีการกำหนดภารกิจ (Job Description)ของผู้ปฏิบัติงานและกำหนดนโยบายคุณภาพของงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ในการควบคุมมาตรฐานการทำงานต้องจัดทำเอกสารขึ้น 3 ระดับ ซึ่งสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541) ได้กล่าวถึงการบริหารคุณภาพว่า ในการบริหารคุณภาพของโรงเรียนนอกจากจะมีการควบคุมคุณภาพแล้วโรงเรียนจะต้องให้บุคลากรทุกคนมีการทำงานเป็นมาตรฐานโดยการจัดทำเอกสารขึ้น 3 ระดับแล้วให้บุคลากรปฏิบัติตามคู่มือทั้ง 3 ระดับอย่างคงเส้นคงวา มีความเข้าใจตรงกัน มั่นใจในคุณภาพ อันจะทำให้การทำงานเป็นมาตรฐาน โดยยึดในหลักการที่ว่า เขียนในสิ่งที่ทำ – ทำในสิ่งที่เขียน - ลงบันทึกในสิ่งที่ทำ - ติดตามประเมินผล - แก้ไข

เอกสารที่ควรจะต้องจัดทำ เพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐาน



แผนภูมิที่ 5 แสดงลำดับขั้นของเอกสาร

1. คู่มือนโยบายของงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา (Academic Support Affairs Policies) การบริหารฝ่ายส่งเสริมการศึกษาอย่างมีคุณภาพ เป็นการจัดระบบการทำงาน เพื่อให้ผลผลิตของงานแต่ละงานมีผลสัมฤทธิ์ตามความคาดหวังของสถานศึกษา เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และความมั่นใจต่อวิทยาลัยและลูกค้า (ผู้ใช้บริการทุกคน) มาตรการที่สำคัญยิ่งก็คือ คู่มือนโยบายที่ชัดเจน และมีการจัดทำนโยบายในกิจกรรมต่าง ๆ ที่แต่ละงานจะจัดทำขึ้นในแต่ละปีการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการจัดทำนโยบาย

1.1 เพื่อให้นโยบายของการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษามีความชัดเจนและรัดกุมในการสื่อความ

1.2 เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์นโยบายของฝ่ายส่งเสริมการศึกษากับการจัดการศึกษาของวิทยาลัย

1.3 เพื่อเชื่อมนโยบายของวิทยาลัย การบริหารงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาและงบประมาณ

1.4 เพื่อทำให้ข้อความต่าง ๆ ที่เป็นนโยบายของฝ่ายส่งเสริมการศึกษามีความชัดเจนว่าจะทำอะไรและทำอย่างไร

1.5 เพื่อชี้ให้เห็นกระบวนการประเมินผล การปรับปรุง และพัฒนานโยบาย และการจัดกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2. คู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual)

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงานเป็นภาระหน้าที่ของหัวหน้างานทุกงาน ที่จะต้องทำ เพื่อการบรรลุผลตามนโยบายที่วางไว้ ในฝ่ายส่งเสริมการศึกษามีหัวหน้างาน 9 งาน ต้องมีคู่มือ 9 เล่ม เอกสารฉบับนี้จะบรรยายวิธีที่ทำให้วัตถุประสงค์และแนวทางของคู่มือนโยบายตรงตามความต้องการในขณะปฏิบัติงาน และวิธีการควบคุมกระบวนการทำงานของแต่ละงาน เป็นการสร้างความมั่นใจว่า การปฏิบัติงานในทุกกระบวนการอยู่ในทิศทางที่ตรงตามความต้องการ เป็นเอกสารที่บอกว่า ทำอะไร (What)โดยใคร (Who) อย่างไร (How) เมื่อไร(When) ที่ไหน(Where) ทำไม(Why) เอกสารฉบับนี้จะมีรูปแบบทั่วไปดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ – บอกความมุ่งหมายในการกระทำ

2.2 ขอบข่าย – ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร

2.3 คำจำกัดความ – อธิบายคำที่เข้าใจยาก คำที่ไม่คุ้นเคย

2.4 เอกสารอ้างอิง – เช่นคู่มือขั้นตอนการดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.5 ความรับผิดชอบ – ระบุ /ฝ่าย /งานที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของวิธีการ

2.6 วิธีดำเนินการ – อธิบายขั้นตอน (ภาษาที่ใช้มักเริ่มต้นด้วยคำกริยา เช่น ตรวจแบบฝึกหัด)

4. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคน เช่น เจ้าหน้าที่ งานการเงิน เจ้าหน้าที่ธุรการ นักการภารโรง คนงาน และ ยาม ที่จะต้องจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับคู่มือการดำเนินงานตามที่หัวหน้างานได้จัดทำไว้ เป็นเอกสารที่บอกรายละเอียดของการปฏิบัติงาน บอกให้รู้ว่าจะทำกิจกรรมนั้นได้อย่างไร และมีลำดับขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบอย่างไร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะต้องใช้เป็น 4 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 งาน (Task)

ขั้นที่ 2 กระบวนการ (Processes)

ขั้นที่ 3 ปฏิบัติการ (Operations)

ขั้นที่ 4 กิจกรรมทดสอบและตรวจสอบ (Test & Check)

การจัดทำเอกสารดังกล่าวมีวิธีการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 วิเคราะห์งาน

3.1.1 กำหนดแต่ละขั้นตอนการทำงาน

3.1.2 กำหนดความรู้และทักษะในแต่ละขั้นตอน

3.1.3 ทำรายชื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน

3.1.4 เรียบเรียงขั้นตอนตามลำดับ

3.2 วิเคราะห์ผู้อ่าน

3.2.1 ผู้อ่านคือใคร ต้องมีทักษะและความรู้เบื้องต้นอย่างไร

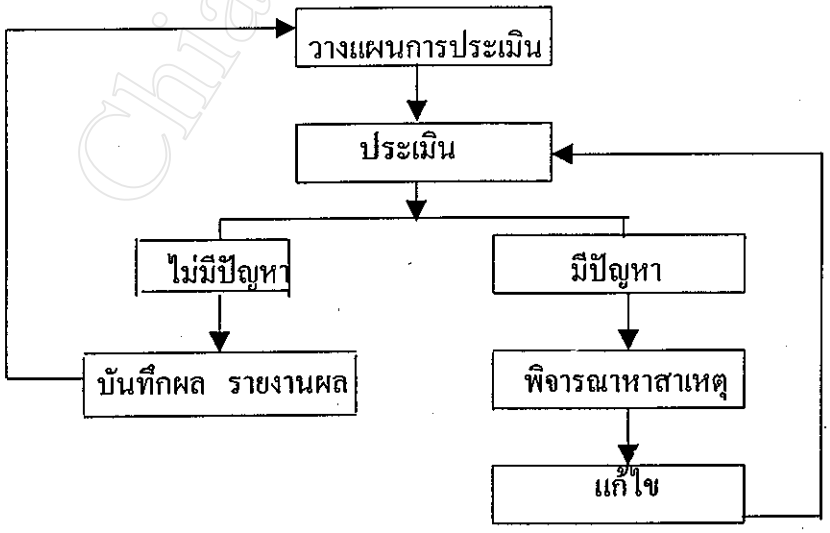
3.2.2 ต้องการให้ผู้อ่านทราบอะไร (ต้องทำอะไร ทำเมื่อไร ทำอย่างไร ผลที่ได้ออกมาเป็นอย่างไร)

3.3 ขั้นการเขียน เขียนประโยคสั้น ๆไม่ซับซ้อนใช้คำที่คุ้นเคยและใช้คำพูดที่

มีความหมาย เอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การทำงานเป็นมาตรฐานมีประสิทธิภาพ เมื่อสร้างเอกสารตามลำดับขั้นตอนที่ระบุแล้ว จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ในกระบวนการต่าง ๆ มีการแก้ไข และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

นอกจากนั้นในเอกสารเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2539) กล่าวว่า เมื่อมีคู่มือปฏิบัติงาน 3 ระดับและมีการนำไปใช้แล้วนั้น จะต้องมีกระบวนการตรวจ ติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เพราะการควบคุมภายในทางด้านการบริหารเป็นสิ่งจำเป็นในระบบการประกันคุณภาพ การประเมินตนเองของแต่ละงานก็เป็นกลไกหนึ่งของการควบคุมภายใน หรือการควบคุมคุณภาพทางด้านบริหาร เป็นกระบวนการที่มุ่งให้ทุกงานได้ประเมินการทำงานของตนเอง แล้วนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน แต่ละงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดให้

การประเมินตนเองมุ่งเน้นที่การประเมินภายใน (Internal Evaluation) เป็นลักษณะของการตรวจสอบ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ประเมินภารกิจของตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานมากกว่าการให้ผู้อื่น ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาเป็นผู้ประเมิน การประเมินตนเองเป็นกลไกของกระบวนการพัฒนา (Mechanical Process) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินต้องมีจิตสำนึกว่างานต่าง ๆ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน



แผนภูมิที่ 6 แสดงระบบการประเมินตนเอง

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541) กล่าวไว้ในบทความเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการ ปีที่1 ฉบับที่12 ประจำเดือนธันวาคม 2541 สรุปได้ว่า การทบทวนคุณภาพภายในหน่วยงานของสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อหาจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อน ในกระบวนการจัดการของตน และกระบวนการดำเนินการ หลังจากที่ได้ดำเนินการมา 1 ปี การทบทวนคุณภาพภายในหน่วยงาน แตกต่างจากการประเมินตนเอง การประเมินตนเองนั้นจะดำเนินการตลอดเวลา ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน และทุกระดับที่อยู่ในองค์กร การทบทวนคุณภาพภายในหน่วยงาน มีลักษณะการดำเนินงานที่ค่อนข้างจะเป็นทางการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนคุณภาพภายในของหน่วยงาน รับผิดชอบดำเนินการ แล้วรายงานให้ผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษาทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การทบทวนคุณภาพกระบวนการจัดการของแต่ละหน่วยงาน

การสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนคุณภาพในการดำเนินงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาของวิทยาลัย ซึ่งสามารถดัดแปลงเป็นเครื่องมือวัด โดยการเพิ่มช่องให้ประเมินเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

ระดับ 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ระดับ 3 ปฏิบัติชัดเจน

ระดับ 2 มีการวางแผน ไม่มีการปฏิบัติ มองเห็นไม่ชัดเจน

ระดับ 1 ไม่มีการปฏิบัติ

เมื่อมีการทบทวนแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้นต้องมีการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงให้แก่บุคลากรทุกระดับในระบบคุณภาพ ให้ทุกคนตระหนักถึงเรื่องการทำงานอย่างมีคุณภาพ (Quality Awareness) โดยมีวิธีการให้ทุกคนรู้ถึงนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และให้เห็นว่าการทำงานต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ต้องให้บุคลากรรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองว่าต้องทำอะไรบ้าง (Self Responsibility)

สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาในการบริหารคุณภาพตามกระบวนการประกันคุณภาพสถานศึกษา อีกก็คือ ภารกิจหลัก 4 ขั้นในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

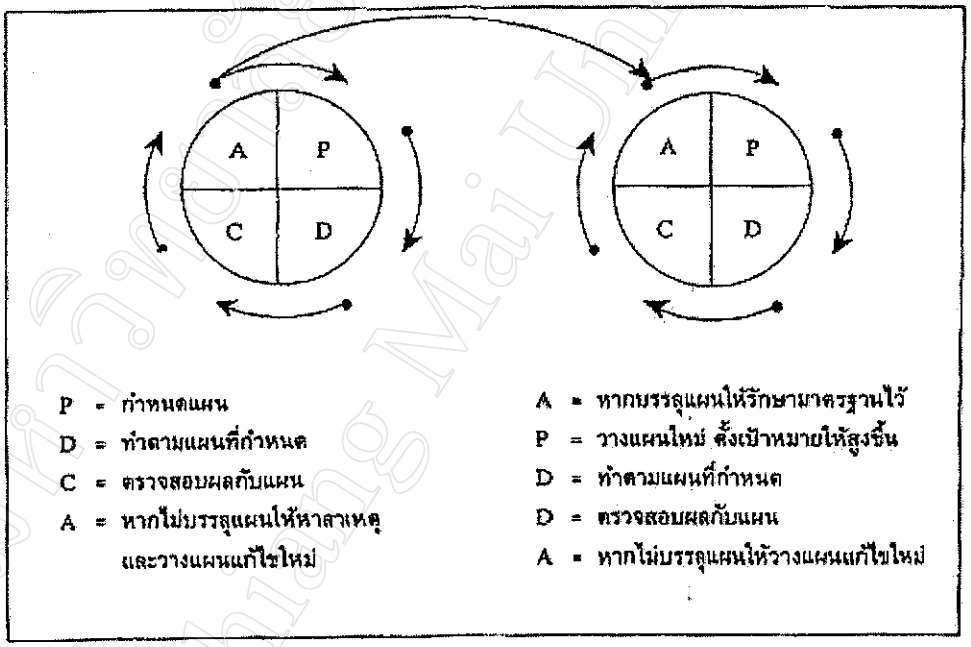
ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan –P)

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do – D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติ (Check – C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act – A)

ขั้นตอนดังกล่าวเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า วงจรเดมมิ่ง (The Deming Cycle) หรือ PDCA เป็นกระบวนการหนึ่ง ซึ่งสามารถจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่อง การควบคุมคุณภาพหรือการบริหารระบบคุณภาพดังแผนภูมิที่ 7 ซึ่งแสดงให้เห็นถึง วงจร PDCA ต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 7 แสดงวงจรการปฏิบัติงานคุณภาพ

นอกจากวงจรเดมมิ่งแล้วยังมีกระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพอันจะนำไปสู่ผลผลิตที่มีคุณภาพอยู่อีกหลายวิธี ขึ้นอยู่กับว่าองค์การใดจะนำวิธีใดไปใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานภายในองค์การ หรืออาจจะใช้หลาย ๆ วิธีให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกันคือ ต้องการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้สูงขึ้นเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับ แนวทางการใช้ข้อกำหนด 20 ข้อในการศึกษาและการฝึกอบรม

ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ใช้รับรองคุณภาพของสถาบันหรือองค์การที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตสินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต้องการสร้างให้ผู้บริโภคมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ตนเองใช้ ทั้งยังใช้เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำของการดำเนินการในองค์การของผู้ผลิตหรือผู้บริการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของตลาด และในการให้การรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวมจำเป็นต้องมีเกณฑ์ในการตรวจประเมินอย่างเดียวกัน ผลที่ได้รับจึงจะถือได้ว่ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ ในการขอรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 จะมีข้อกำหนดเป็นแนวทางให้สถานศึกษา สถานประกอบการหรือองค์การถือปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินตรวจสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดการเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพ แต่ละมาตรฐานของระบบคุณภาพนี้ หากสถานศึกษาหรือสถานประกอบใดนำไปใช้ก็จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด 20 ข้อนั้นทุกประการ ครั้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าเป็นสมาชิกองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (ISO) ก็ได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาดำเนินการและรับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง คือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อ พ.ศ. 2531 มีหน้าที่ดำเนินการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและการบริการต่าง ๆ ในประเทศไทยใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ชื่อว่า อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มอก. – ISO 9000

อนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 (สุจริต คูณธนกุลวงศ์, 2538) จึงเป็นมาตรฐานระดับชาติเพื่อให้สถานศึกษา สถานประกอบการ บริษัทหรือผู้ส่งมอบและผู้ซื้อนำไปใช้ มีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกันกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ มาตรฐานดังกล่าวจะระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรมทั่วไป ไม่ว่าจะขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ อนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 นี้จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 – ISO 9000 ว่าเป็นระบบการบริหารคุณภาพอีกระบบหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอน จึงมีการจัดอบรมผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนวิทยากรของกรมอาชีวศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 – ISO 9000 เพื่อจะได้นำไปเผยแพร่ให้ทุกสถานศึกษานำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารคุณภาพ และยังกำหนดเป็นรายวิชาหนึ่งในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) อีกด้วย ในการสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาร่วมพิจารณาด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อกำหนด ในมาตรฐาน ISO 9000 ที่มีทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งหน่วยศึกษานิเทศก์ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรม ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบด้านการบริการ (Management Responsibility) ประกอบด้วย

1.1 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ระบุถึงเป้าหมายของคุณภาพทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับอนุมัติโดยผู้บริหารระดับสูง เผยแพร่ให้แก่บุคลากรในองค์การให้เข้าใจโดยทั่วถึงกัน

1.2 การจัดองค์การ (Organization) ต้องระบุรายชื่อพร้อมขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ของงานกับบุคลากรอย่างชัดเจน แสดงไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

1.3 ทรัพยากร (Resources) ต้องกำหนดปริมาณความต้องการทางด้านทรัพยากรและบุคคลให้เพียงพอในการดำเนินงาน

1.4 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management Representative) มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลให้มีการจัดทำระบบคุณภาพ และนำข้อกำหนดของระบบคุณภาพไปปฏิบัติ และยังต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามระบบคุณภาพต่อผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบริหารเพื่อทบทวนและจัดทำเป็นเกณฑ์พื้นฐาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพต่อไป

1.5 การประชุมเพื่อทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review) ฝ่ายบริหารอาจจะดำเนินการปีละ 1-2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้โอกาสกับฝ่ายต่าง ๆ เข้ามาร่วมประเมินผล และรับทราบปัญหาร่วมกัน

2. ระบบคุณภาพ (Quality System) ผู้ผลิต หรือสถานศึกษาจะต้องจัดตั้งระบบคุณภาพเพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ โดยจัดทำคู่มือคุณภาพที่มีเนื้อหาครอบคลุมข้อกำหนดต่าง ๆ ระบุถึงระเบียบวิธีปฏิบัติ และขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ให้ชัดเจน ซึ่งจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 การจัดทำแผนคุณภาพ

2.2 การกำหนดวิธีการควบคุมกระบวนการผลิต อุปกรณ์การเรียนการสอน เครื่องวัดและประเมินผล ปัจจัยการผลิตทั้งหมด รวมทั้งทักษะหรือความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อจะทำให้บรรลุถึงคุณภาพที่ต้องการ

2.3 การดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการผลิต การบริการการศึกษา วิธีการทดสอบ ให้สอดคล้องกับเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4 การปรับแก้วิธีการควบคุมคุณภาพ เทคนิคการตรวจวัด การทดสอบ รวมถึงการพัฒนาเกี่ยวกับเครื่องมือวัดใหม่ ๆ ด้วย

2.5 การระบุข้อกำหนดในการวัดที่คาดว่าสามารถทำได้ ซึ่งต้องมีเวลานานพอสมควร

2.6 การระบุให้มีการสอบทวนผลิตผลในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม ในกระบวนการผลิต

2.7 การสร้างความชัดเจนในมาตรฐานการยอมรับต่าง ๆ รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลด้วย

2.8 การระบุรายละเอียดและจัดทำบันทึกคุณภาพ

3. การทบทวนข้อตกลง (Contract Review) เป็นกิจกรรมของผู้ผลิตที่ถือว่าเป็นหัวใจของกิจกรรมที่สำคัญ 3 ประการคือ

3.1 ทบทวนข้อตกลง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ผลิตมีปัจจัยการผลิตและความสามารถการนำระบบคุณภาพไปใช้งาน เพราะเป็นกิจกรรมที่ประสานกันระหว่างผู้ผลิตกับลูกค้า ซึ่งมีเพียงพอในการผลิตสินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่

3.2 การแก้ไขปัญหาและข้อตกลง

3.3 การบันทึกและการเก็บบันทึกต้องจัดทำให้เป็นระบบเพื่อใช้ในการอ้างอิงได้เสมอ

4. การควบคุมการออกแบบ (Design Control) เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ตรงตามข้อตกลงกับลูกค้า จึงมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานดังนี้

4.1 การวางแผนออกแบบและการพัฒนา ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจและตรงตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

4.2 การมอบหมายงาน คือ การมอบหมายงานออกแบบและงานตรวจสอบแบบให้กับบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสม

4.3 การประสานงานของทุกฝ่ายในองค์การทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายต่าง ๆ ด้วยการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดให้บุคคลในองค์การทราบทั่วกัน และให้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

4.4 การกำหนดข้อมูลการออกแบบ ต้องมีความชัดเจนและจัดทำเป็นเอกสารเพื่อให้ฝ่ายผลิตทบทวนเพื่อความเหมาะสม

4.5 การตรวจสอบแบบ ด้วยการมอบแบบที่ออกให้ผู้มีความรู้ ความชำนาญเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบนั้น

4.6 การเปลี่ยนแปลงแบบ ผู้ผลิตจะต้องจัดทำและระบุวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสม ในกรณีที่แบบยังไม่สมบูรณ์ จะต้องสร้างระบบการยอมรับในการดัดแปลงทั้งหมด

5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control) จะต้องดำเนินการดังนี้

5.1 การรับรองและเผยแพร่เอกสารและข้อมูล ต้องจัดทำบัญชีรายชื่อเอกสารควบคุมทั้งหมด โดยให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล จัดการด้านการลงนาม การอนุมัติให้ใช้ การนำออกเผยแพร่แจกจ่าย การควบคุมมิให้ปะปนกัน การเรียกคืน และการทำลายเอกสารควบคุมให้เป็นระบบพร้อมที่จะตรวจสอบได้เสมอ

5.2 การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล ต้องเป็นบุคคลคนเดียวกันกับผู้ออกเอกสารต้นฉบับ และควรมีเอกสารต้นฉบับเพื่ออ้างอิงประกอบการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารและข้อมูลนั้น ๆทุกครั้ง

6. การจัดซื้อ(Purchasing) จะต้องมีการดำเนินการดังนี้

6.1 การประเมินผู้รับจ้างช่วง โดยพิจารณาจากความสามารถของผู้รับจ้างช่วงในการส่งมอบสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยการตรวจสอบประวัติการทำงาน และประสิทธิภาพของงานที่ผ่านมา

6.2 ข้อมูลการจัดซื้อ คือเอกสารหรือใบสั่งซื้อจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการของผลิตภัณฑ์ที่จะซื้ออย่างชัดเจน

6.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ เป็นการทวนสอบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ เช่น ประสบการณ์การทำงานอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องอาหาร ที่พักอาศัย ฯลฯ

7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (Control of Customer - Supplied Product / Service / Information)

ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลูกค้าส่งมอบเพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการบริการจะต้องเหมาะกับเป้าประสงค์เก็บรักษาไว้ไม่ให้สูญหาย รวมถึงข่าวสารข้อมูล หนังสือ เอกสารหรืออุปกรณ์ รวมทั้งอาคารที่ที่ทำการฝึกอบรมจัดขึ้นในที่ตั้งของลูกค้า งานที่มอบหมายและโครงการซึ่งต้องส่งคืนอาจรวมเข้าไว้ด้วยเช่นกัน

8. การบ่งชี้และสอบประวัติของผลิตภัณฑ์ (Product / Service Identification and Traceability)

ข้อกำหนดนี้รวมถึงทุกจุดของข้อบ่งชี้และการสอบกลับได้ของการส่งมอบบริการ ซึ่งอาจรวมถึงบันทึก (ระเบียน) และการระบุตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรม/ผู้เรียน บันทึกผู้ปฏิบัติงานว่าผู้ทำคือใคร ทำอะไรเมื่อไรและที่ไหน และบันทึกโปรแกรม/หลักสูตรจากการวางแผน การลงทะเบียนจนถึงการสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นระบบควบคุมภายในที่มีอยู่แล้วในระบบการผลิต

9. การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

ข้อกำหนดนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวพันธ์กับการส่งมอบของบริการที่ดำเนินการในนามของลูกค้าซึ่งอยู่ในขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างวิธีการที่อาจเป็นที่ต้องการโดยทั่วไป ได้แก่

9.1 การวางแผนและพัฒนาหลักสูตร

9.2 การรับผู้เรียนเข้าเรียน (การขึ้นทะเบียน)

9.3 การส่งมอบซึ่งการเรียนรู้

9.4 การเฝ้าติดตามหลักสูตร

9.5 การทบทวนและประเมินหลักสูตร

9.6 การกำหนดการเรียนการสอน

9.7 การลงทะเบียน/วิธีการบันทำการเข้าเรียน

9.8 ข้อกำหนดเกี่ยวกับทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบคำสอน ฯลฯ

9.9 กำหนดที่พัก และ อาหาร

9.10 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องทดลอง / ห้องปฏิบัติการ

9.12 แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้/ห้องสมุด

9.13 หลักสูตรที่จัดภายนอกสถาบัน

10. การตรวจและทดสอบ (Inspection and Testing) จะต้องมีระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการตรวจและการทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด ควรจัดให้มีวิธีการทางเอกสารและการบันทึกไว้เพื่อยืนยันข้อกำหนดที่ต้องการ มีขั้นตอนดังนี้

10.1 การได้รับการตรวจและทดสอบ หมายถึงถึงการพิจารณาผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เข้ามาเทียบกับเกณฑ์เข้าศึกษาโปรแกรม

10.2 การตรวจสอบภายในกระบวนการ หมายถึงการตรวจสอบที่ดำเนินระหว่างการให้บริการเพื่อมั่นใจว่าสอดคล้องกับโปรแกรมที่วางไว้ รวมถึงการทำชีวประวัติสั้น ๆ ของผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินผู้เรียน การประเมินหลักสูตรและการบันทึกต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนผู้ให้เงินอุดหนุนก็ต้องการหลักฐานของการสังเกต การตรงของการฝึกอบรม การสอนและกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบ วิธีการรวมการประเมินการสอนของทั้งผู้ปฏิบัติงานบางเวลาและเต็มเวลา

10.3 การทดสอบและตรวจสอบขั้นสุดท้าย หมายถึง การประเมิน การเฝ้าติดตาม

การทดสอบหรือการสอบใดใดซึ่งได้กำหนดไว้ให้ประเมินการปฏิบัติงาน ของโปรแกรมหรือนักเรียนและผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรรมวิธีการประเมินและเกณฑ์จะขึ้นอยู่กับชนิดของหลักสูตร/โปรแกรม และอาจเป็นจนถึงการทำชุดการสอบที่ครบถ้วนสมบูรณ์ด้วย

10.4 การบันทึกการทดสอบและตรวจสอบ ในขั้นนี้ควรให้ความมั่นใจว่าการตรวจประเมิน การทบทวน และการประเมินผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหลักสูตร/โปรแกรมทุกอย่างได้มีการดำเนินการและบันทึกผลไว้เพื่อการอ้างอิงในภายหลัง

11. การควบคุมเครื่องตรวจวัดและเครื่องทดสอบ (Control of Inspection Measuring and Test Equipment) ซึ่งอาจจะกระทำได้ดังนี้

11.1 การตรวจประเมินเป็นไปอย่างคงเส้นคงวา ไม่ว่าจะเป็น การสอบเก็บคะแนน การทวนสอบภายใน การทำงานของคณะกรรมการสอบ (ระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และภายในสถาบัน) และเอกสาร/สถิติที่จัดพิมพ์ไว้

11.2 ให้เกิดความมั่นใจว่าตำรา ซอฟท์แวร์และอุปกรณ์ที่ถูกต้องมีพร้อมใช้งานในการส่งมอบหลักสูตรใดใดที่ผู้เรียนจะถูกประเมิน รายวิชาทั้งหมดต้องถูกต้องและเป็นปัจจุบันสำหรับระดับ/วิชานั้น ๆ

11.3 ให้เกิดความมั่นใจว่าอุปกรณ์เช่น มาตรวัด ที่ใช้ในห้องทดลอง/ห้องปฏิบัติการได้รับการสอบเทียบมาตรฐานระดับประเทศ สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบภายนอก งานที่ปรึกษาสำคัญยิ่งต่อผู้เรียนในกรณีต้องสอบเทียบประสบการณ์หรือเทียบหน่วยกิต และมีการบันทึกวิธีการไว้ด้วย และต้องพิจารณาถึงความแม่นยำของเครื่องมือวัดทุกประเภท

12 สถานะการตรวจสอบและทดสอบ (Inspection and Test Status) โดยการทำเอกสารเกี่ยวกับผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่ผ่านการทดสอบหรือการประเมินแล้ว เช่นการออกใบรับรอง ใบแสดงคุณวุฒิ หรือใบประกาศนียบัตร เป็นต้น

13. การควบคุมสินค้า/บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product / Service) หมายถึงกรณีที่ผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ผ่านการประเมินหรือไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือโครงการ อาจจะจัดให้มีการเรียนซ่อมเสริมหรือติว

เพิ่มเติม จัดให้ทำงานนั้นซ้ำ หรือให้ทำงานบางส่วนแล้วตรวจประเมินอีกครั้งโอนไปหลักสูตรหรือโปรแกรมอื่น ตามความถนัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้สอน

14. การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันปัญหา (Corrective and Preventive Action) เมื่อมีการร้องเรียน การแสดงความคิดเห็นของ ผู้เรียน/ผู้เข้ารับการอบรม/พ่อแม่ ผู้ปกครอง/นายจ้าง หรือจากผลของการตรวจสอบอัตราการซ้ำชั้น อัตราความสำเร็จ การเฝ้าตรวจตรา การทบทวนและการประเมิน รวมถึงการวิเคราะห์ของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในการส่งมอบบริการ ผู้จัดต้องจัดทำเอกสารเพื่อกำหนดวิธีแก้ไขและป้องกันปัญหาคือ

14.1 สอบสวนหาสาเหตุที่เกิดปัญหา และแก้ไขป้องกันมิให้เหตุการณ์เหล่านั้นเกิดขึ้นมาอีก

14.2 พิจารณาวิธีปฏิบัติที่อาจส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่นการยินยอมพิเศษ การบันทึกคุณภาพ การรายงานการแก้ไขปัญหา การบริการและการร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและขจัดสาเหตุต่อไป

14.3 ควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำการปฏิบัติการแก้ไขนั้นไปใช้อย่างได้ผล

15. การเคลื่อนย้ายจัดเก็บ การบรรจุ ดูแลรักษาและการส่งมอบ (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery) หมายถึง การดูแลผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้งการสอนร่วม การดูแลรักษา การให้คำปรึกษาแนะแนวอาชีพ ความปลอดภัยส่วนตัว อาหาร ที่พัก การขนส่ง ฯลฯ ยังหมายรวมถึงทรัพยากร โปรแกรมและวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการสอนหรือกระดาษข้อสอบ และข้อกำหนดขั้นต่ำใดใด ตัวอย่างเช่น สุขภาพและความปลอดภัย บทบัญญัติความปลอดภัยเกี่ยวกับอาหาร

16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records) การบันทึกคุณภาพเป็นการแสดงหลักฐานเพื่อให้เห็นว่าการให้การศึกษาและการฝึกอบรมครั้งนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การบันทึกคุณภาพควรแสดงถึงความมีประสิทธิผลและได้ดำเนินการตามระบบการบริหารคุณภาพ การบันทึกอาจอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ โดยให้ปลอดภัยจากการถูกทำลายหรือเสื่อมสลายในกรณีที่บันทึกคอมพิวเตอร์ควรระมัดระวังไม่ให้เกิดการฉ้อฉลข้อมูลและให้สอดคล้องกับระเบียบการจัดเก็บเอกสารของทางราชการ

17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits)

การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพเป็นทักษะและควรได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม ผู้ตรวจติดตามต้องเป็นอิสระจากบริเวณที่ตรวจติดตามนั่นคือไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมที่ตรวจติดตาม การตรวจติดตามควรดำเนินตามโปรแกรมที่วางไว้และครอบคลุมหน้าที่ภายในขอบข่ายของระบบคุณภาพเพื่อตัดสินใจและบันทึกหลักฐานของการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าการตรวจติดตามเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ หรือไม่ก็ตาม ควรดำเนินการด้วยความเอาใจใส่เพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจติดตามนั้นเป็นกระบวนการเชิงบวก

18. การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมกล่าวไว้ในข้อกำหนดเพื่อระบุความต้องการการฝึกอบรมและให้การฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การรวมทั้งการรับผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ข้อกำหนดการฝึกอบรมจะรวมถึงการให้การฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสนับสนุน ต้องมีการประเมินหาความต้องการการฝึกอบรมของแต่ละคน การแนะนำวิธีการเบื้องต้น การบันทึกการฝึกอบรม และการทดสอบระดับความสามารถก่อนบรรจุเข้าปฏิบัติงาน

19. การบริการ (Service) เป็นการระบุเงื่อนไขการบริการไว้ในข้อตกลงกับผู้เรียน/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าจะมีการสนับสนุนต่อไปหลังจากสำเร็จโปรแกรมนั้นไปแล้ว

20. เทคนิคทางสถิติ (Statistical Techniques) ข้อกำหนดนี้ใช้เพื่อวิเคราะห์เครื่องบ่งชี้ทางการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น อัตราการเรียนต่อ/การออก บันทึกสัมฤทธิ์ผล ความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะช่วยในการชี้ชัดแนวโน้ม เนื้อหาสาระสำคัญของข้อกำหนดในการศึกษา/ฝึกอบรมนี้คือว่าสถิติใดใดที่ใช้ควรจะสามารถเปรียบเทียบได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานที่กำหนด

ข้อกำหนดทั้ง 20 ข้อที่กล่าวไปแล้วนั้น หากทุกสถานศึกษาได้นำหลักการไปใช้และปฏิบัติโดยสม่ำเสมอแล้ว จะทำให้การบริหารงานในระบบคุณภาพสมบูรณ์แบบไม่มีบกพร่องได้

อนึ่ง ในการสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการสร้างตัวชี้วัดโดยใช้การวิจัยแบบเดลฟาย จะทำให้ได้ตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากเป็นการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ หลาย ๆ รอบ เป็นการยืนยันถึงความสอดคล้อง (Consensus) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการเสนอชื่อและกลั่นกรองจากหน่วยงานภายในกรมอาชีวศึกษา และตัวชี้วัด

ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาในวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา

การวิจัยแบบเดลฟาย

เดลฟาย (Delphi) เป็นชื่อของสถานที่อันศักดิ์ในสมัยกรีกโบราณ เป็นที่อยู่ของเทพพยากรณ์ ที่มีความสามารถในการทำนายอนาคต หรือเหตุการณ์สำคัญ ๆ ได้ จึงถูกนำไปใช้เป็นชื่อของเทคนิคการวิจัยที่ใช้ทำนายเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือความเป็นไปได้ในอนาคต โดยอาศัยความคิดเห็นสอดคล้องต้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (ขนิษฐา วิทยาอนุมาส,2530)

เทคนิคเดลฟาย เป็นเทคนิคการวิจัยที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากภาษิตโบราณที่ว่า หลายหัวดีกว่าหัวเดียว (N heads are better than one) คือการพิจารณาลงสรุปหรือตัดสินเรื่องใด ๆ ก็ตามที่มาจากการพิจารณาของกลุ่มบุคคลมากกว่าที่จะมาจากการตัดสินใจของคนเพียงคนเดียวและกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่พิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้มีความรู้และ / หรือประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นมาเป็นอย่างดีจึงจะทำให้ผลการพิจารณาถูกต้องแน่นอนยิ่งขึ้น (สมพร ใหม่แก้ว, 2537) จากการศึกษาความคิดเห็นของนักการศึกษา 3 ท่าน คือ อเล็กซ์ เจ ดูคานิส, ประยูร ศรีประสาธน์ และโรเบิร์ต ซี จัดด์ แล้วสรุปได้ว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการรวบรวมคำตอบหรือความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะเป็นไปได้ในอนาคต โดยมุ่งลดผลกระทบทางด้านความคิดระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วยกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความถูกต้องเชื่อถือมากที่สุด โดยที่ผู้วิจัยไม่ต้องนัดสมาชิกในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมพบปะกัน แต่ขอร้องให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินปัญหาในรูปของการตอบแบบสอบถาม

เทคนิคเดลฟาย มีกำเนิดและพัฒนาขึ้นมาจากบริษัทแรนด์ (Rand Corporation) โดยผู้เชี่ยวชาญชื่อ โอลาฟ เฮลเมอร์ (Olaf Helmer) และนอร์แมน ดาลคี้ (Norman Dalkey) เมื่อต้นปี ค.ศ.1950 เพื่อใช้ในการถามและเก็บความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพยากรณ์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคนิคนี้เผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1960 และเป็นที่รู้จักนิยมมากขึ้น

ลักษณะของปัญหาที่ใช้กับเดลฟายควรมีดังนี้คือ

1. เป็นการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. เป็นการศึกษาความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างเป้าหมายและวัตถุประสงค์

3. เป็นการศึกษาค่านิยมที่สอดคล้องกัน

4. เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

5. เป็นการศึกษาการรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน

การเลือกผู้เชี่ยวชาญ มีวิธีการดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี

2. จำนวนผู้เชี่ยวชาญมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป สาเหตุที่กำหนดผู้เชี่ยวชาญ 17 คน เพราะได้ศึกษาจากการเสนอผลวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่จะใช้เทคนิคเดลฟายโดย โธมัส ที แมคมิลแลน (Thomas T. MacMillan อ้างใน เกษม บุญอ่อน, 2522) กล่าวว่า เมื่อมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนจะมีน้อยมาก คือ มีเพียง 0.02

การใช้แบบสอบถาม มี 3 รอบ คือ

1. รอบแรก มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเก็บรวบรวมความคิดเห็นอย่างกว้าง ๆ จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด บางครั้งผู้วิจัยอาจจะสร้างแบบสอบถามรอบแรกเป็นแบบปลายปิดคล้ายกับแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบในกรณีเช่นนี้ ผู้วิจัยควรเว้นช่องว่างไว้ในส่วนท้ายของข้อคำถามท้ายประโยคเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมตามต้องการ

2. รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่พัฒนามาจากคำตอบในรอบแรกโดยจะนำความคิดเห็นทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างข้อคำถามในรูปของมาตราประมาณค่า ตัดข้อมูลที่ซ้ำหรือที่เกินความต้องการออก แล้วจึงส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญจัดอันดับความสำคัญของแต่ละข้ออีกครั้งหนึ่ง

3. รอบที่ 3 ผู้วิจัยนำคำตอบของแต่ละข้อที่ได้รับจากแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งหมดมาหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แล้วจึงสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยใช้ข้อคำถามเหมือนรอบที่ 2 เพียงแต่เพิ่มตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนั้นตอบในรอบที่ 2 ส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้

ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนกับกลุ่มและตัดสินว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับกลุ่ม ถ้ายืนยันความคิดเดิมก็จะขอร้องให้แสดงความคิดเห็นประกอบด้วย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ เกี่ยวกับ การวัดแนวโน้มเข้าสู่กลาง (Central Tendency) ด้วยค่ามัธยฐาน(Median) และการวัดการกระจายด้วยค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) โดยดำเนินการดังนี้

1. หาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ จากแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ตอบโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และแสดงค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในรอบที่ 2 ลงในแบบสอบถามรอบที่ 3

2. นำค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มาแปลผล ดังนี้

มัธยฐานจากแบบสอบถามปลายเปิดแบบมาตราประมาณค่า 5 สเกล ซึ่งให้น้ำหนักค่าสเกลดังนี้

1	หมายถึง เป็นไปได้น้อยที่สุด	หรือ เห็นด้วยน้อยที่สุด
2	หมายถึง เป็นไปได้น้อย	หรือ เห็นด้วยน้อย
3.	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
4.	หมายถึง	เป็นไปได้มากหรือเห็นด้วยมาก
5.	หมายถึง	เป็นไปได้มากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด

ค่ามัธยฐานที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นไปได้น้อยที่สุด หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมากที่สุด

ค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นไปได้น้อย หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

ค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นจะเป็นไปได้ หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในข้อความนั้น

ค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นไปได้มากหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

ค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 4.50 ขึ้นไป หมายถึง ข้อความนั้นเป็นไปได้มากที่สุดหรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ดำเนินการดังนี้

1. นับความถี่ของความคิดเห็น

2. หาค่ามัธยฐาน (Median) ของคะแนน

3. คำนวณหาค่า ความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ของข้อความใดมีค่าตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

สูตร Interquartile Range = Q1 - Q3

เมื่อ $Q_1 = X_0 - (cf_i - .25N) / f_i$

$Q_3 = X_0 - (cf_i - .75N) / f_i$

และ X_0 คือ ขีดจำกัดบนที่แท้จริงของขั้นที่ต่ำกว่า Q_1หรือ Q_3ตกอยู่

f_i คือ ความถี่ของชั้นที่ Q_1หรือ Q_3ตกอยู่

cf_i คือ ความถี่สะสมของชั้นที่ต่ำกว่า Q_1หรือ Q_3ตกอยู่

N คือจำนวนผู้ให้ข้อมูล

(Roscoe, 1969, p.44, pp.20-22 อ้างใน ประพัฒน์ จำปาไทย, 2530, หน้า 40)

ข้อได้เปรียบของเทคนิคเดลฟาย มีดังนี้คือ

1. สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากได้โดยไม่ต้องเสียเวลาจัดประชุม ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่มีข้อจำกัดในการเดินทาง

2. คำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญน่าเชื่อถือ เพราะผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใด เนื่องจากไม่ทราบว่ามีใครบ้างที่อยู่ในโครงการวิจัย นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังพิจารณากลั่นกรองความคิดเห็นของตนเองได้ละเอียดรอบคอบเพราะมีการถามย้ำ

หลายรอบ

3. เป็นเทคนิคที่มีขั้นตอนการดำเนินการไม่ซ้ำซ้อนจนเกินไป ทั้งยังให้ผลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. สามารถทราบลำดับความสำคัญของข้อมูลและเหตุผลในการตอบรวมทั้งความสอดคล้องในการแสดงความคิดเห็น ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้เป็นอย่างดี

5. การแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ โดยไม่ต้องเผชิญหน้ากันนั้น เหมาะ สำหรับนิสัยของคนไทยที่มักจะเกรงใจผู้อาวุโสกว่า หรือผู้ที่มีความคุ้นเคยกัน หากต้องเผชิญหน้ากัน บางครั้งอาจจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร

ข้อเสียเปรียบของเทคนิคเดลฟาย มีดังนี้คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือก มิได้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริงก็จะทำให้ผลการวิจัยขาดความน่าเชื่อถือหรือมีความคลาดเคลื่อนได้

2. ผู้เชี่ยวชาญไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อาจจะเกิดความเบื่อหน่ายเพราะต้องตอบแบบสอบถามหลายรอบ หรือไม่เห็นความสำคัญของการวิจัย ก็จะทำให้ผลของการวิจัยคลาดเคลื่อนได้เช่นกัน

3. การวิเคราะห์คำตอบ ถ้าผู้วิจัยขาดความรอบคอบ หรือมีความลำเอียงในการพิจารณาวิเคราะห์คำตอบที่ได้แต่ละรอบ ก็จะทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อน

4. แบบสอบถามมีการสูญเสีย หรือได้รับคำตอบกลับมาไม่ครบในแต่ละรอบก็จะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบตามต้องการ

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยก็ยังมั่นใจว่าการนำการวิจัยแบบเดลฟายมาเป็นวิธีดำเนินการสร้างตัวชี้วัดงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาจะเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดและจะพยายามขจัดข้อเสียเปรียบที่ได้ระบุไว้ให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย เพื่อให้ตัวชี้วัดแต่ละตัวมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเอกสารสรุปผลการสัมมนาผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ 2538 (กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา, 2538) กล่าวถึงปัญหาจากการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ดังนี้

1. การจัดให้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกัน ทั้งภายในและภายนอก กรมอาชีวศึกษา มีปัญหาเรื่อง บุคลากรไม่เพียงพอ และขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี

2. การให้ครูอาจารย์และบุคลากรทุกฝ่ายศึกษาต่อดูงานทั้งภายในและต่างประเทศ มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดการวางแผนการจัดงบประมาณ ขาดการวางแผนเรื่องบุคลากร

3. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในเชิงปริมาณ โดย ฝึกอบรมและสร้างความเคยชินในการใช้ให้มากขึ้น มีปัญหาหัวหน้าสถานศึกษาบางแห่ง ไม่เห็นความสำคัญ ขาดการวางแผนเรื่องบุคลากร และขาดการวางแผนปฏิบัติการไว้ล่วงหน้า

4. การจัดให้มีคณะกรรมการพัฒนาอาคารและสิ่งแวดล้อม มีปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร

5. การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา มีปัญหาด้านบุคลากรขาดจิตสำนึกที่ถูกต้อง มีพื้นที่จำกัด และขาดอุปกรณ์ ขาดกล้าพันธุ์ไม้

6. การจัดที่พักผ่อนให้เพียงพอเป็นระเบียบ มีปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ พื้นที่ไม่เหมาะสมสภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวย และบุคลากรไม่ช่วยกันดูแล

7. การปรับปรุงระบบน้ำ-ระบบบำบัดน้ำเสียในสถานศึกษา มีปัญหาเรื่องขาดงบประมาณ ขาดความรู้เรื่องระบบน้ำเสีย ระดับพื้นที่ต่ำกว่าระดับถนน และไม่มีระบบระบายภายนอก

8. การทำแผนงานประชาสัมพันธ์ประจำปี มีปัญหาเรื่องบุคลากรไม่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์

9. การประชุมพบปะปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหาร มีปัญหาเรื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาไม่อยู่วิทยาลัย และไม่มีแผนที่แน่นอนในการแก้ปัญหาร่วมกัน

10. การหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารทุกฝ่าย มีปัญหาเรื่องผู้บริหารไม่ยอมเปลี่ยน ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ยอมให้เปลี่ยน

11. การเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในฝ่ายและระหว่างฝ่าย มีปัญหาเรื่องการขาดการประสานงาน และบุคลากรมองไม่เห็นความจำเป็นและความสำคัญ

นอกจากนั้นจากเอกสารสรุปผลการจัดประชาพิจารณ์ร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2541 ณ อาคารฐานเศรษฐกิจ ถนนวิภาวดีรังสิต ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระบบอาชีวศึกษาหลายประเด็น จึงได้สรุปเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำไปพิจารณาสร้างตัวชี้วัดได้ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา, 2541)

ประเด็นที่ 1 การบริหารการอาชีวศึกษาให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

ผู้เข้าร่วมสัมมนาเห็นพ้องต้องกันว่าควรมีหน่วยงานดำเนินงานเกี่ยวกับการอาชีวศึกษาแห่งชาติ เพื่อความเป็นเอกภาพ ควรมีมาตรการในเรื่องการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการอาชีวศึกษา กำหนดมาตรฐานการอาชีวศึกษา หลักสูตรเน้นเรื่องเรื่องความเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น และความต้องการของสถานประกอบการ และสภาพพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษา และควรมีองค์กรควบคุมดูแลควบคุมการอาชีวศึกษาตั้งแต่ระดับชาติ ลงไปจนถึงท้องถิ่น เช่น อบต. และ อบจ. เพื่อช่วยการร่างหลักสูตรและด้านมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีบทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ สถานประกอบการต้องให้การสนับสนุน ให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 2 การระดมทรัพยากรเพื่อการอาชีวศึกษา

1. มีหน่วยงานประสานความร่วมมือในแต่ละท้องที่ เช่น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน และสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนที่จะให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษา เพื่อจะได้ทราบแนวโน้มของความต้องการแรงงาน และการประกอบการในอนาคต

2. เน้นผลประโยชน์ที่สถานประกอบการพึงได้รับจากการเข้าร่วมมือจัดการอาชีวศึกษาให้ชัดเจน เช่นการนำมาตรการภาษี ให้ส่วนลดภาษีแก่สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือเป็นต้น

3. มีการจัดตั้งกองทุนอาชีวศึกษาสำหรับนักเรียนอาชีวศึกษาต่างประเทศ ที่เข้ามาฝึกงานในเมืองไทย เพื่อดึงความคิดจากนักศึกษาต่างชาติที่มาฝึกงานในเมืองไทย

4. กรมอาชีวศึกษาควรให้ขวัญและกำลังใจแก่สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

6. มีการยกย่องชมเชยแก่สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

ประเด็นที่ 3 ครูและผู้บริหารอาชีวศึกษา

ดร.ชนะ กสิภาร์ (2541) กล่าวโดยสรุป ดังนี้

1. สมรรถนะของครู แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สมรรถนะด้านเนื้อหา วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีทักษะหรือประสบการณ์ในวิชาชีพที่สอน เช่น เคยทำงานมาก่อน เคยฝึกงานมาก่อน หรือหาประสบการณ์การทำงานก่อนแล้วจึงมาเป็นครูสอน

1.2 สมรรถนะด้านวิชาครู ที่จะนำเทคนิคต่าง ๆ ทางด้านวิชาครูไปใช้ถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ให้แก่นักเรียน

2. เจตคติในการเป็นครู แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 กิจพิสัยในการประกอบอาชีพครู มีวิญญาณครู (Work Habits)

2.2 จรรยาบรรณครู (Work Ethics)

3. ผู้บริหาร

คุณลักษณะของผู้บริหารคือต้องเป็นผู้ประสานที่ดี ทั้งการประสานชุมชน และ การประสานภายในสถานศึกษา มีวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำการสื่อสาร พูดกับคนรู้เรื่อง มีประสบการณ์หลากหลาย มีศิลปะในการเป็นผู้บริหาร

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอแนะให้บรรจุเรื่องสมรรถนะ และ สถานภาพของครูไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษา พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษาด้วย

ประเด็นที่ 3 มาตรฐานและคุณภาพการอาชีวศึกษา

1. หน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดมาตรฐานและคุณภาพของการอาชีวศึกษา ควรมี 2 หน่วยงาน คือ ระดับชาติ และ ระดับท้องถิ่น คือในระดับจังหวัดและในระดับสถานศึกษา เพื่อความหลากหลายในอาชีพตามแต่ละท้องถิ่น

2. สิ่งที่ควรคำนึงถึงในเรื่องมาตรฐานการศึกษา มี 3 ส่วนคือ

2.1 Affective Domain ให้เน้นในเรื่องศีลธรรม เนื่องจากสถานประกอบการที่รับผู้สำเร็จอาชีวศึกษา จะเน้นในเรื่องศีลธรรม คุณธรรม ซึ่งเป็นกิจนิสัยหลัก 4 ประการคือ

2.1.1 ต้องมีความรับผิดชอบ

2.1.2 ต้องกระตือรือร้น

2.1.3 ต้องอดทน

2.1.4 ต้องเสียสละ

2.2 Psychomotor Domain ให้เน้นในเรื่อง ทักษะ เพราะการอาชีวศึกษาถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ โดยกำหนดพื้นฐานของวิชาชีพต่าง ๆ ในรายวิชาที่เปิดสอนตามหลักสูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายวิชาชีพเฉพาะ ต้องกำหนด Competency Base พื้นฐานของรายวิชานั้น ๆ ด้วย

2.3 Cognitive Domain ความรู้กำหนดให้เป็นองค์ประกอบสุดท้าย มีเกณฑ์วัดที่ค่อนข้างแน่นอนอยู่แล้ว

เอกสารงานวิจัย

ผลงานวิจัย การศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับการบริหารงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาที่จะนำมาสนับสนุนผลการวิจัยในหัวข้อเรื่อง การสร้างตัวชี้วัดงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาในสถานศึกษาสังกัด

กรมอาชีวศึกษา มีอยู่น้อยมาก มีงานวิจัยเกี่ยวกับงานธุรการและการจัดการอาชีวศึกษาอยู่บ้างแต่ก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยค้นคว้าและนำมาพิจารณาศึกษาโดย ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2536) กล่าวถึงปัญหาการจัดการอาชีวะและเทคนิคศึกษาไว้หลายประการ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาได้แก่ ปัญหาอันเกิดจากผู้บริหารที่ไม่เข้าใจปรัชญาอาชีวศึกษา มีแนวคิดในการบริหารงานต่างกัน ขาดหลักการบริหารที่เป็นระบบ ไม่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน ไม่กล้าตัดสินใจ และขาดการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาอันเกิดจากครูอาจารย์ ได้แก่ ขาดการฝึกอบรมเพิ่มเติม ขาดแคลนครูบางสาขาอาชีพ มีชั่วโมงสอนมากเกินไป ไม่มีวิชาชีพครู ไม่ติดตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ไม่ใช้สื่อการสอน ปัญหาเครื่องมือเครื่องจักรคือ ราคาแพง ล้าสมัย ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาการสั่งซื้อล่าช้า คุณภาพไม่มาตรฐานเท่าอุตสาหกรรม ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุฝึก ไม่เพียงพอ ขาดคุณภาพ การจัดซื้อล่าช้า ใช้โดยไม่ประหยัด การเก็บรักษาไม่ดี ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณเกิดจาก ผู้บริหารขาดความรู้ในงานธุรการ การวางแผนบริหารงบประมาณขาดประสิทธิภาพ ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ และระบบการเบิกจ่ายเงินล่าช้า ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของโรงฝึกงานและห้องปฏิบัติการ เพราะระบบการระบายอากาศไม่ดี ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ ไม่รักษาความสะอาด การวางผังโรงฝึกงานไม่ได้มาตรฐาน

นอกจากนั้น เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และคณะ (2538) ได้รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษากับงานอาชีพ : ผลกระทบจากการจัดการศึกษาด้านอาชีพ เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการศึกษาด้านอาชีพ ในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ในด้านนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการศึกษาด้านอาชีพ มีปัญหาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ซึ่งเป็นผลมาจากผู้บริหารเอง การมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ขาดความร่วมมือจากชุมชน และขาดการติดตามงาน (Monitoring System) ที่ดี ในด้านหลักสูตรวิชาชีพ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของหลักสูตร ปวช. ปวส. และ ปวท. ได้แก่ความสอดคล้องของวิชาชีพที่เปิดสอนกับอาชีพจริงในโลกของงาน และความเหมาะสมกับท้องถิ่น มีข้อจำกัดในด้านบุคลากร วัตถุประสงค์ อาคารสถานที่ และการจัดประสบการณ์วิชาชีพ

ส่วนรุ่งโรจน์ ไชยชาติ (2538) ได้ศึกษาปัญหาการดำเนินงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด สังกัดกองวิทยาลัยอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการ

วิจัย เพื่อทราบปัญหาการดำเนินงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ดทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง-ดี แต่มีปัญหาในด้านขาดกำลังบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย

นอกจากนั้นสุพัฒน์ ไชยกุล (2538, หน้า 219-222) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการดำเนินงานของฝ่ายส่งเสริมการศึกษาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีภารกิจการสอนมาก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแออัดของบรรยากาศห้องปฏิบัติงานในวิทยาลัยอาชีวศึกษาไม่เหมาะสมเพราะส่วนใหญ่ วิทยาลัยต่าง ๆ มีพื้นที่จำกัด

ทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของรุ่งโรจน์ ไชยชาติ (2540) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการดำเนินงานฝ่ายวางแผนและพัฒนาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด ที่พบปัญหาการดำเนินงานฝ่ายวางแผนและพัฒนาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด โดยพิจารณาประเด็นปัญหาสำคัญจากการศึกษาปัญหารายข้อพบว่า มีปัญหาคือ สภาพห้องทำงานไม่เหมาะสม บุคลากรมีภารกิจสอนมากและมีจำนวนน้อยไม่สมดุลกับปริมาณงาน ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

สำหรับนิ่มนวล ขานวงศ์ (2540) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับและยังไม่ได้รับคัดเลือกเป็นสถานศึกษาดีเด่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปรียบเทียบการบริหารงานของวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือในด้านการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ตามกระบวนการบริหารงาน POSDCORB ของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick โดยจำแนกตามสถานภาพของวิทยาลัยเทคนิคที่ได้รับและที่ยังไม่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสถานศึกษาดีเด่น โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิคที่ได้รับคัดเลือกเป็นสถานศึกษาดีเด่น 106 คน และปฏิบัติงานในวิทยาลัยที่ยังไม่ได้รับคัดเลือกเป็นสถานศึกษาดีเด่น 76 คน พบว่าวิทยาลัยเทคนิคที่ได้รับคัดเลือกเป็นสถานศึกษาดีเด่น บริหารงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดองค์การ ด้านการประสานงาน ด้านการงบประมาณ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการวางแผน ด้านการ

รายงาน และด้านการอำนวยการ ส่วนวิทยาลัยเทคนิคที่ยังไม่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสถานศึกษาดีเด่น มีการบริหารงานเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการงบประมาณ ด้านการจัดองค์การ ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการวางแผน ด้านการรายงาน และด้านการอำนวยการ ซึ่งจะเห็นว่าไม่ว่าเป็นสถานศึกษาดีเด่น หรือยังไม่ได้รับรางวัลดีเด่นต่างก็เน้นในเรื่องกระบวนการจัดการ การประสานงานและการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรเป็นลำดับแรก ส่วนการวางแผน การรายงาน และการอำนวยการนั้นยังถือเป็นเรื่องรองลงมาตามลำดับ ตามความเป็นจริงแล้วทุกเรื่องมีความสำคัญเท่าเทียมกันจะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปไม่ได้ และต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน เป็นองคาพยพที่ต่อเนื่องกันไม่มีสิ้นสุด

ส่วนจำนง ไชยยงยศ (2540) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารครู อาจารย์ที่มีต่อการบริหารงานวิชาการในการใช้หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นของวิทยาลัยสารพัดช่างอุบลราชธานี เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการจัดอาคารสถานที่พบว่าผู้บริหาร ครู อาจารย์มีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ในเรื่องเกี่ยวกับอาคารสถานที่มีความเพียงพอและเหมาะสม โรงฝึกงาน ห้องปฏิบัติการมีความเพียงพอและความเหมาะสม ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ใน โรงฝึกงานและห้องปฏิบัติการ อาคารเรียนได้รับการ บูรณะ ซ่อมแซม ดูแลและบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา อาคารเรียนมีอุปกรณ์และมาตรการการรักษาความปลอดภัย เช่น มีเครื่องดับเพลิง มีป้ายแสดงเส้นทางการหนีไฟอาคารเรียนมีทางระบายอากาศและป้องกันแสงหรือเสียงรบกวน สภาพของสถานที่ปฏิบัติงานของนักศึกษามีลักษณะที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ แต่ก็มีสิ่งที่ควรปรับปรุงได้แก่ วิทยาลัยมีสถานที่ให้นักศึกษาได้พักผ่อนหรือทำงานร่วมกันน้อย และสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการเรียนการสอนก็มี เช่น แสง เสียง กลิ่นเหม็น อากาศถ่ายเท สิ่งรบกวนต่าง ๆ จึงได้เสนอแนะให้วิทยาลัยจัดให้มีบริเวณสวนหย่อม สถานที่เล่นกีฬาให้เพียงพอ หรือสถานที่พักผ่อนหรือที่ทำงานร่วมกันของนักศึกษาให้มากขึ้น และเสนอให้ปรับปรุงห้องเรียนทฤษฎีและห้องปฏิบัติงานในเรื่องของความสะอาด และความเป็นระเบียบในโรงฝึกงาน ควรจัดให้มีการดูแล รักษา โต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ควรตรวจสอบเครื่องดับเพลิงให้มีความพร้อมที่จะใช้งานและเพียงพอ

สรุปการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่

เป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพอาชีวศึกษาทั้งสิ้น และเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหารและการจัดการ อันเป็นลักษณะงานของฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ที่มีหน้าที่ต้องช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องปัจจัยต่าง ๆ ให้แก่ฝ่ายอื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก และคล่องตัว ภายใต้กระบวนการจัดการที่เหมาะสม นั่นคือยึดระบบคุณภาพเป็นแนวในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ฝ่ายวิชาการจะมีการสร้างมาตรฐานวิชาชีพ (Vocational Qualifier หรือ VQ) หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาจะมีมาตรฐานการดำเนินการดีเยี่ยมเพียงไร แต่ถ้าขาดการจัดการที่ดีจากฝ่ายส่งเสริมการศึกษาแล้ว มาตรฐานเหล่านั้นก็เป็นเพียงนามธรรมที่ไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการจะนำปัจจัยในเรื่องบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนงบประมาณ มาเข้ากระบวนการจัดการอย่างมีคุณภาพนั้น จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะให้ได้ผลผลิตตรงตามความต้องการของบุคลากรในสถานศึกษา แต่ในความเป็นจริงในปัจจุบันการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ในสถานศึกษาส่วนใหญ่จะไม่มีผู้ใดมองเห็นความสำคัญของกระบวนการดำเนินการในฝ่าย เพราะถือว่าเป็นงานประจำ ซ้ำซาก จำเจ เคยทำอย่างไรก็จะทำตามแบบเดิม ไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่คิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก จึงมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ในการแก้ปัญหาจะมุ่งไปพิจารณาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและไปแก้ปัญหาที่จุดนั้น ๆ โดยไม่มองว่าสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงแล้วคือระบบการปฏิบัติการในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ทั้งด้านการเงิน การธุรการ อาคารสถานที่ ประชาสัมพันธ์ บุคลากร ฯลฯ ยังขาดระบบที่ดี ไม่มีมาตรฐานเป็นตัวกำหนด หากระบบการจัดการในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาดี มีมาตรฐานย่อมส่งผลดีต่อฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษาและฝ่ายวางแผนและพัฒนาได้ อย่างไม่มีปัญหา ดังนั้นการสร้างตัวชี้วัดงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษาเพื่อให้เป็นมาตรฐานใช้ในการตรวจสอบ ประเมินตนเอง อันเป็นแนวทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการอาชีวศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายส่งเสริมการศึกษาและบุคลากรในฝ่าย จะต้องร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษาทั้ง 9 ลักษณะงาน การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นแนวทางในการแสวงหาสภาพและปัญหาที่แท้จริงเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา เพื่อนำมาพิจารณากำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของการบริหารงานฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของการอาชีวศึกษาต่อไป