

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ย่อย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่ใช้ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 102 แห่ง จำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 19 แห่ง จำแนกตามสาขาวิชาที่เปิดสอน ได้ดังนี้

- 1.1.1 โรงเรียนที่เปิดสอนสาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 11 แห่ง
- 1.1.2 โรงเรียนที่เปิดสอนสาขาช่างอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่ง
- 1.1.3 โรงเรียนที่เปิดสอนสาขาวิชาศิลปหัตถกรรม 1 แห่ง
- 1.1.4 โรงเรียนที่เปิดสอนมากกว่า 1 สาขาวิชา 3 แห่ง

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละโรงเรียน ประกอบด้วยบุคคล 4 กลุ่ม คือ

- 1.2.1 ผู้บริหารโรงเรียน ระดับผู้บริหารใบอนุญาตหรืออาจารย์ใหญ่ รวม 19

คน

1.2.2 ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง ครู และ
เจ้าหน้าที่ รวม 333 คน

1.2.3 นักเรียน ในระดับชั้น ปวช. 2-3 และ/หรือ ปวส. 2 รวม 394 คน

1.2.4 ผู้ปกครองนักเรียนตั้งแต่ระดับชั้น ปวช. 2 ขึ้นไป รวม 394 คน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม มีจำนวนรวม 1,140 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในการบริหารงานของโรงเรียน ประสิทธิภาพของโรงเรียน และความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ การตรวจสอบและการรับรองมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน และหน่วยงานที่ควรมีบทบาทในการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

2.2 แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ใช้สอบถามผู้บริหารระดับกลาง ครู และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของโรงเรียนในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ ในช่วงปีการศึกษา 2538-2540 และประสิทธิผลของโรงเรียน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.3 แบบสอบถามนักเรียน ใช้สอบถามนักเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของโรงเรียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในช่วงปีการศึกษา 2538-2540 และประสิทธิผลของโรงเรียน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด

2.4 แบบสอบถามผู้ปกครองนักเรียน ใช้สอบถามผู้ปกครองนักเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน และความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับความต้องการปรับปรุงการทำงานของโรงเรียน การมีส่วนร่วมกับโรงเรียน และสิ่งที่พึงพอใจเกี่ยวกับโรงเรียน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

3. การตรวจสอบเครื่องมือและการทดลองใช้เครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างและความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางบริหารการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2 การทดลองใช้เครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการโดย

3.2.1 ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ไม่ใช่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน

3.2.2 ทดลองใช้แบบสอบถามทั้ง 3 ชุด กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ไม่ใช่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน แห่งละ 21 และ 25 คน รวม 46 คน

นักเรียน แห่งละ 25 คน รวม 50 คน

ผู้ปกครองนักเรียน แห่งละ 20 และ 16 คน รวม 36 คน

3.2.3 นำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือ แล้วจึงนำไป

ใช้ในการเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน ส่งและเก็บแบบสอบถามจากโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกแห่งด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามที่ตอบกลับมาครบถ้วนสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 84.21 โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม ถึง วันที่ 22 พฤศจิกายน 2540

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.2.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดแยกข้อมูลตามโครงสร้าง

4.2.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSSPC+ โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.3 นำข้อมูลจาก 4.2.1 และ 4.2.2 มาพิจารณาร่วมกันและสรุปเป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน และประสิทธิผลของโรงเรียน

4.2.4 เปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพการศึกษา จาก 4.2.3 กับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สังเคราะห์จากทฤษฎี

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 81.25 เป็นโรงเรียนที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่จัดการศึกษาทางสายวิชาชีพ โดยเป็นโรงเรียนในระบบโรงเรียนที่ใช้หลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ หรือเป็นโรงเรียนนอกระบบที่ใช้หลักสูตรโรงเรียนและเปลี่ยนเป็นโรงเรียนในระบบในภายหลัง โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 87.50 มีระยะเวลาดำเนินการมานานกว่า 10 ปี หลักสูตรที่โรงเรียนร้อยละ 75 ใช้ในการจัดการเรียนการสอน คือ หลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2. สถานภาพของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2.1 ผู้บริหารโรงเรียน

ผู้บริหารของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 58.25 ดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่ โดยมีผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้รับใบอนุญาตและอาจารย์ใหญ่ กับดำรงตำแหน่งผู้รับใบอนุญาตและผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ 12.50 ตามลำดับ ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่รักษาการอาจารย์ใหญ่ มีร้อยละ 12.50

2.2 ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้สอนมากที่สุด รองลงไป คือ หัวหน้าหมวดวิชา และหัวหน้าแผนกหรือสาขาวิชา คิดเป็นร้อยละ 52.96, 13.34 และ 11.85 ตามลำดับ

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.41 และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 มากกว่าประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-3 ปี และ 9-15 ปี ซึ่งมีร้อยละ 23.70 และ 17.04 ตามลำดับ

2.3 นักเรียน

นักเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 58.21 เป็นนักเรียนเพศหญิง และร้อยละ 65.37 ศึกษาในสายวิชาบริหารธุรกิจ โดยมีนักเรียนที่ศึกษาในสายวิชาช่างอุตสาหกรรม และสายวิชาศิลปหัตถกรรม ร้อยละ 28.36 และ 8.27 ตามลำดับ นักเรียนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 74.83 ศึกษาในระดับ ปวช. ร้อยละ 25.37 ศึกษาในระดับ ปวส. และไม่มีผู้ที่ศึกษาในระดับ ปวท.

2.4 ผู้ปกครองนักเรียน

ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.86 อายุของผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี รองลงไปคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี และ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.45, 27.49 และ 13.06 ตามลำดับ ผู้ปกครองนักเรียนร้อยละ 70.11 มีวุฒิการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.71 ประกอบอาชีพส่วนตัว และร้อยละ 30.24 เป็นพนักงานในบริษัทหรือโรงงาน ผู้ปกครองนักเรียนร้อยละ 73.54 เป็นบิดาหรือมารดาของนักเรียน

3. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

ระบบประกันคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นระบบของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) รายละเอียดของระบบควบคุมคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สรุปจากความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดังนี้

3.1 ระบบการวางแผน

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 68.75 มีการวางแผนงานในลักษณะของแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปี และกำหนดเป็นปฏิทินการศึกษา แต่วิธีการวางแผนและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มาตรฐานของงาน และเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่ปรากฏแบบแผนที่ชัดเจน การสื่อสารระหว่างผู้บริหารโรงเรียนกับบุคลากรและนักเรียนส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียว ส่วนการสื่อสารกับผู้ปกครองนักเรียนมีการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวและ 2 ทาง

3.2 ระบบการควบคุมคุณภาพ

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการควบคุมการทำงานของบุคลากร แต่ผลการวิจัยไม่พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีแบบแผนที่ชัดเจน เกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการควบคุมตรวจสอบการทำงานของบุคลากร นอกจากเน้นการควบคุมตามสายการบังคับบัญชา โดยเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร คือการทำงานได้เสร็จสิ้นตามปฏิทินการศึกษาหรือตามระยะเวลาที่กำหนด และมีลักษณะของการควบคุมแบบตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน (Quality audit) มากกว่าการตรวจสอบของผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเอง (Quality review)

3.3 ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย ไม่พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแบบแผนที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบ วิธีการ และระยะเวลาในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.25 เห็นว่าโรงเรียนมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นระบบการควบคุมไปใช้ในกระบวนการบริหารงาน โดยเฉพาะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของอาจารย์ใหญ่

จากโครงสร้างการบริหารของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน พบว่า มีการแบ่งความรับผิดชอบในงานบริหารโรงเรียนทั้ง 8 งาน ออกเป็น 7 แบบ ซึ่งมีส่วนที่เหมือนกันทุกโรงเรียนดังนี้

1. ผู้รับใบอนุญาตทุกโรงเรียน รับผิดชอบการจัดโครงสร้างองค์การ และการงบประมาณและการจัดการธุรกิจ
2. อาจารย์ใหญ่ทุกโรงเรียน รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน และการบริหารกิจการนักเรียน

ผลการวิจัยพบว่าการจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมในการพัฒนา หลักสูตรและการเรียนการสอน และการบริหารกิจการนักเรียนมากกว่างานอื่นๆ รวมถึงบุคลากรของโรงเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผน การควบคุม และการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษา ไปใช้ในกระบวนการบริหารงานทั้ง 2 งานนี้

4. ผลการเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา กับ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สังเคราะห์จากทฤษฎี

ผลการวิจัยพบว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ยังขาดความสมบูรณ์ตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์จาก ทฤษฎีทั้ง 3 ระบบย่อย คือ

4.1 ระบบการวางแผน พบว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญต่อการวางแผนน้อย บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน

4.2 ระบบการควบคุมคุณภาพ พบว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างมีการควบคุมตรวจสอบคุณภาพเพียง 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ

4.3 ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน พบว่า วิธีการทบทวนและ ปรับปรุงคุณภาพขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต โดยบุคลากรไม่มีส่วนร่วม

กล่าวโดยสรุป ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างจากระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สังเคราะห์จากทฤษฎี 2 ประการ คือ

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ไม่มีเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ที่ชัดเจน

2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับในการวางแผน และในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

5. ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง วัดจากประสิทธิผลของโรงเรียน 3 ด้าน คือ คุณภาพของกระบวนการบริหาร โรงเรียน คุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพทั้ง 3 ด้านนี้เกิดขึ้นจาก การพัฒนาและปรับปรุงการทำงานทั้ง 8 งานของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน และนักเรียนบ่งชี้ว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานตามแนวคิดของระบบประกันคุณภาพ โดยการจัดโครงสร้างองค์การ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานและนักเรียนเห็นพ้องว่าโรงเรียนมีมาตรฐานการทำงาน และได้มีการปรับปรุงการทำงานในระดับมาก ส่วนงานที่ผู้ปฏิบัติงานและนักเรียนมีความเห็นแตกต่างกัน คือการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ร้อยละ 56.25 เห็นว่าโรงเรียนมีมาตรฐานในการทำงาน แต่ไม่มีนักเรียนในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแห่งใด เห็นว่าโรงเรียนได้มีการปรับปรุงงานเหล่านี้

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน (จากตารางที่ 41) ผลการวิจัย พบว่า ไม่มีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแห่งใดที่มีประสิทธิผลครบทั้ง 3 ด้าน โดยผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปกครองนักเรียน เห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีประสิทธิผลด้านคุณภาพของการบริการและด้านคุณภาพของนักเรียน ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ส่วนนักเรียนเป็นกลุ่มเดียวที่ไม่เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลในด้านใดเป็นพิเศษ

รายละเอียดของประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม คือผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน เป็นดังนี้ (รายละเอียดในตารางที่ 42)

4.1 คุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน

4.1.1 ความสามารถในการปรับตัว

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน เป็นกลุ่มที่เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลด้านนี้ โดยมีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.50 ที่มีประสิทธิผลในการปรับตัวตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน

4.1.2 ความสามารถในการแก้ปัญหา

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนและนักเรียน เป็นกลุ่มที่เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผล โดยโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.25 มีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน และโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 มีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาตามความคิดเห็นของนักเรียน

4.2 คุณภาพของนักเรียน

4.2.1 ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน เห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประสิทธิผลในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

4.2.2 ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีทัศนคติทางบวก

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 81.25, 75.00 และ 68.75 มีประสิทธิผลในการผลิตนักเรียนที่มีทัศนคติทางบวกตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน และผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ตามลำดับ

4.3 คุณภาพของการบริการ

ประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 3 กลุ่มเป็นดังนี้

4.3.1 ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน

จากคุณภาพของการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านบริหารบุคคล ด้านวิธีการทำงาน ด้านทรัพยากรและรายได้ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลในด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 62.50 โดยโรงเรียนที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเห็นว่ามีประสิทธิผลครบทั้ง 4 ด้าน มี 1 แห่ง และโรงเรียนที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามีประสิทธิผลในการบริการด้านใดเลย จำนวน 6 แห่ง

4.3.2 นักเรียน

จากคุณภาพของการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการและงานที่ครูมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนนักเรียนและครู และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลด้านวิชาการและงานที่ครูมอบหมาย คิดเป็นร้อยละ 62.50 โดยโรงเรียนที่มีประสิทธิผลครบทั้ง 3 ด้านมี 1 แห่ง และโรงเรียนที่ไม่มีนักเรียนเห็นว่ามีประสิทธิผลในการบริการด้านใดเลย มีจำนวน 6 แห่ง

4.3.3 ผู้ปกครองนักเรียน

จากคุณภาพของการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักเรียน ด้านวิชาการและการสอนของครู และด้านการบริหารและการให้บริการ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลด้านวิชาการและการสอนของครู ด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักเรียน และด้านการบริหารและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.75, 62.50, และ 62.50 ตามลำดับ โดยมีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ผู้ปกครองนักเรียนเห็นว่ามีประสิทธิผลในการบริการครบทั้ง 3 ด้าน จำนวน 7

แห่ง และโรงเรียนที่ไม่มีผู้ปกครองนักเรียนเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการบริการด้านใดเลย จำนวน 3 แห่ง

ผลการวิจัย พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและมีประสิทธิภาพ มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่แตกต่างจากระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ค้นพบจากการวิจัย ใน 2 ระบบย่อย คือ (รายละเอียดในตารางที่ 44)

1. ระบบการวางแผน โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และมีประสิทธิภาพส่วนใหญ่ มีการวางแผนระยะสั้น-กลาง-ยาว หรือแผนระยะ 2 ปี และให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผน

2. ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และมีประสิทธิภาพส่วนใหญ่มีแนวโน้มให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทบทวนและปรับปรุงการทำงานของตนเอง

สำหรับการปรับปรุงการทำงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนนั้น ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.50 เห็นว่าควรปรับปรุงการทำงานของโรงเรียน แต่ร้อยละของความคิดเห็นต่องานที่โรงเรียนควรปรับปรุงทุกงานมีค่าน้อยกว่าร้อยละ 50 (รายละเอียดในตารางที่ 46)

5. ปัจจัยที่ทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีคุณภาพ

ผู้บริหารโรงเรียนระบุปัจจัยที่ทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีคุณภาพ 6 กลุ่ม คือ คุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน คุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน คุณภาพของครู คุณภาพของอุปกรณ์การเรียนการสอน คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของหลักสูตร ซึ่งคุณภาพ 5 กลุ่มแรกเป็นคุณภาพจากการบริหารภายในโรงเรียน และคุณภาพกลุ่มที่ 6 เป็นคุณภาพจากการส่งเสริมของหน่วยงานภายนอกโรงเรียน (รายละเอียดในตารางที่ 50)

ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ระบุว่า การวางแผนเป็นปัจจัยที่สำคัญลำดับแรกในการสร้างคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ลำดับที่ 2 คือ การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และลำดับที่ 3 คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (รายละเอียดในตารางที่ 51)

6. การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภายนอก

ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าโรงเรียนควรได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานจากบุคคลภายนอก สำหรับหน่วยงานที่ควรมีหน้าที่ให้การตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

ในโรงเรียน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ส่วนผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นที่กระจายกัน โดยความคิดเห็นที่มีมากกว่าความคิดเห็นอื่น ๆ คือการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ให้การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานโรงเรียนโดยเฉพาะ (รายละเอียดในตารางที่ 52)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

ผลจากการวิจัย ระบุว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่ง มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน คือมีการวางแผนที่เป็นแผนปฏิบัติงานประจำระยะ 1 ปี มีการควบคุมคุณภาพที่เน้นการควบคุมการทำงานของบุคลากร ด้วยการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (Quality audit) แต่การทบทวนและปรับปรุงการทำงานยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จึงไม่สอดคล้องกับหลักการของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นระบบของการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยเน้นการป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ไข (Cuttance, 1993: 19) ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้ในการบริหารงานจึงยังไม่เป็นระบบที่สมบูรณ์ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ คือ

1.1 ระบบการวางแผนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ค้นพบจากการวิจัย เป็นระบบที่บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน และการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของงาน ยังไม่ชัดเจน ซึ่งการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความชัดเจนของเกณฑ์ต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญในสร้างมาตรฐานคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ ดังที่ Riley (อ้างถึงใน Riley and Nuttall, 1994: 32) กล่าวว่า โรงเรียนต้องมีเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน เหมาะสมกับสภาพของโรงเรียน มีพื้นฐานมาจากผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้ใช้ตัวบ่งชี้วัดผลการทำงานของตนเอง นอกจากนี้ Lunenburg and Omstein (1996: 351-352) ยังได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของครูว่า เป็นสิ่งที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงานของครู และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของโรงเรียนประการหนึ่ง

สำหรับการมีส่วนร่วมของครูนั้น Mortimore, Sammons, Stoll, Lewis and Ecob (1993: 11-16) ได้กล่าวถึงระดับการมีส่วนร่วมของครูที่ต่างกันตามความรับผิดชอบ คือ ผู้ช่วยครูใหญ่ ควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับนโยบาย ครู ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับหลักสูตร การวางแผนการสอน และการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องภายในห้องเรียน ซึ่งจากผลการวิจัยในตารางที่ 28 พบว่าโครงสร้างการตัดสินใจของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่ม

ตัวอย่างร้อยละ 50.00 เป็นโครงสร้างที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการเงิน อาจารย์ใหญ่ตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน และผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ส่วนโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 25 ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ตัดสินใจด้านนโยบายและการเงิน โดยให้อาจารย์ใหญ่รับผิดชอบการเงินบางส่วน โรงเรียนร้อยละ 25 ให้คณะกรรมการบริหารระดับสูงของโรงเรียน ตัดสินใจทุกด้าน แสดงว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนยังมีอยู่น้อย ไม่เป็นไปตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพ

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่ปรากฏแบบแผนชัดเจนแต่เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายโรงเรียน (รายละเอียดในภาคผนวก ค) พบว่า ทุกโรงเรียน มีการสื่อสารทางเดียวจากผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละมากกว่าการสื่อสารแบบอื่น และเมื่อพิจารณาประกอบกับโครงสร้างในการสื่อสาร ในตารางที่ 29 ที่พบว่าแบบแผนการสื่อสารที่มีร้อยละมากกว่าแบบอื่น ๆ คือการสื่อสารทางเดียวโดยอ้อม ซึ่งหมายถึงผู้บริหารใช้การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานโดยการแจ้งผ่านผู้บริหารระดับกลาง หรือการใช้ประกาศ คำสั่ง หนังสือเวียน โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้สื่อสารกับผู้บริหารโรงเรียนโดยตรงมีน้อย การสื่อสารดังกล่าวมีโอกาสที่ความผิดพลาดในการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้มาก ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นการสื่อสารที่ไม่เอื้อต่อการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับหลักการของระบบประกันคุณภาพ ที่เน้นให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้งองค์การตลอดเวลา โดยผู้บริหารต้องจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสื่อสารแบบสองทางและการสื่อสารทางเดียว เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าทุกคนเข้าใจระบบเป็นอย่างดี ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน (Cuttance, 1993: 19) และเพื่อให้มีการปรึกษาหารือตลอดจนทำความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของงานอย่างชัดเจน (Lunenburg and Ornstein, 1996: 351)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาตามนี้ จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ระบบการวางแผนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นอกจากจะขาดลักษณะที่สำคัญของระบบวางแผนเพื่อคุณภาพ 2 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของงานแล้ว การสื่อสารภายในโรงเรียนก็เป็นส่วนหนึ่งที่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ระบบการควบคุมคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ที่ค้นพบจากการวิจัย เป็นระบบของการควบคุมแบบตรวจสอบข้อผิดพลาด โดยผู้ที่มีหน้าที่ตรวจสอบ ถึงแม้ว่าจะได้ให้บุคลากรได้ควบคุมตรวจสอบการทำงานของตนเอง แต่เนื่องจากการที่เกณฑ์และมาตรฐานของงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ยังไม่มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จของงานที่ชัดเจน ตามข้อ 1.1 นอกจากการทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา จึง

ทำให้ผู้ควบคุมตรวจสอบต้องใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความโน้มเอียงว่าผู้ควบคุมอาจมีอคติในการวัด ทำให้การวัดมีความคลาดเคลื่อน และทำให้การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐาน ดังที่ Riley (อ้างถึงใน Riley and Nuttal, 1994: 32) กล่าวถึงการวัดที่มีมาตรฐานว่าต้องสามารถเปรียบเทียบได้ทั่วทั้งองค์การ และทุกคนในโรงเรียนต้องสามารถเป็นผู้ประเมินได้

ผลจากการควบคุมคุณภาพที่ไม่มีเกณฑ์และมาตรฐานที่เป็นตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่แน่ใจในการวัดความสำเร็จของงาน ผู้บริหารโรงเรียนจึงไม่ได้รับรายงานจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานบางอย่าง เนื่องจากผู้รายงานเกรงว่าจะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ต้องการขึ้น โรงเรียนที่พบว่ามีปัญหาเช่นนี้ ได้แก่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน หมายเลข 3-16 (รายละเอียดในภาคผนวก ค) รวมจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งถึงแม้ว่าร้อยละของปัญหานี้ในโรงเรียน 13 แห่ง จะอยู่ระหว่างร้อยละ 16.70 ถึง 39.10 ทำให้พบว่ามีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่มีปัญหาในการตรวจสอบการปฏิบัติงานปรากฏในตารางที่ 25 เพียง 1 แห่ง แต่ตัวเลขร้อยละเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีปัญหาที่ซ่อนเร้นเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงาน

1.3 ระบบควบคุมคุณภาพที่สมบูรณ์ ควรมีการควบคุมตรวจสอบการทำงาน 3 ระดับ คือ การตรวจสอบระดับบุคคล การตรวจสอบระดับองค์การ และการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกองค์การ ดังระบบประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษที่ เกซม วัฒนชัย (2538: 15-16) กล่าวถึงกลไกควบคุมคุณภาพของหน่วยงานกลางอุดมศึกษา ที่แต่งตั้งผู้ตรวจสอบที่มีความเป็นกลางเข้าไปตรวจเยี่ยมสถานศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าสถานศึกษาได้จัดระบบในการควบคุมภาพที่เหมาะสม และระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศออสเตรเลียที่เรียกว่า Quality review หรือ School review ที่ให้ผู้บริหารโรงเรียนควบคุมตรวจสอบการทำงานของโรงเรียนร่วมกับคณะทำงานที่ประกอบด้วยบุคคลภายในและภายนอกโรงเรียน เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียน (Boston, 1995: 2) จากการศึกษาที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกแห่ง ไม่มีหน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบการทำงานของโรงเรียน แสดงว่าระบบการควบคุมคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ยังขาดความสมบูรณ์ตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพ

ส่วนสาเหตุที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีหน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบการทำงานของโรงเรียนนั้น การสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบเหตุผลที่น่าสนใจ 3 ประการ กล่าวคือ (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

1.3.1 ผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 แห่ง เห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) ไม่เหมาะสมที่จะเป็นหน่วยงานที่ให้การตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน เนื่องจากนโยบายและแนวทางปฏิบัติของ สช. ไม่แน่นอน

1.3.2 ผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 แห่ง เห็นว่าความนิยมของสังคมและผู้ปกครองต่อโรงเรียน โดยการนำนักเรียนมาสมัครเข้าเรียนเป็นตัวป่งชี้มาตรฐานของโรงเรียนที่เพียงพอ โดยไม่จำเป็นต้องมีการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ และโรงเรียนสามารถตรวจสอบคุณภาพของตนเองได้

1.3.3 ผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 แห่งมีความเห็นว่า หากจำเป็นต้องมีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานนี้ควรเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเพื่อกิจกรรมการรับรองมาตรฐานโดยเฉพาะ โดยมีแนวความคิดที่ต่างกันเกี่ยวกับหน่วยงานที่ควรเป็นผู้จัดตั้ง ดังนี้

1.3.3.1 เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ (5 แห่ง)

1.3.3.3 เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (1 แห่ง)

หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 2 กลุ่มนี้ เกิดจากแนวความคิดที่แตกต่างกัน คือ ผู้บริหารที่ต้องการให้หน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพ เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานนี้ ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนทุกแห่งในประเทศไทยทั้งที่เป็นโรงเรียนของรัฐและโรงเรียนของเอกชน ในขณะที่ผู้บริหารที่เห็นว่าควรเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน มุ่งหมายให้หน่วยงานนี้ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพเฉพาะโรงเรียนของเอกชน

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน ของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ต้องการให้โรงเรียนของรัฐได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน เหมือนกับโรงเรียนเอกชน ถึงแม้ว่าอาจเกิดจากความต้องการแข่งขันกับโรงเรียนของรัฐ แต่หากพิจารณากระบวนการของระบบควบคุมคุณภาพที่ต้องมีการตรวจสอบ 3 ระดับ คือ การตรวจสอบระดับบุคคล การตรวจสอบระดับองค์การ และการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกองค์การ รวมถึงแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานสูงด้วยการปฏิรูปการศึกษา 4 ด้าน คือ ปฏิรูปสถานศึกษา ปฏิรูปครูและบุคลากร ปฏิรูปการเรียนการสอน และปฏิรูประบบบริหารการศึกษา (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2539: 2) ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา น่าจะมีความเป็นไปได้สูง และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานนี้จึงควรให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแก่สถาบันการศึกษาทุกแห่ง

1.4 ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างยังไม่ชัดเจน และขาดการมีส่วนร่วมที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน คือการมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงาน และการหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข อันหมายถึงการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะขององค์การแบบใหม่ ที่การรับประกันคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลและทีมงานที่ให้การสนับสนุน (Vroman and Luchsinger, 1994: 329)

สาเหตุที่ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานของโรงเรียน ไม่มีความชัดเจนเนื่องมาจากการขาดรายละเอียดของเกณฑ์และมาตรฐานที่จำเป็น ซึ่งต้องกำหนดไว้ตั้งแต่แรกเริ่มในการวางแผน และนำไปใช้ปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ จึงจะทำให้มีข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอสำหรับการทบทวนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงแก้ไข เมื่อระบบการวางแผนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ไม่มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ การควบคุมการปฏิบัติงานและการรายงานผลการควบคุมของหัวหน้างาน จึงไม่อาจให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ดังนั้นการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้จึงขึ้นอยู่กับมติของผู้บริหาร ดังที่ผลการวิจัยระบุถึงปัจจัย 6 กลุ่ม ที่ผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่าทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญคือคุณภาพของครูและคุณภาพของผู้บริหาร (รายละเอียดในตารางที่ 50) โดยเฉพาะคุณภาพของผู้บริหารด้านการมีนโยบายและเป้าหมายทางการศึกษาที่ชัดเจน และด้านคุณธรรม

นอกจากนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนมิได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมและการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตามข้อมูลในตารางที่ 51 และการที่ระบบวางแผนมิได้มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานที่ชัดเจนในการทำงาน ประกอบกับระบบควบคุมคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีความบกพร่องในการวัดผลการปฏิบัติงาน ดังที่ผู้วิจัยได้อภิปรายไว้ในข้อ 1.2 ผลจากการวัดจึงไม่สามารถนำมาใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขการทำงานได้อย่างตรงจุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพิจารณาและตัดสินใจสิ่งการให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาโดยอาศัยความสามารถส่วนตนของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความเห็นว่างปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่คุณภาพของผู้บริหารดังได้กล่าวแล้วข้างต้น ผลจากการที่ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ตัดสินใจและสั่งการตลอดเวลา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเคยชิน และไม่เห็นความจำเป็นในการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง

จากที่กล่าวมานี้ แสดงว่าระบบการวางแผน ระบบการควบคุมคุณภาพและระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมิได้เป็นไปตามหลักการของการประกันคุณภาพ ที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการให้บุคลากรรับผิดชอบในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง (Vroman and Luchsinger, 1994: 329)

ถึงแม้โดยหลักการ การประกันคุณภาพจำเป็นต้องเกิดจากการริเริ่มและการสนับสนุนของผู้บริหาร แต่ความสำเร็จของระบบประกันคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ สิ่งสำคัญคือต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่าย และเมื่อพิจารณาจากลำดับขั้นของการพัฒนาคุณภาพที่เริ่มต้นจากการตรวจสอบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Hutchins 1991: 3-4) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นการควบคุมคุณภาพของโรงเรียน อาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงถือเป็นขั้นเริ่มต้นที่จะพัฒนาไปสู่ระบบประกันคุณภาพการศึกษา แต่ยังมีใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แท้จริงตามทฤษฎี

2. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแห่งใดที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนครบทุกด้าน โดยร้อยละของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของการบริการ มีมากกว่าร้อยละของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของนักเรียน และด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ตามลำดับ แสดงว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ยังไม่ถึงมาตรฐานตามหลักการที่ Zammuto (1982: 8) ระบุว่า การวัดประสิทธิผลขององค์การต้องดูภาพรวมทั้งหมด ซึ่งวัดได้จากทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ซึ่งหมายถึงการบรรลุถึงประสิทธิผลของโรงเรียนที่กำหนดไว้ได้ครบทุกด้าน แต่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิผลเพียงหนึ่งหรือ 2 ด้าน จากประสิทธิผลของโรงเรียน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียน และด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการบริหารโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าโรงเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพในด้านนี้ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิผลในด้านนี้ ความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม แสดงถึงระดับความรับผิดชอบ ความคาดหวังและการให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารที่ผู้บริหารโรงเรียนมีมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน และยังสอดคล้องกับการที่ผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีคุณภาพ คือ คุณภาพของผู้บริหาร คุณภาพของกระบวนการบริหารงาน นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับการจัดโครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ที่พบว่าอำนาจในการตัดสินใจสั่งการในเรื่องที่สำคัญขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้รับใบอนุญาต อีกประการหนึ่ง การที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเป็นเพียงกลุ่มเดียวที่เห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีประสิทธิผลด้านกระบวนการบริหารโรงเรียน โดยผู้เห็นด้วยร้อยละ 56.25 (รายละเอียดในตารางที่ 41) แสดงว่า คุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้ให้

ข้อมูลส่วนใหญ่ แต่การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้ระบุว่าคุณภาพของครูเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างคุณภาพของโรงเรียน และโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกแห่ง มีการพัฒนาครูเป็นกิจกรรมสำคัญของกระบวนการพัฒนาการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ แสดงผู้บริหารโรงเรียนมีความเชื่อว่าครูที่มีคุณภาพย่อมมีผลการทำงานที่มีคุณภาพ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับที่ Suryadi (1994: 56) ได้วิจัยพบว่า ครูที่มีคุณภาพ จะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษามากที่สุด อย่างไรก็ตามคุณภาพที่เกิดขึ้นจากคุณภาพของบุคลากรในระบบที่ด้อยคุณภาพ ย่อมเป็นการยากที่จะดำรงรักษาระดับมาตรฐานของคุณภาพไว้ได้ตลอดไป และยิ่งเป็นการยากที่จะพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรเกิดความล้าหรือท้อถอยในการทำงาน ประกอบกับผลการวิจัยยังมีได้ระบุชัดเจนว่าบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีคุณภาพ ทั้งยังมีแนวโน้มว่าอาจมีบุคลากรที่คุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในการคัดเลือกครู ดังนั้น โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จึงควรให้ความสนใจต่อการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียนควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้โรงเรียนมีความสามารถในการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริการได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากระบวนการบริหารโรงเรียนมีประสิทธิภาพ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า ผลการวิจัยนี้แสดงถึงความเชื่อถือและการมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการบริหารงานของโรงเรียน หรือเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีอิสระในการปฏิบัติงานของตน เนื่องจากมีเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมน้อย หากผลการวิจัยที่พบนี้เกิดจากเหตุผลประการแรก ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งที่ผู้บริหารโรงเรียนอาจนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการบริหารงานโรงเรียน ด้วยการให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการทำงาน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบ และทบทวนการปฏิบัติงานของตนเองได้ ซึ่งจะเป็นการสอดคล้องกับหลักการของระบบประกันคุณภาพการศึกษา แต่หากเกิดจากเหตุผลประการหลัง ผู้บริหารควรต้องเร่งรีบตรวจสอบและหาทางปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว

2.2 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของนักเรียน ผลการวิจัยที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปกครองนักเรียน เป็นกลุ่มที่เห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของนักเรียนในภาพรวม (รายละเอียดในตารางที่ 41) และผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียนมีความเห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพในการผลิตนักเรียนที่มีทัศนคติทางบวก คิดเป็นร้อยละ 68.75, 75, และ 81.25 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงนั้น ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 20 ที่เห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิภาพในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (รายละเอียดในตารางที่ 42)

จากข้อมูลนี้ แสดงว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีประสิทธิภาพในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ถึงแม้ว่าครูของโรงเรียนอาชีวศึกษา

เอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 77.41 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายโรงเรียน (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อรายได้ในระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าจะได้รับเงินเดือนตรงตามวุฒิหรือสูงกว่า รวมถึงข้อเท็จจริงที่ว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนไม่มีโอกาสในการคัดเลือกครูและนักเรียนมากนัก จึงเป็นทั้งส่วนที่สนับสนุนและขัดแย้งกับผลการวิจัยของจุมพล พูลภัทรชีวิน (2537: 182-183) ที่พบว่า โรงเรียนที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ครูต้องมีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป สอนตรงตามสาขาวิชาที่เรียนมา ได้เงินเดือนตรงตามวุฒิ และโรงเรียนมีโอกาสนในการคัดเลือกครูตามต้องการ เนื่องจากผลการวิจัยของจุมพล พูลภัทรชีวิน ใช้คุณสมบัติของครูเป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แต่ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยค้นพบ แสดงว่าวุฒิการศึกษาของครูแต่เพียงประการเดียว ไม่ใช่ตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Navaratnam and O'connor (1993: 115-116) กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและคุณภาพของนักเรียน เป็นผลรวมของคุณภาพของงานทุกด้านของโรงเรียน และที่ Sallis (1989: 28) ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน สัมพันธ์กับมาตรฐานของนักเรียนที่เข้าสู่ระบบโรงเรียน

การที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่สามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ถึงแม้ว่าจะสามารถพัฒนานักเรียนได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งผู้ประกอบการนักเรียนมีความพึงพอใจก็ตาม อันเนื่องมาจากข้อจำกัดเกี่ยวกับคุณภาพของนักเรียนที่รับเข้าสู่ระบบ ประกอบกับจุดมุ่งหมายของการอาชีวศึกษา มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพให้แก่ นักเรียน นอกจากนี้ หลักสูตรอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่แตกต่างจากหลักสูตรสามัญศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวัดประสิทธิผลของโรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียน ไม่ควรใช้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผล แต่ควรนำทัศนคติทางบวกต่อวิชาชีพและการทำงาน เช่น ความรักในวิชาชีพ ความสามารถและทักษะ ตลอดจนกิจกรรมนอกรางวัล เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลร่วมด้วย ผลจากการวิจัยพบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เน้นการผลิตนักเรียนที่มีทัศนคติทางบวก ซึ่งหมายถึงการผลิตนักเรียนที่มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความพร้อมต่อการประกอบอาชีพและต่อการดำรงชีวิตในสังคม มากกว่าเน้นการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง โดยโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกแห่งมีกิจกรรมในการบริหารกิจการนักเรียนที่เน้นระเบียบวินัย การปกครอง และการดูแลเอาใจใส่นักเรียน ทั้งยังมีกิจกรรมพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นการจัดหลักสูตรสอนเสริมเพื่อฝึกฝนและสร้างทักษะให้แก่แก่นักเรียนทั้งด้านวิชาชีพและด้านภาษาต่างประเทศ ประกอบกับการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ แสดงว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการจัดการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มจึงมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 ประสิทธิภาพด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นักเรียนมีความเห็นว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพด้านวิชาการและงานที่ครูมอบหมาย ผู้ปกครองนักเรียนมีความเห็นว่าโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพด้านการบริการทุกด้าน คือด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักเรียน ด้านวิชาการและการสอนของครู และด้านการบริหารและการให้บริการ

การที่ผลการวิจัย แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียน ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่สำคัญ และเห็นว่าโรงเรียนมีประสิทธิภาพด้านการบริการ โดยเฉพาะด้านวิชาการซึ่งทั้งผู้ปกครองและนักเรียนมีความเห็นตรงกัน รวมถึงการที่ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน ต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนในภาพรวมมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (รายละเอียดในตารางที่ 41) แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนสามารถประเมินความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Silva (CD-ROM) ที่ระบุว่าสถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานบริการ ซึ่งต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยคุณภาพระดับเดียวกันกับที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนเป็นผู้รับบริการภายนอกคนสำคัญที่โรงเรียนต้องให้บริการเป็นลำดับแรก การวิจัยนี้แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ใช้แนวคิดเชิงคุณภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามแนวทางของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Feigenbaum, The British Standard และ Harrington (อ้างถึงใน Flood, 1993: 22, 42) และ Pall (1987: 238) ที่เห็นว่าการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามที่ผู้รับบริการกำหนดหรือคาดหวัง ถือได้ว่าการนั้นมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการบริการ

อย่างไรก็ดี การมุ่งตอบสนองความต้องการของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีข้อควรระวังคือโรงเรียนไม่ควรมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนละเลยสิ่งที่เป็นความต้องการจำเป็นที่นักเรียนควรได้รับ โดยเฉพาะความรู้และทักษะพื้นฐานตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ตลอดจนคุณลักษณะที่ดีของกำลังแรงงาน นอกจากนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เพียงประการเดียว ไม่อาจถือได้ว่าโรงเรียนมีการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (Whatmough, 1994: 91-92) เนื่องจากคุณภาพการศึกษาเป็นการผสมผสานคุณภาพ 3 ด้าน คือ คุณภาพด้านผู้รับบริการ ที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพด้านนักวิชาการ ที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายทางการศึกษา และคุณภาพด้านการจัดการ ที่เป็นเรื่องของประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน (Bvretic อ้างถึงใน Parsons, 1994: 9) ดังนั้น โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจึงควรให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ด้านคุณภาพนักเรียน และด้านคุณภาพของการบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ใช้ปฏิบัติ ยังขาดความสมบูรณ์ตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ ประกอบกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนยังไม่มีครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยมาพิจารณาร่วมกับข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งของประเทศไทย และต่างประเทศ และเสนอแนะเป็นระบบประกันคุณภาพสำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ดังนี้

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้วิจัยเสนอแนะสำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพ 2 ระบบ คือ ระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียน และระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียน ซึ่งอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียน

เป็นระบบที่เน้นการสร้างคุณภาพภายในโรงเรียน โดยความร่วมมือของบุคลากรภายในโรงเรียน แบ่งเป็น 3 ระบบย่อย ดังนี้

1.1 ระบบการวางแผน

1.2 ระบบการควบคุมคุณภาพ

1.3 ระบบการทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ

ซึ่งอธิบายขั้นตอนของแต่ละระบบย่อยได้ดังนี้

1. ระบบการวางแผน

เป็นระบบที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในโรงเรียนและการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โดยการสื่อสารด้วยวาจาทั้งเป็นการส่วนตัว หรือในการประชุมกลุ่มย่อย - กลุ่มใหญ่ โดยใช้การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะในส่วนที่เป็นระเบียบข้อกำหนด เกณฑ์ ส่วนการสื่อสารเพื่อความเข้าใจควรเป็นการสื่อสารด้วยวาจาโดยตรง โดยเฉพาะในระยะแรกของการวางแผน

ขั้นตอนของระบบการวางแผน ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์โรงเรียน โดยให้บุคลากรทุกคนของโรงเรียนได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์โรงเรียนทั้งจุดเด่น-จุดด้อย โอกาสและข้อจำกัดของโรงเรียน เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายของโรงเรียน เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์โรงเรียน สามารถเลือกใช้ได้หลากหลายตามที่โรงเรียนเห็นว่าเหมาะสม โดยต้องจัดให้มีการอบรม สัมมนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับวิธีการและจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์ก่อนลงมือดำเนินการ

การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์โรงเรียน จะช่วยให้บุคลากรเกิดความเข้าใจโรงเรียนมากขึ้น เป้าหมายที่กำหนดจะเป็นเป้าหมายของโรงเรียนและของบุคลากรทุกคนร่วมกัน สร้างความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคลากรและโรงเรียน

ผลจากการวิเคราะห์โรงเรียน จะทำให้โรงเรียนได้นโยบาย จุดมุ่งหมาย และเป้าหมายของโรงเรียนที่ชัดเจน

2. การวิเคราะห์งาน โดยให้บุคลากรทุกคนในฝ่ายหรือกลุ่มงาน วิเคราะห์งานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายในการทำงานของกลุ่มงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียน กำหนดมาตรฐานของงานที่ต้องปฏิบัติ และเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของงาน ซึ่งแต่ละงานไม่จำเป็นต้องมีมาตรฐานและเกณฑ์ที่เหมือนกันทุกประการ เนื่องจากลักษณะของงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิเคราะห์งาน จะทำให้โรงเรียนได้สิ่งต่อไปนี้

2.1 การพรรณนางาน (Job Description) ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ

2.2 มาตรฐานของงาน ตลอดจนเป้าหมายที่ต้องทำให้บรรลุผล

2.3 เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของงาน

2.4 เกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. การจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรม โดยเน้นให้มีทั้งแผนพัฒนา และแผนงานประจำของแต่ละฝ่ายหรือกลุ่มงาน การดำเนินงานในขั้นนี้จะมีผลสำเร็จที่ดีหากบุคลากรทุกคนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผน ซึ่งโรงเรียนจะต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านนี้ก่อนให้ลงมือปฏิบัติ แผนงานเหล่านี้ควรให้บุคลากรเสนองบประมาณที่ต้องการโดยประมาณมาด้วย เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของฝ่ายบริหาร ขั้นตอนนี้ประกอบด้วยการประชุม 2 ระดับ คือ

3.1 การประชุมระดับหน่วยงาน เป็นการประชุมภายในฝ่าย หรือกลุ่มงาน เพื่อจัดทำแผนงานของฝ่ายและกลุ่มงาน

3.2 การประชุมระดับผู้บริหาร เป็นการพิจารณาแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของฝ่ายบริหารร่วมกับผู้แทนของฝ่ายหรือกลุ่มงานทั้งหมด เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการ และกำหนดเป็นแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวของโรงเรียน

ผลจากการดำเนินการในขั้นนี้ จะทำให้โรงเรียนมีแผนที่เป็นแผนพัฒนา และแผนงานประจำ พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบ กำหนดระยะเวลา และงบประมาณในการดำเนินการ

4. การเผยแพร่แผนงาน และการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และผู้บริหารต้องจัดให้มีช่องทางสื่อสารมากขึ้น เพื่อเปิดรับความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้อย่างทั่วถึง

2. ระบบการควบคุมคุณภาพ

เป็นระบบที่เน้นการควบคุมและปรับปรุงการทำงานไปพร้อมกัน เนื่องจาก การเรียนการสอนของครู ไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม ภายในหรือภายนอก ห้องเรียน เป็นสิ่งที่ไม่ควรมีข้อผิดพลาดตั้งแต่แรกเริ่ม และหากพบข้อผิดพลาดจำเป็นต้องรีบ ปรับปรุงแก้ไขทันที ครูจึงต้องมีความรับผิดชอบสูง และต้องมีอิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับ งานของตน ดังนั้น ขั้นตอนของระบบการควบคุมคุณภาพจึงประกอบด้วย

1. การตรวจสอบระดับบุคคล โดยใช้กระบวนการตรวจสอบเพื่อปรับปรุง การทำงาน (Quality review) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผู้ปฏิบัติงานประเมินผลการทำงานของตน เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.2 ผู้ปฏิบัติงานค้นหาสาเหตุของความแตกต่าง ระหว่างผลการทำงาน กับมาตรฐานที่กำหนด

1.3 ผู้ปฏิบัติงานหาทางเลือก และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

1.4 ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ที่รับผิดชอบทันที หรือ ตามกำหนดระยะเวลา แล้วแต่ความเร่งด่วนของปัญหา

1.5 ในกรณีที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยลำพัง ให้ปรึกษาขอความ ร่วมมือจากหัวหน้างาน เพื่อร่วมกันแก้ไข หรือประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง และ ดำเนินการตามข้อ 1.3 และ 1.4 ต่อไป

2. การตรวจสอบระดับโรงเรียน โดยให้บุคลากรภายในโรงเรียนที่ได้รับแต่งตั้ง ร่วมกับบุคลากรภายนอกที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำหน้าที่ ตรวจสอบและให้คำปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การศึกษาจากรายงานผลการดำเนินงาน และการสังเกตการทำงาน ของบุคลากร

2.2 การประเมินผลการทำงานเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

2.3 การค้นหาสาเหตุของความแตกต่าง ระหว่างผลการทำงานกับเกณฑ์ ร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน

2.4 การร่วมค้นหาทางเลือกกับผู้ปฏิบัติงาน หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.5 รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร

2.6 ดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 2.1-2.5 เป็นระยะ ระหว่าง ภาคเรียน

3. ระบบการทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ

เป็นระบบที่กระทำทุกสิ้นภาคเรียน เพื่อทบทวนการทำงานของทุกฝ่ายหรือทุกกลุ่มงานในโรงเรียน เป็นการทบทวนและปรับปรุงการทำงานในภาพรวม มีขั้นตอนดังนี้

1. การทบทวนของฝ่ายหรือกลุ่มงาน

1.1 ทบทวนผลงานของฝ่ายหรือกลุ่มงานในภาคเรียนที่ผ่านมาเทียบกับแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้เมื่อต้นภาคเรียน โดยบุคลากรทุกคนในฝ่ายหรือกลุ่มงาน

1.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของผลการทำงาน จุดอ่อน และปัญหาในการทำงานของฝ่ายหรือกลุ่มงาน

1.3 วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม เพียงพอของแผนงาน โครงการ กิจกรรม และเป้าหมายที่จะดำเนินการต่อไป

1.4 กำหนดทางเลือกในการปฏิบัติงานและเข้าสู่ขั้นที่ 2 ของระบบการวางแผน และรายงานผลการทบทวนต่อฝ่ายบริหาร

2. การทบทวนของฝ่ายบริหาร

เป็นการทบทวนที่กระทำเป็นรายปีในภาวะเหตุการณ์ปกติ หรืออาจมีการทบทวนระหว่างปีการศึกษา ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินเกินกว่าคาดหมาย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ทบทวนผลงานของฝ่ายหรือกลุ่มงาน จากรายงานประจำภาคเรียน

2.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายหรือกลุ่มงาน หรือร่วมกับผู้แทนฝ่ายหรือกลุ่มงาน

2.3 ดำเนินงานเข้าสู่ขั้นตอนที่ 2 ของระบบการวางแผน

2. ระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียน

เป็นระบบที่หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาตรวจสอบ และให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าระบบการรับรองคุณภาพ สำหรับขั้นตอนและวิธีการในการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพว่าจะกำหนดอย่างไร ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะว่าหน่วยงานที่ให้การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพ ควรเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อกิจกรรมนี้โดยเฉพาะ และเป็นหน่วยงานในระดับกรมของกระทรวงศึกษาธิการ หรือเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ การดำเนินงานของการรับรองมาตรฐานคุณภาพ เป็นการดำเนินงานของ 2 ฝ่าย คือการดำเนินงานของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน และการดำเนินงานของหน่วยงานโดยมีขั้นตอนของการรับรองคุณภาพที่เสนอแนะ ดังนี้

1. การดำเนินการของโรงเรียนที่ขอรับการรับรองคุณภาพ

จากการศึกษาและสังเคราะห์เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพของประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยเห็นว่าโรงเรียนที่ขอรับการรับรองคุณภาพ ควรเตรียมการก่อนการยื่นเรื่องเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ มีการดำเนินการภายหลังการตรวจเยี่ยม และภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพแล้ว ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมการก่อนการขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 การศึกษาเอกสารและข้อกำหนดตลอดจนมาตรฐานของหน่วยงานที่จะขอรับการรับรองคุณภาพ
- 1.2 ปรับการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่จะให้การรับรองคุณภาพ
- 1.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารและหลักฐานการทำงาน
- 1.4 สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเอง จัดทำเป็นรายงาน
- 1.5 การยื่นเรื่องขอรับการรับรองคุณภาพ พร้อมส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานที่โรงเรียนจะขอรับการรับรองคุณภาพ

2. การดำเนินการของโรงเรียนภายหลังการตรวจเยี่ยม มีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ปรับปรุงการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามที่คณะกรรมการตรวจเยี่ยมได้เสนอแนะไว้ โดยดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนทั้ง 3 ระบบย่อย
- 2.2 ประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน และส่งรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการตรวจเยี่ยม ก่อนกำหนดการเยี่ยมครั้งต่อไป

3. การดำเนินการของโรงเรียนภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ

โรงเรียนต้องดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียน ทั้ง 3 ระบบย่อยต่อไป เพื่อให้สามารถดำรงรักษาและพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง

2. การดำเนินงานของหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพ

หน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพ ควรแบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. การดำเนินงานระยะที่ 1 เมื่อได้รับเรื่องขอรับรองมาตรฐานจากโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน
 - 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจเยี่ยมโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในงานด้านต่าง ๆ ครบทั้ง 8 งาน และเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับโรงเรียนที่ไปตรวจเยี่ยม
 - 1.2 ส่งเอกสารและรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียน ให้แก่คณะกรรมการตรวจเยี่ยมเพื่อศึกษาก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม

1.3 นัดหมายการตรวจเยี่ยมโรงเรียน ซึ่งควรมีการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย งานละ 2 ครั้งใน 1 ปีการศึกษา

1.4 คณะกรรมการการตรวจเยี่ยมพิจารณารายงานการตรวจเยี่ยม และตัดสินใจเกี่ยวกับความพร้อมของโรงเรียน เพื่อดำเนินการนัดหมายการตรวจเยี่ยมรอบที่ 2 และหรือดำเนินการในระยะที่ 2 ต่อไป

1.5 แจ้งผลการพิจารณาให้โรงเรียนทราบ

2. การดำเนินงานระยะที่ 2 การตรวจสอบการปฏิบัติงานของโรงเรียนเพื่อพิจารณาตัดสินมาตรฐานคุณภาพ

2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการรับรองมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในมาตรฐานของงานบริหารโรงเรียนทั้ง 8 ด้าน และไม่มีส่วนได้เสียกับโรงเรียนที่ให้การตรวจสอบเพื่อรับรองมาตรฐาน

2.2 ส่งเอกสารรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียน พร้อมทั้งผลการพิจารณารายงานของคณะกรรมการตรวจเยี่ยม ให้คณะกรรมการรับรองมาตรฐานศึกษาก่อนไปตรวจสอบโรงเรียน

2.3 กำหนดนัดหมายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของโรงเรียน

2.4 พิจารณาผลการตรวจสอบของคณะกรรมการรับรองมาตรฐาน เพื่อตัดสินระดับมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียน

2.5 แจ้งผลการตัดสินให้โรงเรียนทราบ

กรณีการตัดสิน ผ่าน ให้หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน จัดคณะกรรมการรับรองมาตรฐานไปตรวจสอบการทำงานของโรงเรียนเป็นระยะ

กรณีการตัดสิน ไม่ผ่าน หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน แจ้งเหตุผลให้โรงเรียนทราบ และส่งคณะกรรมการที่ปรึกษาไปตรวจเยี่ยมใหม่ตามขั้นตอน ข้อ 2 หากโรงเรียนยังยืนยันการขอรับรองคุณภาพ

2.6 ดำเนินการออกใบรับรองมาตรฐานให้แก่โรงเรียน กรณีผ่านการพิจารณา

การดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน เป็นการปฏิบัติงาน โดยมอบอำนาจให้แก่คณะกรรมการ 2 ชุด ดังกล่าวแล้วไปดำเนินการแทน หน่วยงานเป็นผู้ประสานงาน พิจารณาตัดสินใจ และออกใบรับรอง หน้าที่ของคณะกรรมการทั้ง 2 ชุด เป็นดังนี้

1. หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจเยี่ยม คือการให้คำปรึกษาแนะนำแก่โรงเรียน

1.1 ศึกษาเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับโรงเรียนที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน

1.2 ดำเนินการตรวจเยี่ยมโรงเรียนตามกำหนด และตามรายการที่ระบุโดย

พบกับผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายหรือกลุ่มงาน

1.3 แจ้งผลการตรวจเยี่ยม โดยระบุจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะให้ผู้
บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานทราบ พร้อมทั้งลงบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดนัด
หมายการตรวจเยี่ยมในครั้งต่อไป

1.4 เสนอรายงานผลการตรวจเยี่ยม ต่อหน่วยงานตรวจสอบและรับรอง
มาตรฐาน

2. หน้าที่ของคณะกรรมการรับรองมาตรฐาน

2.1 ศึกษาเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับโรงเรียนที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน

2.2 ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามกำหนดการ

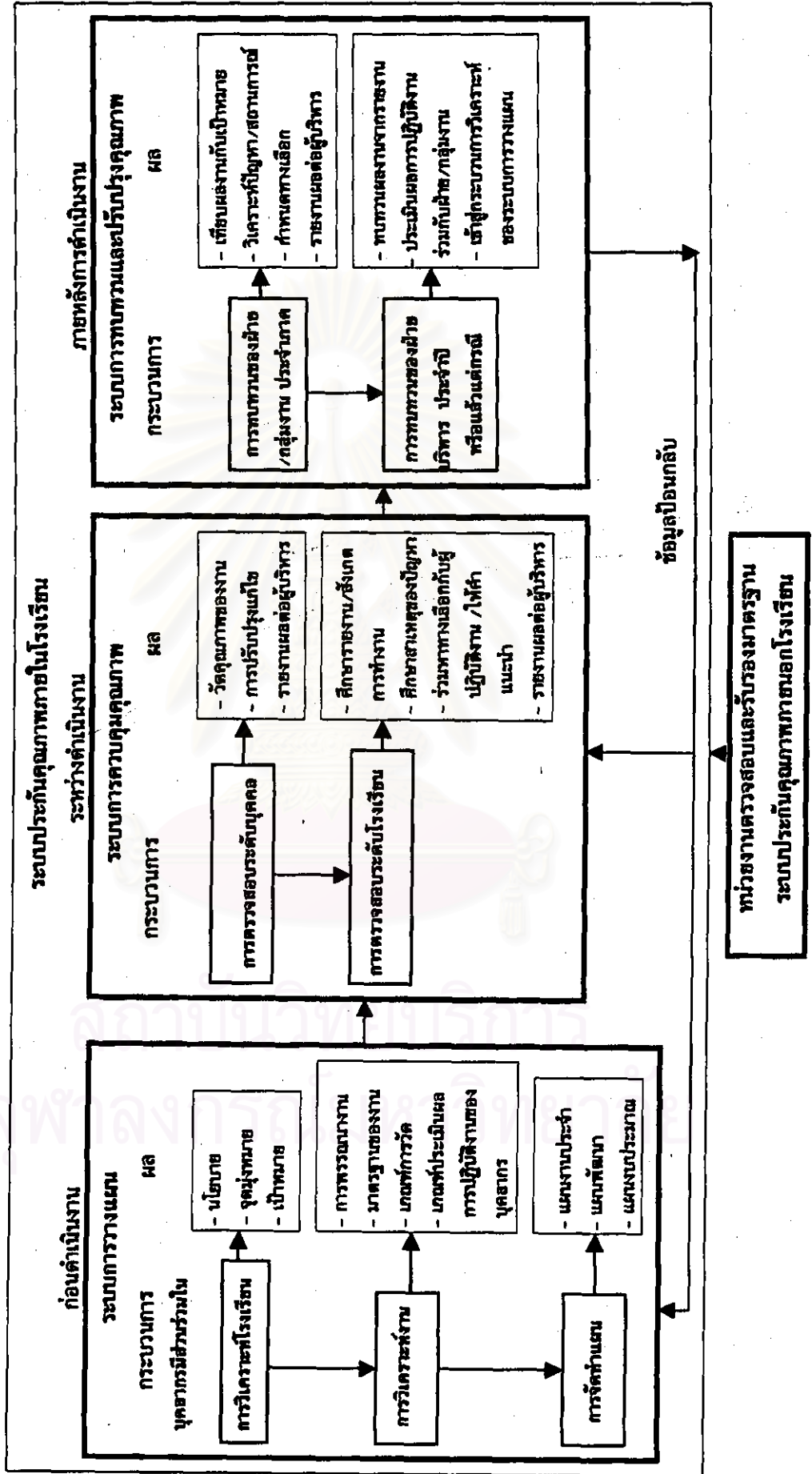
2.3 ประเมินผล สรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบต่อหน่วยงานตรวจ
สอบและรับรองมาตรฐาน

2.4 ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของโรงเรียนเป็นระยะ ภายหลังจาก
จากโรงเรียนได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่นำเสนอดังกล่าวแล้ว สรุปได้ดังแผนภูมิที่ 11

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 11 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่นำเสนอสำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน



เหตุผลประกอบข้อเสนอแนะ

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะนี้ มีทั้งส่วนเหมือนและส่วนต่างจากระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้วิจัยสังเคราะห์จากทฤษฎี

ส่วนเหมือนได้แก่ระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียนที่ประกอบด้วย 3 ระบบย่อย คือระบบการวางแผน ระบบการควบคุมคุณภาพ และระบบการทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ

ส่วนต่าง ได้แก่ ระบบการควบคุมคุณภาพที่เน้นการปรับปรุงแก้ไขไปพร้อมกันในขณะที่ทำงาน และมีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้าร่วมตรวจสอบ ระบบการทบทวนและปรับปรุงคุณภาพที่เน้นให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทบทวนมากขึ้น โดยที่ผู้บริหารยังคงมีบทบาทสำคัญ และการเพิ่มระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียนเข้ามาในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การที่ผู้วิจัยเสนอแนะเช่นนี้ เนื่องจากผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ยังขาดความสมบูรณ์ด้านเกณฑ์และมาตรฐานของงานที่ชัดเจนและเป็นปรนัย ขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างเหมาะสม อีกทั้งการวัดผลการดำเนินงานยังขึ้นอยู่กับตัวบุคคลมากกว่าระบบ โดยเฉพาะตัวบุคคลที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ระบบประกันคุณภาพที่เสนอแนะจึงเป็นความพยายามที่จะแก้ไขและเติมเต็มในส่วนที่บกพร่อง กล่าวคือ

1. การเสนอระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ให้ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพ 2 ระบบ คือ ระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียน และระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียน ทั้งที่ระบบประกันคุณภาพโดยทั่วไปเป็นระบบของการบริหารจัดการภายในองค์การ ที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคและผู้รับบริการว่าระบบโรงเรียนได้มีการปฏิบัติเพื่อรับประกันคุณภาพไว้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ (Morgan and Everett, 1990 อ้างถึงใน Cuttance, 1993: 19) การที่ผู้วิจัยเสนอให้เพิ่มระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียนเข้ามาในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เนื่องจากเหตุผลสำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพ

Hutchins (1991: 3-4) และ Dale and Plunkett (1991: 4) ได้อธิบายไว้ว่าการประกันคุณภาพ ต้องมีหน่วยประกันคุณภาพที่ให้การฝึกอบรมและให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน และมีทั้งการตรวจสอบจากบุคคลภายนอกองค์การ และการตรวจสอบภายในองค์การ

1.2 เพื่อสร้างความเชื่อถือของผู้รับบริการต่อคุณภาพของโรงเรียน

การมีระบบประกันคุณภาพภายนอกโรงเรียน เข้ามาตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นที่มีเหตุผล และมีหลักฐานรองรับที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้รับบริการ แทนที่จะเป็นความเชื่อมั่นอันเกิดจากชื่อเสียงเดิมของโรงเรียน

และผูกติดอยู่กับตัวผู้บริหารหรือบุคลากร ซึ่งไม่มีสิ่งใดรับประกันได้ว่าคุณภาพที่เคยมีนั้นจะดำรงอยู่ตลอดไป

1.3 เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพที่เป็นสากล

จากผลการวิจัย พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่ง มุ่งสร้างคุณภาพตามความคิดและความเชื่อของผู้รับใบอนุญาตหรือผู้บริหารระดับสูง โดยเหตุที่คุณภาพของผู้บริหารระดับสูงของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแต่ละคน ไม่เท่าเทียมกัน แนวคิดและแนวทางการบริการงานเพื่อให้เกิดคุณภาพแตกต่างกัน หากให้ผู้บริหารโรงเรียนแต่ละแห่งรับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง ย่อมทำให้เกิดคุณภาพที่หลากหลายซึ่งอาจมิใช่มาตรฐานคุณภาพที่แท้จริง และทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน การมีหน่วยงานเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพที่เป็นสากลขึ้น

2. การเสนอให้ระบบการควบคุมคุณภาพ เป็นระบบที่มีการควบคุมและแก้ไขปรับปรุงการทำงานไปพร้อมกัน โดยตัวบุคลากรของโรงเรียนเองร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เนื่องจากเหตุผล คือ

2.1 เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการควบคุม ตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพ ดังที่ Juran (อ้างถึงใน Peratec, 1995: 83-84) กล่าวถึงการควบคุมคุณภาพของระบบประกันคุณภาพว่าประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการเลือกและกำหนดเกณฑ์ การวัดมาตรฐานของผลงาน การแปลผลความแตกต่าง และปฏิบัติการแก้ไข เพื่อเป็นการรับประกันว่ากระบวนการทั้งหมดไม่มีข้อบกพร่องตลอดเวลา

2.2 การให้บุคลากรได้มีอิสระในการควบคุม และแก้ไขการทำงานของตนเอง เป็นวัฒนธรรมที่สำคัญขององค์การทางการศึกษา เนื่องจากครูเป็นผู้ถ่ายทอด แนะนำ ปลูกฝัง ความเจริญงอกงามให้เกิดขึ้นในตัวนักเรียน เป็นฝ่ายผลิตที่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด ความผิดพลาดในกระบวนการพัฒนานักเรียนจึงเป็นสิ่งที่ไม่สมควรเกิดขึ้น และหากพบความผิดพลาดบกพร่องในเรื่องใดครูจำเป็นต้องแก้ไขทันที สิ่งนี้เป็นแนวทางที่สำคัญของระบบควบคุมคุณภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบตนเอง มีการทดสอบ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และการแก้ไข (Hutchins, 1991: 3-4 และ Dale and Plunkett, 1991: 4) และเป็นแนวทางสำคัญของระบบประกันคุณภาพที่เน้นการป้องกันความสูญเสียมิให้เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มแรก (Morgan and Everett, 1990: 25)

2.3 การให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานภายนอกโรงเรียน เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการตรวจสอบและให้คำปรึกษาในการตรวจสอบระดับโรงเรียน เนื่องจากผลการวิจัยที่ระบุว่าคุณภาพของครูและผู้บริหารในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพของโรงเรียน และจากข้อเท็จจริงที่ว่าคุณภาพของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนยังคงต้องได้รับการพัฒนา ถึงแม้ว่าทุกโรงเรียนใช้การอบรม สัมมนา และการให้ครูศึกษาต่อ แต่การ

พัฒนาโดยวิธีนี้อาจไม่ได้ผลอย่างทั่วถึงและเพียงพอ การมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญวิชาชีพจากสถานประกอบการ มาเป็นพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานกับครูโดยตรงอย่างน้อยงานละ 1 คน ตลอดภาคเรียนจะเป็นการช่วยพัฒนาครูมากกว่า โดยเฉพาะเมื่อครูหรือเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่ม มีผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้การปรึกษาเฉพาะกลุ่มของตน ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกงานของโรงเรียน และน่าจะทำได้ผลมากกว่าการเชิญผู้เชี่ยวชาญเพียงไม่กี่คนมาเป็นวิทยากรให้การอบรมเฉพาะด้านแก่ครูทั้งโรงเรียน ซึ่งการอบรมนั้นอาจไม่เป็นประโยชน์ต่อครูและเจ้าหน้าที่อีกหลายฝ่าย นอกจากนี้การให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ทั้งยังเป็นการตรวจสอบการทำงานของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญไปด้วยในตัว เป็นระบบที่สามารถตรวจสอบการทำงานของตัวเองตามแนวคิดของระบบประกันคุณภาพ (Cuttance, 1993: 117)

3. การเสนอให้ระบบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ ประกอบด้วย การทบทวนของฝ่ายหรือกลุ่มงาน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งในระบบประกันคุณภาพระบุว่าต้องมีการตรวจสอบในระดับองค์การ (Hutchins, 1991: 3-4 และ Dale and Plunkett, 1991: 4) โดยคณะบุคคลที่ได้รับแต่งตั้ง ร่วมกับผู้บริหาร เนื่องจากผลการวิจัยระบุว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนให้ความสนใจต่อการทบทวนการปฏิบัติงานน้อย อันเป็นผลจากความบกพร่องของระบบการวางแผนในด้านการกำหนดเกณฑ์ ทำให้เกิดความบกพร่องในการควบคุมการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ขาดข้อมูลที่เพียงพอในการทบทวนการปฏิบัติงาน ดังนั้น โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจึงให้การทบทวนการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้บริหาร ระบบประกันคุณภาพที่เสนอแนะจะทำให้โรงเรียนมีข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอ และทำให้บุคลากรสามารถทบทวนการทำงานของตนเองได้ อย่างไรก็ดี ผู้บริหารโรงเรียนยังคงมีอำนาจในการตัดสินใจในการสั่งการหรืออำนวยการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์การ

4. การเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานคุณภาพ โดยเฉพาะ และให้เป็นหน่วยงานระดับกรมภายในกระทรวงศึกษาธิการ หรือเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เนื่องจากเหตุผลคือ

4.1 เพื่อให้ สช. ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการควบคุม ส่งเสริมการศึกษาและกิจการของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนอย่างแท้จริง ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 8 (1) ของพระราชบัญญัติโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 ส่วนการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ควรเป็นหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เพื่อมิให้ สช. มีบทบาทและอำนาจเบ็ดเสร็จต่อโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

4.2 เพื่อให้หน่วยงานที่ตั้งขึ้น เป็นหน่วยงานมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เป็นสากลและเป็นกลางสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาทุกระดับทุกประเภท มิใช่เป็นหน่วยงานที่ตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพเฉพาะโรงเรียนของเอกชน

4.3 เพื่อให้หน่วยงานที่ตั้งขึ้น มีสถานภาพ และศักยภาพสูงขึ้นในการประสานงานและการขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในกระทรวงศึกษาธิการและภายนอกกระทรวงศึกษาธิการ

5. การที่ผู้วิจัยเสนอสังกัดของหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเป็น 2 แนวทาง เนื่องจากทั้ง 2 แนวทางต่างก็มีข้อดีและข้อด้อย เช่น หากเป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ความร่วมมือจากกรมและสถาบันต่างๆ ภายในกระทรวงศึกษาธิการน่าจะมีอยู่สูง แต่จะสามารถให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพได้เพียงสถาบันการศึกษาในสังกัดเท่านั้น ส่วนการเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ อาจมีสถานภาพที่ด้อยกว่า แต่จะสามารถให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแก่สถาบันการศึกษาได้ทั่วประเทศ ทุกสังกัด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานภายใต้สังกัดของทั้ง 2 หน่วยงานดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้

เพื่อให้การนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เสนอแนะ ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน

1.1 ผู้บริหารโรงเรียนต้องเป็นผู้ริเริ่ม สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรได้ตระหนักในความต้องการและความจำเป็น ในการสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในโรงเรียน เนื่องจากบุคลากรทุกคนต่างเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบคุณภาพของโรงเรียน

1.2 การวางแผนที่ดี เป็นพื้นฐานความสำเร็จของระบบประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ ดังนั้น การนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในระยะเวลาเริ่มต้น ต้องเน้นความสำคัญของการวางแผนเกี่ยวกับเป้าหมาย โครงสร้าง ระบบและวิธีการทำงาน ขั้นตอนของกิจกรรมมาตรฐานของงาน และเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีการจัดทำอย่างละเอียดและชัดเจน เนื่องจากการประกันคุณภาพ หมายถึง การรับประกันคุณภาพของกระบวนการทำงานว่ามีการวางแผน และการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการวางแผน ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจัดทำแผนงาน

1.3 มาตรฐานของงานแต่ละชนิด และเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของงานควรแตกต่างกันตามลักษณะงาน เพื่อให้การทำงานของแต่ละกลุ่มงานเป็นการแข่งขันกับตนเองในการพัฒนาคุณภาพงานของตนตามมาตรฐานและเกณฑ์ที่กำหนด มิใช่การแข่งขันกับกลุ่มงานอื่นๆ ทั้งยังทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการทำงานของบุคลากรได้อย่างเที่ยงธรรม การพัฒนาเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของงาน ควรให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกณฑ์นั้นมีความเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงานอย่างแท้จริง

1.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ต้องนำไปใช้กับงานของโรงเรียนทุกด้านพร้อมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถประสานกันได้เป็นอย่างดี โดยงานที่ผู้บริหารต้องเริ่มวางแผนและจัดระบบไว้ก่อน คือ การจัดโครงสร้างองค์การ และการงบประมาณและการจัดการธุรกิจ เนื่องจากเป็นพื้นฐานในการวางแผนของงานอื่นๆ ในโรงเรียน

1.5 ผู้บริหารและบุคลากรของโรงเรียน ต้องมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องใช้เวลาานมากกว่าที่งานทุกอย่างจะเข้าระบบ และระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สมบูรณ์ไม่อาจเกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น

1.6 โรงเรียนต้องประสานงานกับ สช. หน่วยงาน และสถาบันการศึกษาต่างๆ ในลักษณะของเครือข่ายการศึกษา เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารและทรัพยากร โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาโรงเรียน

2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายนอกโรงเรียน

2.1 หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพ ต้องมีความเป็นกลาง

2.2 หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพ ต้องมีความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชน เนื่องจากคณะกรรมการชุดต่างๆ ของหน่วยงาน จำเป็นต้องมาจากองค์การที่มีความชำนาญเฉพาะด้านอย่างหลากหลาย

2.3 คณะกรรมการตรวจเยี่ยมแต่ละชุด ไม่ควรรับผิดชอบในการตรวจเยี่ยมเกินกว่า 10 โรงเรียน ในคราวเดียวกัน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพ ควรจัดให้มีมาตรฐานคุณภาพหลายระดับ เหมือนการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน เช่น มาตรฐานคุณภาพระดับดี มาตรฐานคุณภาพระดับดีมาก มาตรฐานคุณภาพระดับดีเลิศ เป็นต้น เพื่อให้เป็นการจำกัด หรือปิดกั้นความสามารถในการพัฒนาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนบางแห่ง อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับดังกล่าว หน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานต้องกำหนดเกณฑ์ในการวัดที่เป็นสากล และมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับอย่างชัดเจน

2.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายนอกโรงเรียน ควรเป็นการดำเนินการตามคำร้องขอโดยสมัครใจของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน มิใช่เป็นการบังคับให้ทุกโรงเรียนต้องยื่นเรื่องเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ

2.6 รัฐควรมีแนวนโยบายที่แน่นอน เกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

เนื่องจากการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยสำรวจระบบประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม มิได้ลงลึกในรายละเอียด จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะของกรณีศึกษา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นโรงเรียนที่มีประสิทธิผลเฉพาะแห่ง
2. การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน ในการวัดคุณภาพการศึกษาในงานบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแต่ละด้าน เพื่อประโยชน์ในการกำหนดมาตรฐานของงานที่ปฏิบัติ และสร้างเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในโรงเรียน
3. การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผล ของระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เสนอแนะ ในสถานศึกษาแต่ละขนาดและสายวิชา
4. การศึกษาเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย