

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน ดำเนินโดยสถานศึกษา และให้มีระบบการประกันคุณภาพภายนอก ดำเนินการโดย สมศ. ลักษณะของการประเมินภายในของสถานศึกษา เน้นความสำคัญโดยมี ผู้บริหารสถานศึกษา ครู-อาจารย์ เป็นผู้ประเมิน และมีการประเมินจากผู้เรียน บางตัวบ่งชี้ เช่นเดียวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ที่มีลักษณะการประเมินเป็นการประเมินโดยผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. มีการสอบถามความคิดเห็นบางส่วนจากผู้บริหารสถานศึกษา ครู-อาจารย์ โดยผ่านรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และมีการรวบรวมข้อมูลบางส่วนจากผู้เรียน วิธีการประเมินเน้นมิติเดียว คือ คุณภาพผลการปฏิบัติงาน (performance) ผลการประเมินจะได้ทั้งการประเมินภายใน และภายนอก และได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยของสถานศึกษานำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถานศึกษา

ผู้วิจัยพิจารณา พบว่า หากมีการนำการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ (importance-performance analysis = IPA) มาใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสประเมิน และขยายขอบเขตของการประเมินเป็น 2 มิติ คือมิติด้านความสำคัญ (importance) และผลการปฏิบัติงาน (performance) ตามการประเมินแบบการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ น่าจะทำให้ได้ผลการประเมินที่มีสารสนเทศที่มีจุดเด่นและจุดด้อยมากกว่าผลการประเมินภายนอกจาก สมศ.

จุดเด่นของการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญที่สำคัญ คือ มีการประเมินใน 2 มิติ คือ มิติด้านความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินมาสร้างเมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ ตามการประเมินที่ได้จาก ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และผู้เรียน จะทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยของสถานศึกษาตามผลการประเมินของผู้ประเมินแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน นอกจากนี้ การประเมินผลใน 2 มิติ ยังจะให้ภาพที่แตกต่างจาก สมศ. กล่าวคือ โรงเรียนที่มีคุณภาพผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจจะทำให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไม่เหมือนกันได้ ซึ่งจะนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาที่มีระดับคุณภาพแตกต่างกัน

การประเมินคุณภาพสถานศึกษาที่ใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ หรือ IPA ที่พบในต่างประเทศ ใช้มากในระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพการบริการของสถานศึกษา เน้น ครู-อาจารย์ และนักศึกษา เป็นผู้ประเมิน จึงทำให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากเป็นผลการประเมินที่มาจากหลายแหล่ง สำหรับการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในต่างประเทศที่ใช้กับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีน้อย แต่ Martilla และ James (1977) ได้กล่าวว่า สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลายได้

โดยที่การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ เป็นการประเมินคุณภาพแบบหนึ่งในระบบประกันคุณภาพ แต่เป็นการประเมิน 2 มิติ ทั้งมิติความสำคัญ (importance) และผลการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งแตกต่างจากการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเองตามแบบของ สมศ. ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าการประเมิน โดยการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ (importance-performance analysis = IPA) ได้ผลการประเมินที่ระบุ/บ่งชี้ จุดเด่น/จุดบกพร่องของสถานศึกษาได้ดีเพียงไร ผลการประเมินแตกต่างจากการประเมินตนเองตามแนวของ สมศ. อย่างไร โดยพิจารณาเลือกศึกษา วิจัย ในบริบทของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกันโดยใช้ผลการประเมินภายนอกของ สมศ. คัดเลือกโรงเรียนที่มีระดับคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน 2 กลุ่ม มาเปรียบเทียบกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาวิจัยในบริบทของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกของ สมศ. เหตุผลที่เลือกศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงเรียนที่ได้รับการส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกว่าโรงเรียนในระดับเดียวกัน ที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เหตุผลอีกประการหนึ่งที่เลือกโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นโรงเรียนที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญเท่าเทียมกันในภาพรวม ด้านสภาพแวดล้อม โครงสร้างการบริหารจัดการใกล้เคียงกัน เหมาะสมที่จะนำมาเปรียบเทียบกันในกรณีที่โรงเรียนมีระดับคุณภาพผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันได้ เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างนักเรียนในการวิจัยครั้งนี้เฉพาะนักเรียนในระดับชั้น ป.6 ขึ้นไป คือ การเลือกนักเรียนที่มีระดับวุฒิภาวะสูงพอที่จะทำการประเมินคุณภาพสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินและเปรียบเทียบคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ (importance-performance analysis = IPA) ในมิติด้านความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน และเพื่อนำผลการประเมินทั้ง 2 ด้าน มาสร้างเป็นเมทริกซ์คุณภาพการจ้ดบริการการศึกษา 2 มิติ เพื่อระบุจุดเด่นและจุดบกพร่องที่ควรต้องปรับปรุงในการให้บริการด้านการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพภายนอกตามแบบ สมศ. และการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มโรงเรียนที่มีระดับคุณภาพแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะครู และนักเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษา ขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2548 จำนวน 4 โรงเรียน เหตุผลที่จำกัดขอบเขตในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพมหานคร มีลักษณะสภาพแวดล้อม และโครงสร้างการบริหารงานคล้ายคลึงกัน เหมาะสมที่จะนำมาศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา กรณีที่โรงเรียนมีระดับคุณภาพแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษานักเรียนชั้น ป.6 ขึ้นไป เนื่องจากสามารถประเมินคุณภาพของสถานศึกษาได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ หมายถึง กระบวนการที่ใช้เพื่อประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยประเมินจากมุมมองของผู้เรียน และครู ในสถานศึกษานั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นผลการประเมิน และนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา และเป็นกระบวนการที่มีการประเมินใน 2 มิติ คือ มิติด้านความสำคัญ (importance) และมิติด้านผลการปฏิบัติงาน (performance) โดยนำคะแนนเฉลี่ยความสำคัญ (importance) และคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน (performance) ของคุณลักษณะหรือตัวบ่งชี้ ทั้งหมดมาแสดงเป็นแผนภาพกระจาย (scatter diagram) และนำมาแสดงเป็นเมทริกซ์ (matrix) คุณภาพการจัดบริการการศึกษา 2 มิติ

คุณภาพของสถานศึกษา หมายถึง สภาวะที่สถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกผู้เรียนเป็นอย่างดี มีการจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้เรียบร้อยเป็นระเบียบสวยงาม มีการจัดองค์กร โครงสร้างการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ครบวงจรให้บรรลุเป้าหมายการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งระดับคุณภาพของสถานศึกษาเป็น 2 ระดับ คือ ระดับคุณภาพสูง และระดับคุณภาพต่ำ

เมทริกซ์คุณภาพการจัดบริการการศึกษา 2 มิติ หมายถึง วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เมทริกซ์ความสำคัญ (importance) และผลการปฏิบัติงาน (performance)

กัลยาณมิตรประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง รูปแบบการประเมินภายนอกของ สมศ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาที่ดี รวมทั้งมีการประเมินสถานภาพการดำเนินงานของ

สถานศึกษาเพื่อสะท้อนจุดเด่นจุดที่ควรพัฒนาเงื่อนไขความสำเร็จของสถานศึกษานั้น ๆ พร้อม
เส้นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษา และรายงานผลให้หน่วย
งานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ สมศ. ได้กำหนดรูปแบบกัลยาณมิตรประเมินขึ้นเพื่อให้การ
ประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมด้วยคุณธรรม
จริยธรรมตามนโยบายของความเกี่ยวเนื่องกันสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาดังมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน
ดังนี้

ขั้นที่ 1 คือ การสร้างเจตคติที่ดีและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก: รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ขั้นที่ 2 คือ การสร้างศรัทธามีความไว้วางใจต่อผู้ประเมินภายนอกและมีความเป็นมิตรต่อกัน: รูปแบบการคัดเลือกและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะกัลยาณมิตรธรรม 7

ขั้นที่ 3 คือ การประเมินสภาพจริงเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐาน: บูรณาการรูปแบบการประเมิน self assessment, realistic assessment, empowerment evaluation และ conformity assessment

ขั้นที่ 4 คือ การช่วยเหลืออย่างจริงใจและให้แรงเสริม: รายงานผลการประเมินผลการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างตรงไปตรงมา โดยการชื่นชมความสำเร็จของสถานศึกษาซึ่งจุดพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาที่พึงประสงค์ โดยให้หนังสือรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในอนาคตด้วย

มาตรวัดคุณภาพการบริการ (service quality scale = SERVQUAL) หมายถึง แบบวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการ 22 ข้อ ที่พัฒนาขึ้นโดย Parasuraman (cited in Joseph ana Joseph, 1997) เรียก SERVQUAL SCALE ซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ

โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model or Lisrel Model) หมายถึง โมเดลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล มีการระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวประกอบ หรือตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝง ๆ และ ξ มักมีความสัมพันธ์กันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มตัวแปร โดย η เป็นตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม (latent endogeneous variable) และ ξ เป็นตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรอิสระ (latent exogeneous variable)

คะแนนผลการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หมายถึง ระดับคุณภาพ หรือผลการประเมินของโรงเรียน ทั้ง 4 โรงเรียน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับจากการประเมินภายนอกของ สมศ. ซึ่งมีระดับคะแนน คือ 1 = ปรับปรุง 2 = พอใช้ และ 3 = ดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สถานศึกษาสามารถนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาของตนเองให้ดีขึ้นโดยดูจากข้อบกพร่องที่พบจากผลการประเมิน
2. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานความสำคัญสามารถนำไปใช้ประเมินได้ทั้งสถานศึกษาหรือ โครงการต่าง ๆที่กำลังดำเนินการอยู่หรือจบไปแล้วเพื่อตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาหรือโครงการ
3. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. สามารถนำวิธีการประเมินโดยใช้ การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ไปใช้เพื่อประเมินคุณภาพของสถานศึกษาได้