

การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

ศุภัญญา ไทยมานะ ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัญหา ความต้องการจำเป็น และข้อมูลพื้นฐานของการบริหารงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร 2) สร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของวิทยาลัย 3) ทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร และ 4) ประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

การวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน แต่ละตอนมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 สำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย จากกรรมการสถานศึกษา หัวหน้าแผนกวิชา หัวหน้างาน ครู เจ้าหน้าที่ นักศึกษาองค์การวิชาชีพ จำนวน 135 คน ศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จากผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหารสถานศึกษา จำนวน 25 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตอนที่ 2 สร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบ โดยการใช้เทคนิคเดลฟาย ถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย โดยการประเมินระดับการปฏิบัติงานจากทีมงานคุณภาพของวิทยาลัย จำนวน 35 คน และตอนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนจำนวน 400 คน กลุ่มประชากรผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้บริหาร และครูจำนวน 90 คน และกลุ่มประชากรผู้เกี่ยวข้องที่กรรมการสถานศึกษาซึ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 16 คน

ผลการวิจัยพบว่า จากการสังเคราะห์ปัญหา ความต้องการจำเป็น และข้อมูลพื้นฐานด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ทำให้ได้กรอบแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งระบบ ว่าเป็นการควบคุมคุณภาพ การป้องกันความเสียหายและการปรับปรุงคุณภาพโดยอยู่บนพื้นฐานประการสำคัญ คือ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจโดยการสนองตอบตามความต้องการของลูกค้า ได้รูปแบบจำลองการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร 6 องค์ประกอบ คือ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง และด้านผลลัพธ์ขององค์กร นำมาหาประสิทธิภาพของรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ทุกองค์ประกอบของรูปแบบ นำรูปแบบที่ได้มาทดลองใช้ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ด้วยการให้ความรู้เรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรแก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ร่วมกันวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ระบบงานของวิทยาลัย นำผลจากการทำ SWOT มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ว่า “วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายเป็นผู้นำจัดการศึกษาวิชาชีพอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” สร้างทีมงานคุณภาพเพื่อรับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลการ

ทำงาน มุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จัดวัสดุอุปกรณ์ สื่อ เพื่อส่งเสริมให้ครูนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ ส่งเสริมให้ครูนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียน การศึกษาค้นคว้าและการส่งงานต่าง ๆ สถานศึกษาพร้อมรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก (สมศ.) สถานศึกษาให้ความร่วมมือกับชุมชนทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ

การศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบด้วยการประเมินระดับการปฏิบัติงานตามรูปแบบจากทีมงานคุณภาพ พบว่า อยู่ในระดับดีมากทุกองค์ประกอบ และเมื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องที่เป็นกรรมการสถานศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายที่เป็นบุคคลภายนอกที่มีต่อรูปแบบในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้บริหารและครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกองค์ประกอบ

Development of the Total Quality Management of Chiangrai Vocational College

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to investigate the problems, needs and general information about the management of Chiangrai Vocational College based on the concept of Total Quality Management (TQM), 2) to construct a TQM Model for the college and test its efficiency, 3) to experiment the model, and 4) to study the satisfaction of students and involved people towards the model.

The research was divided into 4 parts. The data in each part were collected from different groups of people as follows. In Part 1, the data concerning the problems and needs of management of Chiangrai Vocational College were collected from 135 college's board members, department heads, section heads, teachers, office staff, and students who were the members of college's vocational organization. The general information about IQM was gained from 25 experts in college administration by using structured interviews. In Part 2, a TQM Model was constructed and its efficiency was tested by using Delphi Technique with 17 experts. In Part 3, the model was experimented in the college by assessing the quality levels of work performance of 35 teachers from the college's quality team. In Part 4, the satisfaction was investigated with the sample of 400 students and the involved population of 90 administrators and teachers, and 16 college's board members who were the outsiders.

The results of the study revealed that, from the synthesis of problems, needs and general information about TQM, the framework of quality management for the whole system was gained. The framework concerned quality control, loss prevention and quality improvement which were based on the significant principle of customers' satisfaction by responding the customers' needs. A TQM Model was obtained and it comprised 6 areas of organizational leadership and strategic planning, system and procedure, human resources and teamwork, analysis and assessment of the learning management, satisfaction of students and involved people, and impacts on the organization. The efficiency of the model was tested by the experts with the use of Delphi Technique.***The model obtained was experimented at Chiangrai Vocational College by providing knowledge about TQM to involved people. They together carried out a SWOT analysis in order to analyze strengths, weaknesses, opportunities

and threats of work systems of the college. The results from SWOT analysis was used to establish the vision of the college, “Chiangrai Vocational College is a leader of vocational education management with quality and standards in accordance with the principle of Sufficiency Economy”. A quality team was formed to follow up and assess the quality of work performance. Learning management was focused on the principle of Sufficiency Economy. Teaching materials and equipment were provided to encourage the teachers to use Information Technology (IT) in their teaching, and to produce academic papers for their professional promotion. The teachers were encouraged to use results of the research to improve their teaching. The students were promoted to use IT in their studies, searches and submission of their assignments. The college was made ready to be assessed by the external agency (ONESQA). The college provided cooperation to the community in both academic affairs and vocational education.

Regarding the results from experiment of the model through the assessment of quality level of work performance according to the format of the quality team, it was found that they were at the high level in all areas. For the study of satisfaction towards the TQM Model, it was found that the satisfaction of the students and college’s board members who were the outsiders towards the model was generally at the highest level while the satisfaction of the administrators and teachers was generally at the high level in all areas.

Keyword : Total Quality Management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้น ทางสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 24 - 25) และกระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 2 - 5) ได้อธิบายไว้ว่า สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารคุณภาพด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ ประการแรก นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการศึกษาในปัจจุบันและอนาคต มุ่งเน้นให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ โดยใช้การรับรองมาตรฐานสถานศึกษาเป็น แนวปฏิบัติที่สำคัญ ประการที่สอง การเปลี่ยนแปลงสู่การบริหารจัดการสมัยใหม่ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่ากลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือ การมุ่งเน้นคุณภาพ และในปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ความหมายของคุณภาพจึงมุ่งให้ลูกค้าพึงพอใจหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าทางการศึกษา(นักเรียน นักศึกษา) ประการที่สาม การบริหารจัดการคุณภาพสถานศึกษาทั้งระบบ แนวโน้มการบริหารจัดการสถานศึกษาตามนโยบายปฏิรูปการศึกษาได้มีพลังเคลื่อนไหวไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง ความเป็นเลิศให้แก่เยาวชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมในการแข่งขันอย่างได้เปรียบในตลาดโลกต่อไป

จากเหตุผล 3 ประการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า คุณภาพการจัดการศึกษาเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสนใจและห่วงใย สถานศึกษาจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่ามีความสามารถในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณธรรม มีความรู้ มีความสุขตามที่สังคมคาดหวัง ปัจจุบันปรัชญาคุณภาพทั้งระบบเป็นสิ่งที่จะให้การศึกษาก่อให้เกิดความสนใจ และนำความคิดมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสถานศึกษา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีความต้องการที่จะหารูปแบบการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กร ภายใต้ความร่วมมือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและวิชาชีพ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้อง และนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ มุ่งเป้าหมายสู่การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูปการศึกษา ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารูปแบบการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กรหลายๆ รูปแบบ ปรากฏว่ายังไม่มีหน่วยงานใดหรือนักการศึกษา ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิท่านใดได้เสนอสาระสำคัญ ตลอดจนรูปแบบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าควรมีองค์ประกอบหรือขอบข่ายอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับสถานศึกษาดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัญหา และความต้องการจำเป็นในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สำหรับการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
2. เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิด การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหา และความต้องการ จำเป็นในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานเรื่อง การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สำหรับการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้อง ที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ผลการวิจัย

1. ผลจากการสำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็นในการบริหารงานที่ผ่านมามีพบว่าในปีการศึกษา 2546 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายมีการประเมินสถานศึกษาตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยผ่านเกณฑ์การประเมินเฉพาะด้านวิชาการเท่านั้น ครูส่วนใหญ่ไม่มีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา ส่งผลให้ขาดความรักและความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ขาดความสมัครสมานสามัคคีและความเป็นเอกภาพ มองไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพเท่าที่ควร บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจ ไม่ค่อยได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ขาดการสนับสนุนให้พัฒนาตนเองอย่างต่ำเนื่อง นักเรียน นักศึกษาขาดทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นในการออกฝึกงาน ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์การศึกษาที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการศึกษา ระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพต่ำ ห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า ขาดสถานที่พักผ่อน มุมแห่งการเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง สวัสดิการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วมไม่เพียงพอ ชุมชนและสังคมยังไม่เชื่อถือในคุณภาพสถานศึกษาเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผลงานอย่างเป็นรูปธรรม ผลการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ในเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ทำให้ได้กรอบแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งระบบ ว่าเป็นการควบคุมคุณภาพ การป้องกันความเสียหาย และการปรับปรุงคุณภาพซึ่งอยู่บนพื้นฐานสำคัญ คือ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการสนองตอบตามความต้องการของลูกค้า ระบบคุณภาพของสถานศึกษาได้จากการวิเคราะห์ระบบงานทั้งหมดของสถานศึกษา โดยยึดกิจกรรมที่ดำเนินการกับผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. ผลการสร้าง และหาประสิทธิภาพของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

สังเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่มีการบริหารคุณภาพเชิงประจักษ์และเป็นสถานศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกเป็นสถานศึกษารางวัลพระราชทานในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นแนวทางใน การสร้างรูปแบบ

ได้รูปแบบจำลองของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ประกอบด้วย องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร 6 องค์ประกอบ คือ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง และด้านผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์และพันธกิจ

2.2 ด้านระบบและกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน คุณภาพเครื่องมือ มาตรฐานการศึกษา และการตรวจสอบมาตรฐาน

2.3 ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทีมงาน คุณภาพ

2.4 ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ห้องเรียน การประเมินคุณภาพสถานศึกษา และการจัดการเรียนรู้

2.5 ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้เรียน และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

2.6 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วย การมุ่งเน้นผู้เรียน การบริการ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กร และธรรมาภิบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจ บริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

ผลจากการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจ บริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กร พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร ดังนี้

3.1 ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ และมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน มีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีความเป็นผู้นำ อุกฤษณ์ให้การปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องมีการกำหนด ยุทธศาสตร์ในการบริหารคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ SWOT ระบบงานภายในสถานศึกษา ผลจากการทำ SWOT ทำให้วิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพันธกิจในการทำงาน

วิสัยทัศน์ : วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย เป็นผู้นำจัดการศึกษาวิชาชีพอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ภายใต้อิทธิพลปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

พันธกิจที่ 1 : ผลิตและพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพทุกระดับอย่างทั่วถึง และเสมอภาค

พันธกิจที่ 2 : การบริหารและจัดการอาชีวศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

พันธกิจที่ 3 : วิจัยสร้างนวัตกรรมพัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อประกอบอาชีพ ส่งเสริมการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษาและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ มีการนิเทศการศึกษา ส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชนหน่วยงานและสถาบันการศึกษาอื่น มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา มีการพัฒนาระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานจะเห็นได้จากครูทุกคนมีเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ที่ทางวิทยาลัยจัดหาให้ สำหรับนำไปพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน สืบค้นความรู้ทางอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาระบบเครือข่ายภายในที่สามารถรองรับความเร็วได้ในระดับ Gigabit และขยายความเร็วสัญญาณอินเทอร์เน็ตจาก 2 Mbps เป็น 10 Mbps มีผลทำให้อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเพิ่มขึ้น มีการจัดอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ให้กับบุคลากรในสถานศึกษา มีการสื่อสารโดยใช้การรับ-ส่งเอกสารทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.2 ด้านระบบและกระบวนการ มีการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ และวิชาชีพ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีระบบดูแลช่วยเหลือให้ผู้เรียนมีคุณภาพ มีความสามารถที่โดดเด่น จะเห็นได้จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายเป็นตัวแทนอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงราย ไปแข่งขันทักษะระดับภาค และได้เป็นตัวแทนระดับภาคเข้าร่วมแข่งขันทักษะระดับชาติ และเป็นสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลจากการแข่งขันระดับชาติมากที่สุดในปีการศึกษา 2551

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายมีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้มีความรู้ควบคู่กับ ประสบการณ์ จะเห็นได้จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายมีเครื่องหมายและตราสินค้าของตนเอง เป็นการบริหารจัดการภายใต้ตราสินค้า “ชมพูพันธุ์ทิพย์” ซึ่งเป็นผลผลิตที่ได้จากการจัดการเรียน การสอนโดย เน้นประสบการณ์ของนักเรียน นักศึกษาทุกแผนกวิชาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ระบบการจัดการ องค์กรสู่ความสำเร็จ เมื่อมีการผลิตสินค้าต้องสามารถจำหน่ายได้ มีการส่งเสริมการจัดจำหน่ายทุกวัน จันทร์-ศุกร์ และร่วมจำหน่ายสินค้าในวันเสาร์ทุกเสาร์ที่ทางเทศบาลจัดกิจกรรมถนนคนเดิน สินค้าภายใต้ ตราสินค้า “ชมพูพันธุ์ทิพย์” ได้แก่ เบเกอรี่ บริการห้องพัก บริการสปาและการนวดเพื่อสุขภาพ งานศิลปะ การจัดบริการนำเที่ยว การจัดทำอาหาร การบริการ งานจัดเลี้ยง เป็นต้น

3.3 ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน วิทยาลัยมีแผนพัฒนาบุคลากร มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการ และมอบอำนาจหน้าที่ให้กับหัวหน้าทีมงานคุณภาพ มีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจนตาม ระเบียบปฏิบัติราชการ ดังจะเห็นได้จากวิทยาลัยมีการมอบหมายงานฝ่ายบริหารออกเป็น 4 ฝ่ายตามระเบียบ ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานออกไปตาม แผนกวิชา หัวหน้างานต่าง ๆ มีการกำกับติดตามคุณภาพจากคณะกรรมการ ดังจะเห็นได้จากวิทยาลัย อาชีวศึกษาเชียงรายเป็นสถานศึกษารางวัลพระราชทาน และเป็นสถานศึกษาที่มีการนำหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ในการบริหารงานจนได้เป็นสถานศึกษาแห่งแรกของภาคเหนือ ที่ผ่านการประเมิน ด้วยคะแนนสูงสุดถึง 94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.92

3.4 ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ มีโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นระบบ มีการประเมินความต้องการจำเป็นพื้นฐาน มีการวิเคราะห์สภาพความต้องการจำเป็นของสถานศึกษา ดังจะ

เห็นจากการนำรูปแบบการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กรเข้ามาใช้เป็นหลักในการบริหาร โดยได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชา มีการส่งแผนการสอนร้อยละ 100 มีการจัดทำหลักสูตรร่วมกับสถานประกอบการ มีการวิเคราะห์หลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ และตรงกับความต้องการของผู้เรียน มีการส่งเสริมให้ครูทำผลงานทางวิชาการ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และเลื่อนวิทยฐานะของตนเอง ในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ปรากฏมีครูผู้สอนวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายส่งผลงาน เข้ารับการประเมิน จำนวน 20 คน และได้เลื่อนวิทยฐานะเป็นครูชำนาญการพิเศษจำนวน 5 คน ส่วนที่เหลืออยู่ระหว่างนอกนั้นยังรอผลการประเมิน ส่งเสริมให้ครูผู้สอนทำวิจัยในชั้นเรียน โดยวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายเป็นสถานศึกษานำร่องด้านการวิจัย ครูมีผลงานวิจัยเผยแพร่ต่อสาธารณชนทั่วไป ส่งเสริมให้ครูผู้สอนนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน ทำให้นักเรียน นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีการส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษาได้รู้จักกระบวนการ วิจัย โดยการทำโครงการ และสำหรับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ครูผู้สอนได้นำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เช่น รายวิชาสถิติวิจัย การวิจัยทางการตลาด การวิจัยในธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

3.5 ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง มีการส่งเสริมให้ครูผู้สอนจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ครูจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสนองความต้องการ ของตลาดแรงงาน ดังได้กล่าวในด้านที่ 4 (ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย จัดหลักสูตรร่วมกับสถานประกอบการ จัดส่งนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานในสถานประกอบการต่าง ๆ มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อ การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย และจากผลการวิจัย พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารระหว่างวิทยาลัย และชุมชนทางหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน เอกสารแผ่นพับและทางเว็บไซต์

3.6 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการเรียนรู้ตามหลักสูตร และผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ จากผลการวิจัยของสุพัตรา สุขสันต์ (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย พบว่า นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย มีจริยธรรม ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคี ด้านความเสียสละ ด้านความมีระเบียบวินัย ด้านความมีสัมมาคารวะ ด้านการพึ่งตนเอง ด้านความขยันหมั่นเพียร และด้านความอดทน อยู่ในระดับมากทุกด้าน วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย เป็นวิทยาลัยที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสถานศึกษาที่มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมของจังหวัดเชียงราย มีการจัดการเรียนการสอนโดยนิมนต์พระสงฆ์ มาให้ความรู้ทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการดำเนินชีวิตของนักเรียน นักศึกษา

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา โดย อิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนักเรียนนักศึกษา จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจการใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยภาพรวม พบว่า นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้ง องค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้บริหาร และครูจำนวน 90 คนที่มีต่อ รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่า ผู้บริหารและครูวิทยาลัย อาชีวศึกษาเชียงราย มีความพึงพอใจต่อการบริหารสถานศึกษา โดยใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและ กระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ด้าน ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องและ ด้านผลลัพธ์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ที่เป็นกรรมการสถานศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา เชียงรายที่เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 16 คน ที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่ เปิดสอนประเภทธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยอิงแนวคิดการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า กรรมการสถานศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารสถานศึกษา โดยใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภท ธุรกิจบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด

การอภิปรายผล

1. การบริหารโดยใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาที่เปิดสอนประเภท ธุรกิจบริการ

1.1..ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา ได้แก่ มีนโยบายคุณภาพ การนำองค์กร วางแผนกลยุทธ์ มีการเขียนแผนกลยุทธ์ พันธกิจการปฏิบัติงานบริหารงานวิชาการ การ บริหารงานแผนงานและความร่วมมือ การบริหารงานบริหารทรัพยากร และการบริหารงานพัฒนา การศึกษา ผลการสอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner & Detoro (1992 , p237) กล่าวว่ารูปแบบที่จะนำแนวคิด เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพรวมทั้งองค์กร มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต้องมีองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ จะต้องมีความหมายและแผนพัฒนาที่ชัดเจน มีความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพและมีความมุ่งมั่นที่จะ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ Richard (1993 อังโนวิทูร์ย์ สิมะโชคดี, 2543 หน้า

150) ที่ว่าผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไว้ มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพในการทำกิจกรรมตลอดจนกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจนนอกจากนี้ยังต้องมีการทบทวนของฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอ การบริหารต้องใช้มาตรการที่จำเป็นทุกด้านที่จะทำให้มั่นใจว่านโยบายเป็นที่เข้าใจและมีการนำไปปฏิบัติจริงในทางการศึกษา

1.2 ด้านระบบและกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน กระบวนการสนับสนุน คุณภาพเครื่องมือ มาตรฐานการศึกษา การตรวจสอบมาตรฐาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับปรัชญา TQM และแนวคิดของ Tenner & Detoro (1992, p. 237) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบย่อยที่ใช้ในการประเมินเพื่อรับรางวัลว่า การบริหารกระบวนการด้านคุณภาพ การออกแบบและการเผยแพร่คุณภาพ การผลิตและการบริการ กระบวนการบริหาร (ผลผลิตของการผลิตและการบริหารและกระบวนการส่งมอบ) กระบวนการบริหาร (กระบวนการเชิงธุรกิจและการบริการสนับสนุน) คุณภาพของผู้ผลิตและการประเมินคุณภาพ และกระบวนการจัดการศึกษา (Educational and Business Process Management) เป็นการตรวจสอบรูปแบบกระบวนการบริหารรวมทั้งการออกแบบการศึกษาที่มุ่งการเรียนรู้ (Learning - Focused) ผลที่ได้จากการศึกษาการบริการสถานศึกษาและการปฏิบัติงานในสำนักงาน สิ่งที่จะตรวจสอบที่เป็นกระบวนการหลักๆ คือ การออกแบบ การจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการปรับปรุง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดในการปฏิบัติงาน การออกแบบการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษา การออกแบบและการจัดระบบบริการการศึกษา

1.3 ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และทีมงานคุณภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของวัตถุประสงค์ที่สำคัญของ TQM คือการให้ ทุกคนมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ Coat (cited in Sallis, 2002, p. 69) ได้กล่าวไว้ว่าทีมงาน (Teamwork) คือ การจัดการคุณภาพแบบองค์รวมครอบคลุมถึงประสิทธิภาพของทีม ระบบการศึกษา ทีมมี ส่วนช่วยในการพัฒนาอย่างมาก ในด้านการจัดทำหลักสูตรการจัดการศึกษาที่เข้มแข็งเพื่อสร้างคุณภาพการจัดการวัฒนธรรมขององค์กร ความสำคัญของทีมงานช่วยในการตัดสินใจและแก้ปัญหา สอดคล้องกับแนวคิดของ Juran ที่เน้นการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน (Sallis, 2002, p. 40 - 41) ดังนี้ 1. การสร้างความตระหนักในความ ต้องการและโอกาสเพื่อปรับปรุงคุณภาพ 2. การกำหนดเป้าหมาย 3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 4. การสร้างองค์กรที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย 5. จัดตั้งหน่วยงานคุณภาพเพื่อชี้ปัญหา 6. เลือกโครงการกำหนด ทีมงาน 7. เลือกเครื่องอำนวยความสะดวกที่ใช้ในกิจกรรม 8. การฝึกอบรม 9. การดำเนินโครงการเพื่อ แก้ปัญหา 10. การรายงานความก้าวหน้าการแสดงความสำนึกรับผิดชอบ

1.4 ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ การวิเคราะห์การประเมิน การจัดการเรียนรู้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Sallis (2002, p. 40-41) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ การประเมินผลการจัดการเรียนรู้ จะต้องมีการวัดและประเมินเกี่ยวกับการวัดคุณภาพ (Quality Measurement) การประเมินค่าของคุณภาพ (Cost of Quality Evaluation) การตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานมีคุณภาพ (Do it Over Again) การวัดผลและการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ (Management and Feedback) การวัดผลงาน

(Measurement) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) ซึ่ง Steinberger (1992, p. 8) กล่าวว่า วงการศึกษาสามารถสร้างการยอมรับในเรื่องคุณภาพได้ โดยมีการพิจารณาผลการเรียนในระยะยาว แทนการประเมินผลในระยะสั้น จัดการประเมินความก้าวหน้าเป็นระยะและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 6 มาตรา 47 - 51 สรุปได้ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการด้านการจัดการเรียนการสอน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พันศักดิ์ พลสารัมย์ (2540, หน้า 28) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐาน เรื่องคุณภาพแบบ TQM ที่สามารถเป็นหลักในการดำเนินงาน คือ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงองค์กรจะต้องดำเนินการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับ Harari (cited in Sallis, 2002, p. 69) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ก็คือการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องบนความพอใจของลูกค้า

1.6 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการบริการ ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลขององค์กร ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Ross (1993, p 135) กล่าวว่า TQM คือ การผสมผสานหน้าที่ (Functions) และกระบวนการทั้งหมดในองค์กร ภายใต้อิทธิพลสัมฤทธิ์ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของคุณภาพสินค้าและบริการโดยเป้าหมาย คือ ความพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในด้านนโยบาย

1. รูปแบบที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติในระดับสถานศึกษามีความคิดเห็นสอดคล้องกันนับว่าเป็นรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ดีวิธีหนึ่ง ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับมีความเห็นเป็นไปในทางเดียวกัน และสถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพในระดับการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรใช้ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นกรอบขยายและรูปแบบของการบริหารคุณภาพและควรนำเสนอให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

2. รูปแบบที่พัฒนาขึ้น ปรากฏว่า เมื่อนำรูปแบบดังกล่าวไปตรวจสอบความเหมาะสมในระดับสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติในระดับสถานศึกษามีความเห็นว่าเป็นเหมาะสมควรนำไปปฏิบัติ แต่ผู้บริหาร หัวหน้าแผนกวิชาและคณะกรรมการสถานศึกษา ยังมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันในบางข้อทั้งนี้ รูปแบบการพัฒนาคุณภาพมีหลายวิธีให้สถานศึกษาเลือกปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพ ผู้บริหารควรสร้างความ

ตระหนัก ความเข้าใจในรายละเอียดของแต่ละวิธีที่จะนำมาใช้ เช่นเดียวกันกับการเลือกใช้การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จะต้องมีการสร้างภาวะผู้นำ และทีมงานเพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และขั้นตอนกระบวนการที่นำวิธีการมาใช้มีกลยุทธ์เทคนิควิธีการแนวคิด TQM มีระบบและกระบวนการที่เป็นขั้นตอนสามารถสังเกตเห็นชัดเจน และมีการประเมินผลย้อนกลับ (Feedback) พัฒนาที่ต่อเนื่องเป็นวงจร (Circle) เช่นเดียวกับวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA) เมื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายบริหารสถานศึกษา จึงควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเจตนารมณ์ตามนัยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 6 มาตรา 41 - 51 ให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา และให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน ซึ่งจะต้องถือว่าจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด วิธีการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในนั้น ใช้วิธีการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพที่สูงขึ้นกว่าการประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานอย่างเป็นระบบ รูปธรรมมากกว่าที่จะจัดทำเป็นเอกสารให้สอดคล้องกับ 6 มาตรฐาน 34 ตัวบ่งชี้ ซึ่งการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร มีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกับการประกันคุณภาพและครบวงจร มีกระบวนการที่กระทำอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในด้านแนวทางการปฏิบัติ

3. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สามารถนำผลการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนัยแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 6 ที่ให้สถานศึกษามีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เป็นการทำงานอย่างเป็นระบบครบวงจร ต่อเนื่อง และเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำได้ป้อนข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาความต้องการในการพัฒนา ในระดับหน่วยงานต้นสังกัด

4. สถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ในการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา และพร้อมรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก

5. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งต่างประเทศได้นำวิธีการนี้มาใช้มานานแล้ว และผลงานวิจัยครั้งนี้ ก็ได้ตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติจริงว่ามีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย จึงควรนำไปพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาในด้านการวิจัยและพัฒนา ผู้บริหาร หัวหน้าแผนกวิชา และคณะกรรมการสถานศึกษา ในองค์ประกอบด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2542 ก). การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2540). **TQM ปฏิบัติสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ: TPA Publishing.
- _____. (2541). **TQM คู่สู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ: TPA Publishing .
- ศุภัตรา สุขสันต์. (2551). **พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย**. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: พรินทรวรรณกราฟฟิค.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2549). **ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2549**.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.(2548). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2548**.
- Juran,J.M., & Gryna, F.M. (1993). **Quality planning and analysis** (3 nd.). Singapore; McGraw-Hill Book.
- Ross,J.E. (1993). **Total Quality management: Text, cases and readings** (2 ed.). London: Kogan Page Limited.
- Sallis,E. (2002). **Total Quality management in education** (3 ed). London: Kogan Page Limited.
- Tenner, A. R., & Detoro, I.J (1992). **Total quality management: Three steps to continuous improvement**. Massachusetts: Addison-Weslwy Publishing Company, Inc.