

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
 - 1.1 ความมุ่งหมายของการบริหารการศึกษา
 - 1.2 การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
 - 1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.3 แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.5 บทบาทของโรงเรียนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.6 การนำ TQM และ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาเป็นการเตรียมความเป็นคน และเป็นกรรมวิธีในการสร้างสิ่งที่มีชีวิต ต้องการ คือ สุข ความปลอดภัย ความมั่นคง การศึกษามีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาคนและสังคม เพื่อให้คนรู้จักคิด รู้จักทำ และรู้จักการแก้ปัญหา การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพคน เพื่อความเจริญก้าวหน้าและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม การศึกษาจึงเป็นพันธกิจในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพคนให้สัมฤทธิ์ผลในเป้าหมายของชีวิตแต่ละบุคคล การศึกษาเป็นสมบัติสาธารณะที่จะต้องมิให้กับทุกคน เพื่อให้ผู้เรียนค้นพบเส้นทางที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

ซึ่งการจัดสถานการณ์เพื่อช่วยให้ผู้เรียนตระหนัก และมีความคิดถึงอนาคตและเตรียมตนเอง ได้พร้อมกับชีวิตในปัจจุบันและอนาคต

ความมุ่งหมายของการบริหารการศึกษา

พนัส หันนาคินทร์ (2524) กล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหารว่า คือการบริหารงานของ โรงเรียนให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษา ซึ่งงานในโรงเรียนหนึ่ง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ประการด้วยกันคือ 1) งานวิชาการ 2) งานด้านบริการนักเรียน ได้แก่ งานแนะแนว การจัด กิจกรรมนักเรียน 3) งานธุรการและงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานทะเบียนนักเรียน การเงิน บัญชี อาคารสถานที่

กรมสามัญศึกษา (2539) กล่าวถึงการศึกษาว่า ผลของการศึกษาจะออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับนโยบาย กระบวนการดำเนินงาน การจัดการบริหารให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โรงเรียนมัธยมศึกษาซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมของสังคมและปลูกฝัง คุณลักษณะอันพึงปรารถนา เพื่อให้วัยรุ่นที่จะเป็นผู้ใหญ่ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ดังนั้นการศึกษาในแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540- 2544) จะเห็นว่าหน้าที่สำคัญของโรงเรียนคือ การเตรียมเด็กให้มีคุณภาพ เป็นพลเมือง ดี อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และในฐานะที่โรงเรียนเป็นสถาบันการศึกษาของสังคม มี หน้าที่ในการจัดการศึกษาแก่เยาวชน ซึ่งต้องการเตรียมตนเองให้พร้อมที่จะออกไปเป็นกำลัง สำคัญของชาติในอนาคต การศึกษาเป็นปัจจัยในการพัฒนาคน ฉะนั้น โรงเรียนจำเป็นต้อง ประกันคุณภาพของผลผลิต คือนักเรียน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ผู้ปกครองและสังคม ต้องการ และคาดหวัง

กิติมา ปรีดีคิลิก (2532) กล่าวถึงการบริหารว่า การบริหาร หมายถึงความพยายาม ที่จะดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องของการศึกษาอันได้แก่ โรงเรียน หลักสูตร 'ครู นักเรียน วัสดุ อุปกรณ์ ตำราเรียน และอาคารสถานที่

การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา

สุจินต์ วิสวธีรานนท์ (2526) แบ่งความสำคัญของการมัธยมศึกษาออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญของการมัธยมศึกษาต่อการพัฒนาบุคคล การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีส่วนในการสร้างคุณลักษณะที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างดี เป็นที่

เพราะฉะนั้นสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจึงหมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผนไว้ตั้งแต่ต้นเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม

แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

อมรวิรัช นาครทรรพ (2541 : 10 - 11) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีกลุ่มประเทศหลักที่ทำการศึกษา 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ พบว่า การก่อตัวของกระแสการเรียกร้องคุณภาพมีสาเหตุมาจากจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายมากขึ้น ความจำกัดของทรัพยากร ความจำเป็นในการปรับปรุงงานให้คุ้มค่าคุ้มเงินมากขึ้น ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของสังคมภายนอก และในด้านการศึกษาอบรม ด้านการวิจัย และจากวิกฤตของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในด้านการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัย ด้านแหล่งเงินทุนสนับสนุน ด้านความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2542) กล่าวถึงการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพการศึกษา มีแนวคิดและหลักการดังรายละเอียดต่อไปนี้

จากปัญหาในเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กไทยในวิชาพื้นฐานสำคัญ เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ มีแนวโน้มต่ำลง ความสามารถของเด็กไทยในวิชาดังกล่าวไม่อาจเทียบมาตรฐานของเด็กชาติอื่น ๆ ได้ และมีปัญหาอื่น ๆ กล่าวคือ 1) ผู้จบการศึกษาในแต่ละระดับของหลักสูตรยังไม่มีคุณภาพที่สังคมพอใจ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม 2) ไม่มีมาตรฐานกลางที่โรงเรียนต่าง ๆ พึ่งมีพึงประสงค์ หรือพึงผลิตให้ได้ผลเท่าเทียมกันในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน 3) มีความสับสนและขาดสภาพสมดุลของแนวคิดต่าง ๆ เช่น โยบาย 4) ขาดมาตรการที่จะกำกับ กำชับให้โรงเรียนดำเนินงานจริงจังในการพัฒนาคุณภาพของการจัดการสอนและการปฏิบัติต่าง ๆ 5) ขาดแรงจูงใจหรือการเสริมแรงเพื่อการยกย่องให้เกียรติ ให้รางวัลในความก้าวหน้าตามระบบตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียน และคณะครู นักเรียนที่มีผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน

การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาที่เป็นหลักประกันว่า นักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

การประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงาน 3 ประการคือ

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) คือ กระบวนการ หรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ คือ

1.1 การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปัจจัย และกระบวนการ

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครู ผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา และการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ที่จะสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของนักเรียนที่จะออกไปดำรงชีวิตใน ชุมชน และสร้างความ

มั่นใจในการบริหารโรงเรียน เพื่อสร้างและบรรลุผลในระดับความพึงพอใจสูงสุด และระดับความศรัทธาสูงสุดของลูกค้ำ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในระดับสูง และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่พึงพอใจและเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง ประชาชน และเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมีกรอบและแนวคิดดังนี้ (กรมสามัญศึกษา, 2542 : 5)

1. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Child-Centered Development) มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และยึดประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ (School-Based Management) มุ่งให้สถานศึกษามีอำนาจในการตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิด ร่วมทำ (Participation and Collaboration) มุ่งให้ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนรับผิดชอบในการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกคนและสังคมโดยรวม

4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization of Education) มุ่งกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้เรียนมากที่สุด คือ สถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งจะทำให้เกิดความตระหนักในคุณภาพประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และจะทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามต้องการ

5. การแสดงความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ มุ่งให้สถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษาและการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้มาตรฐานคุณภาพต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นหลักประกันสร้างความเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานตามที่กำหนดในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยนำแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดพิษณุโลก

บทบาทของโรงเรียนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โรงเรียนจะเป็นผู้ดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนในการพัฒนา และโรงเรียนจะต้องดำเนินการตามภาระงานตามแนวทางของกรมสามัญศึกษา (2542 : 9 - 11) ต่อไปนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control)

1.1 การกำหนดมาตรฐาน ประกอบด้วย 1) จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นจากมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการโรงเรียนซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชน 2) จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย กระบวนการ และผลผลิตของโรงเรียน

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย 1) พัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนา กระตุ้นจูงใจให้ผู้ร่วมงานรู้จัก และรักการเรียนรู้อยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดริเริ่ม เพื่อการสร้างสรรค์ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น 2) มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานให้เห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และเป็นหน้าที่ของทุกคน

1.3 เป็นสมาชิกชมรมทางวิชาการของจังหวัดและเป็นเครือข่ายศูนย์

วิทยบริการ

1.4 จัดทำธรรมเนียมโรงเรียน

1.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและสื่อการเรียนการสอน

1.6 ดำเนินการบริหารคุณภาพ (Quality Management) โดยมุ่งเน้นผลผลิต (นักเรียน) ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้ 1) ควบคุมคุณภาพและประเมินตนเองในทุก ๆ กิจกรรมของกระบวนการบริหาร และกระบวนการเรียนการสอน โดยใช้วงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) PDCA ของเดมมิ่ง (Deming Cycle) 2) มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการ 3) ต้องให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม เพื่อให้พลังที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดของทุกคนในองค์กร ร่วมกันพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและความต้องการที่เปลี่ยนแปลง 4) มีการทำงานเป็นทีมในทุกระดับ เน้นให้ทุกคนมีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลให้ปรับปรุง และสร้างขวัญกำลังใจและเจตคติที่ดี

1.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงเรียน

1.8 ระดมความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

2. การตรวจสอบคุณภาพ หรือการทบทวนคุณภาพภายใน (Internal Audit or Internal School Review)

2.1 โรงเรียนต้องดำเนินการทบทวนคุณภาพภายใน ด้านคุณภาพโรงเรียน และคุณภาพการสอน ทุกปี

2.2 นำผลการทบทวนมาดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 การกำหนดมาตรการปรับปรุงส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อใช้มาตรการต่าง ๆ ในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

3. การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (Quality Accrediation) หมายถึง กระบวนการพัฒนาหรือแนวดำเนินงานในการประเมินคุณภาพ การศึกษาโดยมุ่งการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าว รับรอง สำหรับสถานศึกษาที่ผ่านการประเมินจะได้รับรองมาตรฐานการศึกษาหรือคุณภาพ การศึกษาจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง และให้สถานศึกษาเฝ้าระวังรักษาคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

กรมสามัญศึกษา (2539 : 3 - 10) ได้กำหนดการประเมินมาตรฐาน โรงเรียน ประกอบด้วยหมวดต่าง ๆ 7 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. ด้านงานบริหารทั่วไป ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติการของโรงเรียน การจัด องค์กร การจัดระบบสารสนเทศ การบริหารงานบุคคล การสื่อสารคมนาคม การประชา- สัมพันธ์ การบริหารการเงิน และการประเมินผลงานการบริหารทั่วไป

2. งานด้านธุรการ ได้แก่ การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การ บริหารงานสารบรรณ การบริหารงานการเงินและการบัญชี การบริหารงานพัสดุ การบริหาร งานทะเบียนและสถิติข้าราชการครูและลูกจ้าง การประเมินผลงานธุรการ

3. ด้านงานวิชาการ ได้แก่ การวางแผนงานวิชาการประจำปี การบริหารงาน วิชาการ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ การพัฒนาและ ส่งเสริมทางด้านวิชาการ การวัดและประเมินผลการเรียน และงานทะเบียนนักเรียน การประเมินผลการจัดการงานวิชาการ ตลอดจนการจัดบรรยากาศทางวิชาการ

4. งานปกครองนักเรียน ได้แก่ การวางแผนการปกครองนักเรียนประจำปี การบริหารงานปกครองนักเรียน การส่งเสริมให้นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน และการประเมินผลงานปกครองนักเรียน

5. งานด้านบริการ ได้แก่ การวางแผนการจัดแผนงานบริการ การบริหารงานบริการ การจัดการด้านสาธารณสุขภาค การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ การจัดบริการโภชนาการ การจัดบริการสุขภาพอนามัย การจัดบริการห้องสมุด การจัดบริการโสตทัศนูปกรณ์ การจัดบริการแนะแนว การจัดกิจกรรมสหกรณ์ในสถานศึกษา การประเมินผลงานบริการ

6. ด้านโรงเรียนกับชุมชน ได้แก่ การวางแผนงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียน การให้บริการชุมชน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การได้รับการสนับสนุนจากชุมชน การประเมินผลงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

7. ด้านงานบริหารอาคารสถานที่ ได้แก่ การบริหารบริเวณโรงเรียน การบริหารอาคารเรียน การบริหารห้องเรียน การบริหารห้องพิเศษ การบริหารห้องบริการ การบริหารอาคารโรงฝึกงาน การบริหารอาคารโรงอาหาร การบริหารอาคารหอประชุม

สรุป การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในปัจจุบันแบ่งงานเป็นฝ่ายต่าง ๆ คือ งานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานวิชาการ งานปกครองนักเรียน งานบริการ งานโรงเรียนกับชุมชน และงานบริหารอาคารสถานที่ แต่ละงานเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่ามักมีปัญหาในการบริหารงาน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความสับสนซับซ้อนมากมาย เพราะครูแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ภูมิหลังการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ แนวความคิด ความเชื่อถือของแต่ละคนแตกต่างกัน ความเชื่อมั่นในค่านิยม ความไม่พร้อมของปัจจัยต่าง ๆ ในโรงเรียน ความไม่มีสมรรถภาพของครู ความหยิ่งในศักดิ์ศรี การใช้ทรัพยากรไม่คุ้มกับการลงทุน ในสภาพเศรษฐกิจตกต่ำและสังคมเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดปัญหาตามมาหลายประการ การจะพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เป็นประกันต่อชุมชนและสังคมได้จะต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านประสมประสานเข้าด้วยกัน การบริหารจัดการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา หากมีมาตรฐานงานทั้ง 7 ด้านที่กล่าวข้างต้น อยู่ในเกณฑ์สูงย่อมจะส่งผลสำเร็จต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การนำ TQM และ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชย์ (2541 : 55 - 58) กล่าวว่า TQM และ ISO 9000 มีหลายสิ่งที่น่าสนใจ สามารถที่จะเลือกมาใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนได้

1. มาตรฐานการศึกษา

มาตรฐานการศึกษามีหลายระดับ ได้แก่ มาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับโรงเรียน มาตรฐานการศึกษาระดับโรงเรียนนั้นเกิดขึ้นจากคณะกรรมการโรงเรียนเป็นผู้กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองและชุมชน (ลูกค้า) เมื่อโรงเรียนได้มีการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานของโรงเรียนแล้ว ก็สามารถที่จะกำหนดมาตรฐานขึ้นใหม่ โดยการกำหนดให้สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จนสามารถที่จะพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานระดับชาติได้ สำหรับโรงเรียนที่คณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าโรงเรียนมีปัจจัยที่ดี มีกระบวนการจัดการที่มีคุณภาพก็อาจจะตั้งมาตรฐานของโรงเรียนเท่ากับมาตรฐานระดับชาติ และพัฒนาต่อไปให้ถึงมาตรฐานสากล

2. การบริหารคุณภาพ

ดร.ฮิโตชิ คูเม ได้แยกแยะแนวทางการบริหารคุณภาพสมัยใหม่ (Modern Quality Management) ที่ใช้อยู่ออกเป็น 2 แนวทาง

2.1 แนวทางการบริหารคุณภาพ โดยใช้มาตรฐาน Standard-Based Quality Management) แนวทางนี้มีกิจกรรมหลัก 2 ประการ การสร้างระบบคุณภาพตามมาตรฐาน และการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ประการที่ 1 การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน ก็คือการเรียงลำดับขั้นตอนการไหลของงาน (Work Flow) ให้เป็นเอกสารแจกจ่ายและฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม การทำเช่นนี้ทำให้เกิดความชัดเจนต่อวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นภาพรวมของการทำงานย่อยๆ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่าผลิตอะไร อย่างไร ส่วนไหน ในกระบวนการนั้น

ประการที่ 2 การควบคุม คือ การตรวจสอบว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากไม่เป็นไปตามกำหนดในเอกสารมาตรฐาน ก็จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงจนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐาน ทำอย่างไรให้กระบวนการทำงานและผลลัพธ์นั้นปรากฏได้ด้วยตาอยู่เสมอ เช่น เขียนผังวิธีการทำงาน รายงานความคืบหน้า

2.2 การบริหารคุณภาพแบบให้คนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Quality Management) แนวทางนี้เน้นการสร้างจิตสำนึกให้แก่ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้นทั่วทั้งองค์กรว่า คุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้ามาก มากพอ ๆ กับที่มันเป็น ค่าของคนในตัวของพวกเราเอง

ระบบบริหารนี้มีได้ละเลยต่อการทำให้เป็นมาตรฐาน เน้นความสำคัญของการสร้างคนให้รู้จักคิดค้น สร้างสรรค์ตลอดเวลาที่จะหาทางปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของตนเองให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น มากกว่าให้ความสำคัญต่อเอกสารมาตรฐาน ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นแนวทางการบริหารคุณภาพแบบที่ 1 ส่วนการบริหารคุณภาพ TQM จะยึดถือตามแนวทางที่ 2

ศ.ดร.ฮิโตชิ คูเม กล่าวว่า การบริหารจะไม่สามารถบรรลุผลอย่างแท้จริงได้ด้วยเพียงแต่นำระบบ ISO 9000 เข้ามาใช้ เพราะว่ามันยังขาดทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีความกระหายทุกขณะจิตต่อการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่เสมอ อันเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในระบบบริหารคุณภาพ แม้ว่าระบบการบริหารคุณภาพตามแบบ ISO 9000 (ปี 1994) จะได้พยายามเพิ่มกลไกในการปรับปรุงคุณภาพเข้ามาบ้างก็ตาม แต่ก็ยังมีข้อจำกัด (เรื่องจิตใจคน)

แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งสองแนวทางนี้ได้ขัดแย้งเป็นปฏิปักษ์ต่อกันตรงกันข้ามการนำแนวทางใดแนวทางหนึ่งไปใช้อย่างสุดขั้วย่อมมิใช่วิธีการที่ฉลาด ระบบบริหารคุณภาพที่ดีจึงต้องรู้จักผสมผสานทั้งสองแนวทางเข้าด้วยกัน การบริหารคุณภาพของโรงเรียนก็ควรจะต้องเลือกใช้ทั้งสองแนวทางเช่นเดียวกัน และการนำ TQM เข้ามาใช้นอกจากจะให้ผลในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมันคงในระยะยาวแล้ว ยังให้ผลในการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดดเป็นบางช่วงได้ด้วย

3. การนำวิธีการบริหารแบบ PDCA มาใช้ในโรงเรียน

วัฏจักรของเดมिंग (Deming Cycle) หรือวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ย่อมาจาก Plan-Do-Check-Act แปลว่า วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง ซึ่งต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจร หมุนเวียนไปไม่มีหยุดไม่มีหย่อน

ศ.ดร.ฮิโตชิ คูเม กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของ PDCA ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้น มิใช่เพียงแต่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดของเสียซ้ำซ้อน เรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น ในแต่ละ

รอบของ PDCA อย่างต่อเนื่อง อย่างเป็นระบบ และอย่างมีการวางแผน PDCA มิใช่เป็นแค่ วงแหวนที่แบนราบ หากแต่เป็นขดลวดสปริงที่ม้วนได้สูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ

โสภาค วิริโยธิน (2533 : 3 - 4) กล่าวว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาที่น่าจะพัฒนา สิ่งเหล่านี้

1. โครงสร้าง (Structure) ในโรงเรียนมัธยมศึกษาโครงสร้างสายงานการทำงาน ส่วนมากมักไม่ค่อยจะชัดเจน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง ไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน การบริหารที่มี ประสิทธิภาพนั้น โครงสร้างต้องชัดเจน ทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเอง รู้ว่าสายงานของตนมี อย่างไร จะประสานกับใคร

2. คน หรือพฤติกรรมสังคม (Man or Social Behaviour) คนมีความแตกต่างกัน การทำงานร่วมกันถ้าไม่เข้าใจความรู้สึกของคนอื่น ไม่เข้าใจพฤติกรรมทางจิตวิทยาก็จะทำให้ คนยึดมั่นในตนเอง เป็นบ่อเกิดแห่งความขัดแย้ง และยิ่งทำงานไปก็จะเกิดความเบื่อหน่ายใน งานที่ทำ จึงเห็นควรจะต้องพัฒนา อบรมเพิ่มความรู้อยู่เสมอ

3. งานหรือกิจกรรม (Task or Activities) งานในโรงเรียนมัธยมนั้นมีมากมายที่ ต้องปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์และ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

4. การเงิน (Money) เป็นงานที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ จะมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ ใหม่อยู่เสมอ จะต้องมีการแก้ไขพัฒนาอยู่ตลอดเพื่อป้องกันความบกพร่องหรือผิดพลาด

5. อุปกรณ์และเทคโนโลยี (Technology) ในโรงเรียนมัธยม การเรียนการสอน หลักสูตร จะมีการพัฒนาอยู่เรื่อย ๆ เป็นเรื่องที่ต้องเอาใจใส่ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจุบันค่อนข้างเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นในโรงเรียนสิ่งเหล่านี้ต้องจัดซื้อจัดหาให้ สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิทย์ พรหมทา (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตพื้นที่ยากจนหนาแน่น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า งานบริหารด้านธุรการของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา มีปัญหาอยู่ใน เกณฑ์ปานกลาง การบริหารงานธุรการถ้าขัดข้องหรือล้มเหลว งานการศึกษาอื่น ๆ ก็ขัดข้อง หรือล้มเหลวตามไปด้วย ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านนี้

สำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

วิทยุโลก

อย่างจริงจังไม่ให้เกิดความผิดพลาด ในการดำเนินการด้านธุรการเป็นที่ประจักษ์กว่าด้านการสอนและบริการนักเรียนเป็นอันมาก

สราวุธ เศรษฐจักร (2529 : 172 - 175) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ค้อยความนิยมในภูมิภาคตะวันตก พบว่า การสร้างบรรยากาศในโรงเรียนที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนได้เป็นอย่างดีจะส่งผลต่อความนิยมของบุคคลทั่วไป

สมบูรณ์ ชูสินธ์ (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่า ผู้บริหารมีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานในการบริหารงานวิชาการ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ดำรงตำแหน่งนานจะมีประสบการณ์ในการบริหารงานวิชาการดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย และโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน การบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานทุกด้านต่างกัน ยกเว้นด้านงานโรงเรียนกับชุมชน ที่การบริหารงานไม่แตกต่างกัน

สุวรรณ ศรีจันทร์ทอง (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน และกล่าวว่า (อ้างจาก Rogers and Shoemakers, 1971 : 22) ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนย่อมมีประสบการณ์ในอดีตมากกว่า และเห็นความสอดคล้องของนวัตกรรมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมภายหลัง หรือกล่าวได้ว่า ผู้มีประสบการณ์มากกว่าจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย

ไวท์ ทาเกอร์ (Whitaker, 1978 : 3839-A) ได้ศึกษาทัศนะผู้ปกครอง ผู้บริหารที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความรู้สึกที่ไม่สะดวกในการรับรู้ข้อมูล หรือประกาศเกี่ยวกับโรงเรียน ซึ่งเป็นอุปสรรคในเรื่องนโยบายและการตัดสินใจทางการศึกษา ผู้บริหารยังเห็นความสำคัญของผู้ปกครองแม้ว่าจะน้อยก็ตาม ดังนั้นถือได้ว่าชุมชนมีความสำคัญและบุคลากรในโรงเรียนควรตระหนักถึงโครงการพัฒนาที่เน้นให้บุคคลในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับโรงเรียนด้วย

รูล (Rulh, 1985 : 3216-A) ได้ศึกษาที่จะช่วยพัฒนาโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่จะช่วยให้โรงเรียนประสบความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ ความหวังในความสำเร็จของงาน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศของโรงเรียน เป้าหมายทางวิชาการของโรงเรียน และโปรแกรมการประเมินผล

๗
379, 159
56171
จ. 2

คิใจ (Kijai, 1987 : 329-A) ได้ศึกษาลักษณะของโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ จากปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่ บรรยากาศของโรงเรียน ภาพพจน์ของโรงเรียน ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ความสามารถในการคิดคำนวณ และความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความ สำเร็จของโรงเรียนสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ