

การวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (เอสแบค)

A RESEARCH AND DEVELOPMENT OF THE QUALITY ASSURANCE
BASED ON INTERACTIVE MODEL AT SIAM BUSINESS
ADMINISTRATION COLLEGE (SBAC)



ปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง
PRASAI PRAWATRUNG RUANG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2544

ISBN 974-648-336-6

เลขหมู่
เลขทะเบียน 40140
วัน, เดือน, ปี 16 ส.ค. 2544

b.....
i.....

สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
หากมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงที่มาของการนำออกไปใช้

**A RESEARCH AND DEVELOPMENT OF THE QUALITY ASSURANCE
BASED ON INTERACTIVE MODEL AT SIAM BUSINESS
ADMINISTRATION COLLEGE (SBAC)**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
DOCTOR OF PHILOSOPHY PROGRAM IN
EDUCATION ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ 2001 ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISBN 974-648-336-6



COPYRIGHT 2001

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
ในโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจ (เอสแบค)

นักศึกษา

นางสาวปราศรัย ประวิติรุ่งเรือง

รหัสประจำตัว

40068105

ปริญญา

ครุศาสตรบัณฑิตศึกษาศาสตร์

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2544

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ศ.ดร.นงลักษณ์

วิรัชชัย

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

รศ.ดร.ปรียาพร

วงศ์อนุตร โรจน์

รศ.ดร.สุวิมล

ว่องวานิช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาผลที่เกิดจากการใช้ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นต่อคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน แผนแบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยและพัฒนาโดยมีขั้นตอนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์รวม 21 ขั้นตอนระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ฉบับร่างประกอบด้วย ระบบย่อย 3 ระบบ คือ ระบบคุณภาพ ระบบพัฒนาคุณภาพ และการประเมินคุณภาพภายใน และระบบประเมินภายนอก ส่วนการศึกษาผลการใช้ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนานั้นใช้แผนการวิจัยกึ่งทดลองกลุ่มเดียวมีการวัดก่อนและวัดหลัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหาร 15 คน ครูอาจารย์ 68 คน เจ้าหน้าที่ 46 คน นักศึกษา 352 คน จากโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจ ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรด้านภูมิหลังด้านคุณภาพบุคลากร ด้านคุณภาพการสอน และด้านคุณภาพการบริหารงานทั้งหมด 24 ตัวแปร การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง การสัมภาษณ์ การทำบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติบรรยายและการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมีโครงสร้างตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่โรงเรียนสขามบริหารธุรกิจใช้อยู่เดิม แต่มีการปรับปรุงให้มีการดำเนินงานแบบล่างสู่บน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ครู และบุคลากรมากขึ้นกว่าเดิม หลังจากการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นนี้มีกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของบุคลากรประกอบด้วย โครงการพัฒนางานที่เป็นโครงการใหม่รวม 52 โครงการ แยกเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากร 10 โครงการ โครงการพัฒนาคุณภาพการสอน 18 โครงการ และโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน 24 โครงการ จากการทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์เป็นเวลา 4 เดือนตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน 2543 ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน สารสนเทศ และการวิเคราะห์ ความเป็นเลิศด้านการสอน และชื่อเสียงในหมู่นักเรียนในช่วงก่อนและหลัง การใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรทุกกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ค่าเฉลี่ยตัวแปรอีก 17 ตัวแปร ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะช่วงระยะเวลาในการใช้ระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาใหม่ค่อนข้างสั้น 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า บุคลากรทุกกลุ่มมีความพึงพอใจ มีความตื่นตัว และมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานมากขึ้น รู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของโครงการที่พัฒนา และเห็นความเชื่อมโยงระหว่างงานที่ทำกับระบบการประกันคุณภาพของโรงเรียน



Thesis Title A Research and Development of the Quality Assurance Based
On Interactive Model at Siam Business Administration College
(SBAC)

Student Miss Prasai Prawatrungruang

Student ID. 40068105

Degree Doctor of Philosophy Program

Programme Vocational Education Administration

Year 2001

Thesis Advisor Prof. Nonglak Wiratchai , Ph.D.

Thesis Co-advisor Assoc. Prof. Preeyaporn Wonganutrohd , Ed.D.
Assoc. Prof. Suwimon Wongwanich, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were to develop and validate the quality assurance system based on the interactive model, and to study the effects of the developed system on personnel quality, teaching quality and management quality. The research design was a research and development. The draft of 21 – step quality assurance system consisted of 3 sub - systems: quality system, quality development and internal evaluation system, and external evaluation system. The design for studying the utilization results of the developed system was a quasi – experiment, one group pretest – posttest design. The sample consisted of 15 administrations, 68 teachers, 46 staff members and 352 students from Siam Business Administration college. There were 24 variables pertaining to sample background, personnel quality, teaching quality and management quality. Data were collected by means of structured questionnaire, interview, daily journal, and data recording from document. Descriptive statistics and comparison of means were employed for quantitative data, whereas content analysis was employed for qualitative data.

The developed quality assurance system based on the interactive model had the same structure of ISO 9002 which had been practiced in Siam Business Administration College. This structure was modified to incorporate more on the bottom-up process and interaction among administrators , teachers and staff members. After the revision by a team of experts, the developed quality assurance system consisted of 52 newly developed programs: 10 on development of personnel quality, 18 on development of teaching

quality, and 24 on development of management quality. Practising the quality assurance system based on interactive model for 4 months: June – September, 2000, resulted as follows: a) there were statistically significant differences between posttest means and pretest means in the aspects of job satisfaction, goal organization commitment, information and analysis, excellence in teaching, and reputation among students for all faculty members; b) there were no statistically significant differences in the remaining 17 variables pertaining to quality because the period of practising was rather short; c) the results of content analysis revealed that all faculty members were satisfied, active, had more interaction with each other, got more involve in their projects, and realized the connection between their jobs and the quality assurance system.



กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความเมตตา ดูแลเอาใจใส่ ให้แนวคิด และแนะนำแก้ไขปรับปรุงอย่างละเอียดของ ศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวาณิช อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาของท่านที่ช่วยให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.จรัส นองมาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ ดร.ประสิทธิ์ ทองใส่ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ ดร.ณรงค์ พิมสาร ดร.เช้น แก้วศ ศร.อารมณ จินดาพันธ์ ดร.กรรณิการ์ ภิญญาคง รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิ ปิณฑนานนท์ ดร.สวัสดิ์ อุดมโกษณ์ ดร.ศิริพรรณ ชุมนุช ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาสละเวลามาให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำให้ระบบการประกันคุณภาพมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน รวมทั้งคณะผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักเรียนนักศึกษา โรงเรียนสยาม-บริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการวิจัยทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้อง ซึ่งเป็นผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 หลักการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
2.2 ระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดล ISO และ โมเดลปฏิสัมพันธ์.....	27
2.3 หลักการประเมิน.....	35
2.4 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ.....	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ.....	48
2.6 กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย.....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ส่วนที่ 1 การเสนอผลการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์	70
ตอนที่ 1 การสังเคราะห์และนำเสนอระบบประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจก่อนเริ่มการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์	70
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ (ฉบับร่าง)..	75
ส่วนที่ 2 การเสนอผลการวิเคราะห์ประเมินคุณภาพของระบบประกันคุณภาพ ตามโมเดลปฏิสัมพันธ์	89
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะกลุ่มตัวอย่างในการ วิจัยด้วยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้การสัมภาษณ์ ผู้บันทึก เหตุการณ์ประจำวัน.....	89
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรต่อคุณภาพของ โรงเรียนก่อนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์.....	92
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรและนักศึกษาต่อ คุณภาพของโรงเรียนหลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์.....	114
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และ คุณภาพการบริหารงานโรงเรียนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการ ประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์.....	135
ตอนที่ 5 การเสนอผลการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์.....	155

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	163
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	165
5.2 อภิปรายผล.....	172
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	178
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	179
 บรรณานุกรม.....	 180
 ภาคผนวก.....	 184
ภาคผนวก ก.....	185
ภาคผนวก ข.....	189
ภาคผนวก ค.....	210
 ประวัติผู้เขียน.....	 232

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เปรียบเทียบขั้นตอนการประกันคุณภาพ 2 แบบ	20
2.2 การเปรียบเทียบคุณลักษณะการประเมินการศึกษาและการวิจัยทางการศึกษา.....	36
2.3 ความแตกต่างระหว่างการบริหารและความเป็นผู้นำ.....	41
2.4 รูปแบบการประเมินสำหรับผู้บริหารและการประเมินสำหรับผู้นำ.....	42
2.5 จำนวนบุคลากร/นักเรียนนักศึกษาของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ จำแนกตามวุฒิ/ ตามระดับชั้น.....	45
2.6 เกณฑ์และตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการสอนของ Thompson และคณะ.....	53
3.1 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่.....	60
3.2 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแบ่งตามสาขาวิชา/ระดับชั้น.....	61
3.3 ค่าความเชื่อมั่นด้านของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	66
4.1 รูปแบบโครงสร้างและผลของกระบวนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ.....	75
4.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคลากรนักศึกษา.....	90
4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ ของบุคลากรเป็นรายชื่อ.....	93
4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ การสอนเป็นรายชื่อ.....	97
4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ การบริหารงานโรงเรียนเป็นรายชื่อ.....	103
4.6 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพด้านการสอน และ และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน.....	109
4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม.....	111
4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพของบุคลากร.....	115
4.9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็น ของนักศึกษา ผู้บริหาร และครู-อาจารย์.....	119
4.10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน.....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.11	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพ ของการบริหารงาน โรงเรียนหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็น โมเดลปฏิสัมพันธ์.....	131
4.12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม.....	133
4.13	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของด้านคุณภาพของบุคลากรก่อนและหลังการ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็น โมเดลปฏิสัมพันธ์.....	137
4.14	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็น ของนักศึกษา ผู้บริหาร และครู-อาจารย์ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ในลักษณะที่เป็น โมเดลปฏิสัมพันธ์.....	141
4.15	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียน ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็น โมเดลปฏิสัมพันธ์....	146
4.16	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการ ประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็น โมเดลปฏิสัมพันธ์.....	153

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 7 ด้านของคุณภาพมหาวิทยาลัย.....	15
2.2 การจัดการคุณภาพ.....	16
2.3 วงจรการประกันคุณภาพ.....	18
2.4 ระบบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย Jyväskylä.....	32
2.5 แผนผังองค์กร โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC).....	46
2.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	57
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและพัฒนา.....	59
4.1 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ.....	73
4.2 ฟังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 1 สร้างให้ความตระหนักถึงความสำคัญของระบบ.....	82
4.3 ฟังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 2 การแสวงหาความรู้.....	83
4.4 ฟังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 3 การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน.....	84
4.5 ฟังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 4 พัฒนาโครงการ.....	85
4.6 ฟังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 5 การนำโครงการไปปฏิบัติ.....	86
4.7 ฟังขั้นตอนการปฏิบัติงาน : 6 ประเมินผลและแก้ไขปรับปรุง.....	87
4.8 ระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ในรูปของระบบปฏิบัติงานแบบ PDCA.....	88
4.9 ระบบคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุงเทียบกับระบบบริหารงานคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9002	157
4.10 ระบบพัฒนาและการประกันคุณภาพภายในตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุงเทียบกับระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002	158
4.11 ระบบประเมินภายนอกตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุงเทียบกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	159

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลนำไปสู่การปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย สาระสำคัญสองประการเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติคือการให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของชุมชน ท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และการกำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในหมวด 6 มาตรา 47

การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีระบบ มีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่า การปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์กร หรือสถานศึกษา ได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ การประกันคุณภาพต้องประกอบด้วย การกำกับ (monitoring) การวัด (measurement) และการปรับปรุง (improvement) กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน (Segers and Dochy, 1996 : 119–120 ; Hoyle, 1994 : 5) ในการประกันคุณภาพ สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจให้ตรงกันก่อนคือ ความหมายของคำว่า คุณภาพ เพราะถ้าไม่สามารถวัดคุณภาพได้ย่อมเป็นการยากที่จะกำกับ ประเมิน และประกันคุณภาพ

คุณภาพโดยทั่วไป หมายถึง สิ่งที่ดีงาม สิ่งที่มีคุณค่า สิ่งที่ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่จะต้องมีการตรวจสอบ เมื่อกล่าวถึง คุณภาพของการดำเนินงานของสถานศึกษา คุณภาพจะครอบคลุมถึงการเรียนการสอน คุณสมบัติของบุคลากร และสถาบัน (Segers และ Dochy, 1996 : 118) ในด้านการเรียนการสอน Thompson และคณะ (1998 : 104-105) ให้คำนิยามคุณภาพการสอนที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการว่าประกอบด้วย 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน (excellence in teaching) ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (reputation among peers) ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน (reputation among students) การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก (support of administrator/head of department) ความเป็นผู้นำวิชาการ (academic leadership) ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (research and publication) ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก ตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานวิชาชีพ และ/หรือการประสานติดต่อ (consultancy, professional practice and/or external liaison with professional bodies) การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (the administration of teaching and learning) ในด้าน คุณสมบัติของบุคลากร Busch, Fallan และ Pettersen (1998 : 137) ให้นิยามการวัดคุณภาพของบุคลากรไว้รวม 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง (self-efficacy) ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย (goal-organization

ด้านลักษณะของสถาบัน Winn และ Cameron (1998 : 498) ให้นิยามว่า คุณภาพของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านผู้ขับเคลื่อน (drivers) ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านความเป็นผู้นำ (leadership) มิติด้านระบบ (system) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ สารสนเทศและการวิเคราะห์ (information and analysis) การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ (strategic quality planning) การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource development and management) การจัดการกระบวนการดำเนินงาน (management of process) และมิติด้านผลผลิต (outcomes) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านคือ ผลการดำเนินงาน (performance results) ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน (customer focus and satisfaction)

การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก จากงานวิจัยของ Hoyle (1994) Segers และ Dochy (1996) Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994) ผู้วิจัยสรุปขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพได้เป็น 6 ขั้นตอนดังนี้ การกำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพและรูปแบบการประเมินที่ใช้ในการประกันคุณภาพของสถาบัน การกำหนดจุดมุ่งหมาย การประเมินคุณภาพของสถาบัน การกำหนดแผนงานการประเมิน การดำเนินงานประเมินตนเอง การขอรับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก การปรับโครงสร้างและปรับปรุงแผนพัฒนาสถาบัน

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ความตื่นตัวในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพที่กล่าวข้างต้นทำให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพเพื่อการตรวจสอบและการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่จะตามมา การบริหารงานสถานศึกษาอาชีวศึกษาก็เช่นเดียวกันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งฝึกพัฒนาอาชีพเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ทักษะต่าง ๆ ไปใช้ประกอบอาชีพเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญของประเทศต่อไป

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ เป็นโรงเรียนอาชีวศึกษานขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2539 เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีคุณภาพคือ มีความรู้ มีความสามารถ คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น นับแต่ก่อตั้งโรงเรียนจัดให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา โรงเรียนได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดมา โดยจัดให้มีการประเมินการสอนของครู-อาจารย์ทุก ๆ ภาคการศึกษา โรงเรียนได้จัดทำมาตรฐานการศึกษานได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการเมื่อ 28 กันยายน 2541 ขณะเดียวกันโรงเรียนได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2542 ด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียนที่ผ่านมาทั้งการประกันคุณภาพ โดยการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ และการนำระบบไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ พบว่า ในการดำเนินงานยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานหลายประการไม่ว่าจะเป็นในด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คุณภาพด้านการสอนของครู-อาจารย์ ความกระตือรือร้น และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการประกันคุณภาพที่โรงเรียนดำเนินงานในปัจจุบันเป็นระบบที่บริหารจัดการจากบนลงล่าง (top down) บุคลากรของโรงเรียน มีส่วนร่วมในการพัฒนาและออกแบบระบบการประกันคุณภาพไม่มากนัก จึงอาจทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพก็เป็นได้ นอกจากนี้ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจใช้อยู่เดิมเป็นการประกันคุณภาพด้านกระบวนการมากกว่าการตรวจสอบคุณภาพตามผลการดำเนินงาน ซึ่งแนวนโยบายการประกันคุณภาพด้านแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ต้องการให้มีการประกันคุณภาพด้านผลผลิตด้วย

เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพดีขึ้นและจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาระบบประกันคุณภาพแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) ของ Sallinen, Konttinen และ Panhelainen(1994) ซึ่งเป็นโมเดลการประกันคุณภาพที่เน้นรูปแบบของการพัฒนาจากล่างสู่บน (bottom up) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยใช้แนวทางจากการประกันคุณภาพตามแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) ของ Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994) เป็นหลักประกอบกับแนวทางประกันคุณภาพของ Hoyle (1994) Segers และ Dochy (1996) และผสมผสานกับระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 (2542) ที่ใช้อยู่เดิม เพื่อพัฒนาให้ได้ระบบใหม่คือระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้การวัดคุณภาพและการประกันคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจตามนิยามและเครื่องมือของ Winn และ Cameron (1998) ของ Thompson และคณะ (1998) และของ Busch, Fallan และ Pettersen (1998) ประกอบกัน

ในระบบการประกันคุณภาพตามแบบ โมเดลปฏิสัมพันธ์นี้ให้ความสำคัญกับการที่บุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงานในสถานศึกษาได้เสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพทุกขั้นตอน ซึ่งจะมีผลทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันกับงานและสถานศึกษามากขึ้นกว่าเดิม

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจในลักษณะที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์

1.2.2 เพื่อศึกษาผลที่เกิดจากระบบการประกันคุณภาพทั้งผลด้านปริมาณและคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.2.1 ผลที่มีต่อคุณภาพบุคลากรของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

1.2.2.2 ผลที่มีต่อคุณภาพการสอนของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

1.2.2.3 ผลที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

1.2.3 เพื่อตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้วิธีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยนำหลักการประกันคุณภาพแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) ของ Sallinen, Kontinen และ Panhelainen (1994 : 358-366) มาประยุกต์กับระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจใช้อยู่เดิมให้ได้เป็นระบบประกันคุณภาพที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนทุกหน่วยงานในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สรุปได้เป็นระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจดังนี้

1. ลักษณะของระบบผสมผสานระหว่างระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 กับ Interactive Model
2. องค์ประกอบของระบบ Interactive Model
 - 2.1 จุดมุ่งหมายของระบบ (คณะกรรมการร่วมกันกำหนดเอง)
 - 2.2 โครงสร้างคณะกรรมการ (ตั้งคณะกรรมการใช้หลักกระจายอำนาจและอาสาสมัคร)
 - 2.3 แผนงาน (พัฒนาแผนงานโดยทีมงาน)
 - 2.4 กิจกรรมดำเนินการ (การทำงานเป็นทีม)
 - 2.5 การประเมินตนเอง (เน้นการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน)
 - 2.6 การประเมินจากภายนอก (ใช้ความคิดเห็นของคณะกรรมการในการทำงานในการดำเนินงาน)
 - 2.7 การปรับโครงสร้างและปรับปรุง (เน้นการประชุมปรึกษาหารือเพื่อที่จะดัดแปลงปรับปรุง)
3. องค์ประกอบของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002
 - 3.1 จุดมุ่งหมายของระบบ (คณะผู้บริหารกำหนด)
 - 3.2 โครงสร้างคณะผู้บริหารระบบ (แต่งตั้งคณะผู้บริหารระบบโดยผู้บริหาร)
 - 3.3 แผนงาน (วางแผนโครงการโดยคณะผู้บริหารระบบ)
 - 3.4 กิจกรรมดำเนินการ (การปฏิบัติงานตามสิ่งที่เขียน)
 - 3.5 การประเมินตนเอง (การประเมินโดยคณะกรรมการที่คณะบริหารแต่งตั้ง)
 - 3.6 การประเมินจากภายนอก (ประเมินโดยผู้ตรวจประเมินภายนอกเพื่อขอรับรอง)

ระบบบริหารงานคุณภาพ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7 การปรับโครงสร้างและปรับปรุง (เน้นการประชุมปรึกษาหารือโดยคณะทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข)

ผลที่เกิดจากการดำเนินการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ผลที่เกิดต่อคุณภาพบุคลากร 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง และความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย ผลที่เกิดต่อคุณภาพการสอน 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน ผลที่เกิดต่อคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 7 ด้านคือ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยอย่างชัดเจนว่า กระบวนการประกันคุณภาพตามแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ผู้วิจัยจึงออกแบบการวิจัยแบบการวิจัยชนิดกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง (one group pre-test post-test design) โดยมีการวัดก่อนดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ ดังนั้นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้จึงแสดงได้ดังภาพที่ 1.1

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 โดยมีผู้บริหารจำนวน 15 คน ครูอาจารย์จำนวน 90 คน รวม จำนวน 105 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 52 คน นักเรียน-นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 4,169 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างรวม 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มผู้บริหาร ครู-อาจารย์ จำนวน 105 คน ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มผู้บริหาร ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 15 คน จากกลุ่มประชากรจำนวน 15 คน

1.2 กลุ่มครู/อาจารย์ผู้สอน ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 คน จากประชากรจำนวน 90 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978)

คุณภาพของโรงเรียนก่อนเริ่มโครงการ

คุณภาพบุคลากร

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย

คุณภาพการสอน

1. ความเป็นเลิศด้านการสอน
2. ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน
4. การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก
5. ความเป็นผู้นำวิชาการ
6. ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ
7. ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู
8. การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

1. ความเป็นผู้นำ
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์
3. การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ
4. การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. การจัดการกระบวนการดำเนินงาน
6. ผลการดำเนินงาน
7. ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

ระบบการประกันคุณภาพตามแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์

1. ลักษณะของระบบ-ระบบผสมผสานระหว่าง ISO 9002 กับ Interactive Model
2. องค์ประกอบของระบบ
 - 2.1 จุดมุ่งหมายของระบบ (คณะทำงานร่วมกันกำหนดเอง)
 - 2.2 โครงสร้างคณะกรรมการ (ตั้งคณะกรรมการใช้หลักกระจายอำนาจและอาสาสมัคร)
 - 2.3 แผนงาน (พัฒนาแผนงาน โดยทีมงาน)
 - 2.4 กิจกรรมการดำเนินงาน (การทำงานเป็นทีม)
 - 2.5 การประเมินตนเอง (เน้นการประเมิน โดยเพื่อนร่วมงาน)
 - 2.6 การประเมินจากภายนอก (ใช้ความคิดเห็นของคณะทำงานในการดำเนินงาน)
- 2.7 การปรับโครงสร้างและปรับปรุง (เน้นการประยุกต์ใช้ หรือเพื่อที่จะตัดแปลงปรับปรุง)

คุณภาพของโรงเรียนหลังจากดำเนินการ

ประกันคุณภาพ

คุณภาพบุคลากร

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย

คุณภาพการสอน

1. ความเป็นเลิศด้านการสอน
2. ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน
4. การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก
5. ความเป็นผู้นำวิชาการ
6. ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ
7. ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู
8. การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

1. ความเป็นผู้นำ
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์
3. การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ
4. การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. การจัดการกระบวนการดำเนินงาน
6. ผลการดำเนินงาน
7. ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 46 คน จากประชากรจำนวน 52 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้ตามระดับชั้นและสาขาวิชาเป็นตัวแปรในการแบ่งชั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978)

กลุ่มที่ 3 กลุ่มนักเรียนนักศึกษา จำนวน 352 คน จากประชากรจำนวน 4,169 คน ผู้วิจัยสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตามระดับชั้นและสาขาวิชาเป็นตัวแปรในการแบ่งชั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978)

1.4.2 ข้อมูลและตัวแปรสำหรับการวิจัย

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

ตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากรในโรงเรียนประกอบด้วย ตัวแปร 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย ตัวแปรด้านคุณภาพการสอนในโรงเรียนประกอบด้วย ตัวแปร 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

ตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 7 ด้านคือ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามการรับรู้ บันทึกเหตุการณ์ และความคิดสะท้อน (reflection) ของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ นักเรียน-นักศึกษา ซึ่งได้มาโดยการสัมภาษณ์ และการเขียนบันทึกประจำวัน

1.4.3 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

มิถุนายน 2543 - มีนาคม 2544

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบหรือกระบวนการที่หน่วยงาน บริษัท องค์กร หรือสถานศึกษากำหนดให้มีขึ้นเพื่อให้มีความมั่นใจ และเชื่อมั่นได้ว่า การดำเนินงานของหน่วยงาน บริษัท องค์กร หรือสถานศึกษาจะได้ผลตามเป้าหมายและจุดหมายที่กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โมเดลปฏิสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบการประกันคุณภาพในโรงเรียนที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) ได้แก่ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และนักเรียน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของโรงเรียน

คุณภาพของบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองของบุคลากรในโรงเรียน ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติที่ดีของครูที่มีต่องานที่ปฏิบัติในโรงเรียน

ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง หมายถึง การรับรู้และความมั่นใจในความสามารถของตนเองในด้านการวิจัย การสอน และการสื่อสารกับนักเรียนของบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการสอนในโรงเรียน

ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน หมายถึง ทศนคติที่ดีของครูที่มีต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร โดยมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และมีความมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณภาพการสอนของบุคลากร หมายถึง ระดับความเป็นเลิศด้านการสอนของบุคลากรในโรงเรียนตามเกณฑ์ 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

ความเป็นเลิศด้านการสอน หมายถึง การจัดกระบวนการเรียนการสอนของครู-อาจารย์ที่ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ร่วมงานต่อการสอน การปฏิบัติงาน และบุคลิกลักษณะของครู-อาจารย์

ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน หมายถึง ความคิดเห็นของนักเรียนต่อการสอน การปฏิบัติงาน และบุคลิกลักษณะของครู-อาจารย์

การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก หมายถึง การรับรองและยอมรับผลการปฏิบัติงานด้านการสอนและงานส่งเสริมวิชาการด้านต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาของครู-อาจารย์ในแต่ละแผนกวิชา

ความเป็นผู้นำวิชาการ หมายถึง ความสามารถของครู-อาจารย์ในการบริหารจัดการทีมงาน และการสร้างนวัตกรรมในการเรียนการสอน

ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ หมายถึง จำนวน และลักษณะความถูกต้อง เป็นประโยชน์ของบทความวิชาการ หรือผลงานทางวิชาการของครู-อาจารย์ในแต่ละภาคการศึกษา

ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู หมายถึง การได้รับการส่งเสริม/สนับสนุนจากสังคม หรือการให้ความช่วยเหลือต่อองค์กรภายนอกของครู-อาจารย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน หมายถึง การวางแผนการทำงานและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู-อาจารย์อย่างเป็นระบบขั้นตอนเพื่อให้การเรียนการสอนเกิดคุณภาพ

คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน หมายถึง ความเป็นเลิศของการบริหารงานโรงเรียนใน 7 ด้านคือ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

ความเป็นผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารที่แสดงความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ขอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร และมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ระบบการจัดเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน มีการกำหนดรายละเอียดไว้ชัดเจน มีการปรับปรุงแผนงานให้ดีขึ้น และบุคลากรทุกคนทราบแผนการดำเนินงานของโรงเรียน

การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานด้านบุคลากร การศึกษาความรู้ฝึก แนวคิดของบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานภายในโรงเรียน

การจัดกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง การวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในโรงเรียนเพื่อสู่ระดับความเป็นเลิศ

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน การทำงานได้ตามกำหนดเวลา และผลงานในอดีต

ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน หมายถึง ความคิดเห็นของนักเรียนต่อบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนที่แสดงถึงความชอบ และความตรงตามความต้องการ

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ และการศึกษาผลของการดำเนินการประกันคุณภาพที่มีต่อคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ประโยชน์ที่จะได้รับมีดังนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

1.1 ได้ระบบการประกันคุณภาพที่บุคลากรของโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

และการวิจัยทุกขั้นตอน และรายงานการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบ ผลที่เกิดจากการดำเนินงานประกันคุณภาพก่อนและหลังการดำเนินงาน

เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการประยุกต์การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (field experimental research) ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินจากผู้เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัยเชิงประเมินต่อไปในอนาคต

1.3 การวิจัยครั้งนี้มีการใช้เครื่องมือในการวิจัยของ Busch , Fallan และ Pettersen (1998), Thompson และคณะ (1998) Winn และ Cameron (1998) โดยจะมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนใช้จริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในอนาคต

2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

2.1 ได้ระบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่จะใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจให้เกิดคุณภาพ เพื่อรองรับการตรวจสอบที่จะตามมาจากการประเมินภายนอก

2.2 ได้แนวทางสำหรับการบริหารงานองค์กร การบำรุงรักษาบุคลากรของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

2.3 ได้ทราบผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษา เพื่อนำไปใช้เป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไป

2.4 ได้เผยแพร่งานวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน/องค์กรที่สนใจที่จะพัฒนาระบบการประกันคุณภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ และสรุปเสนอสาระแยกเป็น 6 หัวข้อคือ

2.1 หลักการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาความหมาย ขั้นตอนการประกันคุณภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ISO และโมเดลปฏิสัมพันธ์ ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพและระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

2.3 หลักการประเมิน ศึกษาความหมาย ประเภท ขั้นตอน บทบาทของการประเมินในการบริหารองค์กร

2.4 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ และระบบการบริหารงานโรงเรียน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

2.6 กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

ดังรายละเอียดตามลำดับดังนี้

2.1 หลักการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญกระบวนการหนึ่งที่มีคุณค่าในการจัดการคุณภาพขององค์กร สถาบัน หรือหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานนั้นมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับการยอมรับและนำไปใช้ดำเนินการกว้างขวางแพร่หลายมากขึ้นในช่วงระยะทศวรรษที่ผ่านมา

สำหรับประเทศไทยรัฐบาลให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 ว่าด้วย มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดไว้ชัดเจนให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับทั้งระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งดำเนินงานโดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา และระบบประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งกำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอันเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์การประเมิน วิธีการประเมิน และจัดให้มีการประเมินสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก 5 ปี ข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 นี้เป็นเหตุให้สถานศึกษาทุกแห่งตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนา และใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพียงพอที่จะนำไปพัฒนากรอบความคิด สำหรับการวิจัยต่อไป ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับหลักการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งช่วยให้การวิจัยครั้งนี้มีความชัดเจน ไม่ว่างเว้นใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาแล้วประมวลสาระนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการประกันคุณภาพ 2) คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “การประกันคุณภาพ” 3) ขั้นตอนการประกันคุณภาพและวงจรการประกันคุณภาพ 4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันคุณภาพ 5) ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในประเทศ

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

เมื่อแยกศัพท์คำว่า การประกันคุณภาพ (quality assurance) ออกเป็นคำว่า การประกัน (assurance) และคำว่า คุณภาพ (quality) จะให้ความหมายของคำทั้งสองคำที่ชัดเจนและเมื่อนำความหมายของคำทั้งสองมารวมกันจะทำให้เข้าใจความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพได้ดีขึ้น Webster's New Collegiate Dictionary (1975) ให้ความหมายคำว่า การประกัน หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่จะให้ความมั่นใจว่า จะไม่มีอันตรายหรือไม่มีความเสี่ยงภัย ส่วนคำว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศตามเกณฑ์ที่เหมาะสมที่กำหนดไว้ ดังนั้นเมื่อรวมคำทั้งสองเข้าด้วยกัน การประกันคุณภาพขององค์กรจึงหมายถึงการกระทำหรือกิจกรรมที่จะให้ความมั่นใจว่า การดำเนินงานขององค์กรนั้นมีวิธีการดำเนินงานและผลการดำเนินงานที่มีความเป็นเลิศตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ศัพท์คำว่า การประกันคุณภาพ มีการเริ่มต้นใช้ในภาคอุตสาหกรรมก่อน ต่อมานักการศึกษาจึงเริ่มนำมาใช้กับวงการศึกษาด้วย ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมนิยามของการประกัน คุณภาพทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษาเฉพาะนิยามที่มีความหมายชัดเจนไว้ดังนี้

ในภาคอุตสาหกรรม Hoyle (1994 : 5) อธิบายว่า การดำเนินงานของบริษัท โรงงาน องค์กรในภาคอุตสาหกรรมนั้นมีพารามิเตอร์ 3 ตัวที่เป็นตัวกำหนดความก้าวหน้าและความสำเร็จในการดำเนินงาน พารามิเตอร์ทั้งสามได้แก่ ราคา (price) คุณภาพ (quality) และการจัดส่ง (delivery) ลูกค้า (customer) ของบริษัทจะมีความพอใจถ้าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ มีราคาสินค้าเหมาะสมตามคุณค่าของเงินและสินค้าจัดส่งได้ในเวลาที่กำหนดกล่าวโดยสรุปสินค้าที่มีคุณภาพ หมายถึง สินค้าที่มีคุณลักษณะสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน มาตรการหนึ่งที่ช่วยให้บริษัท โรงงาน หรือองค์กรผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้ดีคือ การประกันคุณภาพ สรุปว่าการประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดที่มีระบบและมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การดำเนินงานของบริษัท โรงงาน หรือองค์กรจะได้ผลตรงตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ เนื่องจากทั้งลูกค้าและผู้จัดการไม่มีเวลาตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กร โรงงาน หรือบริษัทได้ การมีระบบการประกันคุณภาพเป็นการรับประกันว่า นโยบาย แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดต่าง ๆ จะได้มีการปฏิบัติจริงและได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

Segers and Dochy (1996 : 118-132) กล่าวว่า คุณภาพโดยทั่วไป หมายถึง สิ่งที่ดีงาม สิ่งที่มีคุณค่า และเป็นสิ่งที่ต้องมีการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้นจึงจะถูกต้องตามปรัชญาของการประเมิน สำหรับสถานศึกษาคุณภาพเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ นักศึกษา ผู้ปกครอง นายจ้าง ผู้ใช้บัณฑิต นักวิจัย บุคลากรของสถานศึกษา ประชาชนผู้เสียภาษี และรัฐบาล คุณภาพมีความหมายเกี่ยวข้องโดยตรงกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายการดำเนินงาน ดังนั้นสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงหมายถึง สถานศึกษาที่กำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมายการดำเนินงานไว้ชัดเจน และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้ผลตามเป้าหมายดังกล่าว สรุปว่า คุณภาพมีความหมายครอบคลุม 3 มิติ มิติแรกได้แก่ เป้าหมาย/จุดมุ่งหมายของพันธกิจ (mission) มิติที่สองได้แก่ กระบวนการที่ใช้เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมาย และมิติที่สามได้แก่ ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังนิยามของคำว่า คุณภาพ ยังแตกต่างกันตามผู้ประเมินอีกด้วย ถ้าผู้ประเมินคุณภาพเป็นนักศึกษา อาจสนใจความหมายมิติที่สองคือ กระบวนการจัดการศึกษา ถ้าผู้ประเมินเป็นนายจ้าง อาจสนใจความหมายในมิติที่สามคือ ผลผลิตจากสถานศึกษา เป็นต้น

Segers and Dochy (1996 : 119-120) ได้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการที่มีระบบ มีเป้าหมายที่จะกำกับ และเพิ่มพูนคุณภาพการดำเนินงาน การประกันคุณภาพช่วยให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้ว่า สถานศึกษา หลักสูตร และผู้สำเร็จการศึกษามีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การประกันคุณภาพเป็นการควบคุมระบบการผลิตบัณฑิต และกระบวนการผลิตบัณฑิต เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพต้องมี 3 ปัจจัยที่สำคัญคือ การกำกับกระบวนการผลิตบัณฑิต, การวัดคุณภาพของบัณฑิต, การปรับปรุง พัฒนาระบบการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

Webbstock (1997 : 179-180) ให้นิยามเพื่อทำความเข้าใจเรื่องของคุณภาพไว้แตกต่างกันเป็น 2 แนวทางตามปรัชญาการศึกษา ตามปรัชญาเสรีนิยม (liberalism) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติที่เหมาะสมสอดคล้องตามจุดมุ่งหมาย (fitness for purpose) ตามนิยามนี้สถานศึกษาอาจกำหนดจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน ดังนั้นคุณภาพจึงมีความแตกต่างกันตามจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา การประกันคุณภาพตามความหมายนี้ หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า สถานศึกษาผลิตบัณฑิตได้มีคุณสมบัติตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด เมื่อพิจารณาการกำหนดจุดมุ่งหมายการผลิตบัณฑิตของสถานศึกษาในระดับชาติหรือระดับประเทศ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการผลิตบัณฑิตไว้ ดังนั้นคุณภาพ อาจหมายถึงคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ซึ่งอาจเป็นมาตรฐานแบบสมบูรณ์ (absolute standards) หรือมาตรฐานแบบสัมพัทธ์ (relative standards) ก็ได้ ทั้งนี้ต้องมีการตรวจสอบโดยใช้ผู้ประเมินภายนอก (external evaluator) ส่วนปรัชญาโครงสร้างนิยม (constructivism) ให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างบัณฑิตที่มีลักษณะเป็นพลวัตร การประกันคุณภาพคือ กระบวนการศึกษาติดตามประเมินว่า ผู้เรียนได้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปสู่ความเป็นบัณฑิตมีคุณสมบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ต้องมีการตรวจสอบโดยใช้การประเมินตนเอง (self evaluation)

นอกจากนี้ยังมีนิยามคำว่า การประกันคุณภาพที่นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายไว้สั้น ๆ และมีความหมายใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุปรวมได้ว่า การประกันคุณภาพ กระบวนการทำงานหรือระบบการดำเนินงานที่หน่วยงาน องค์กร หรือสถานศึกษากำหนดให้มีขึ้นเพื่อให้มีความมั่นใจว่าการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นจะได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ Stebbing,

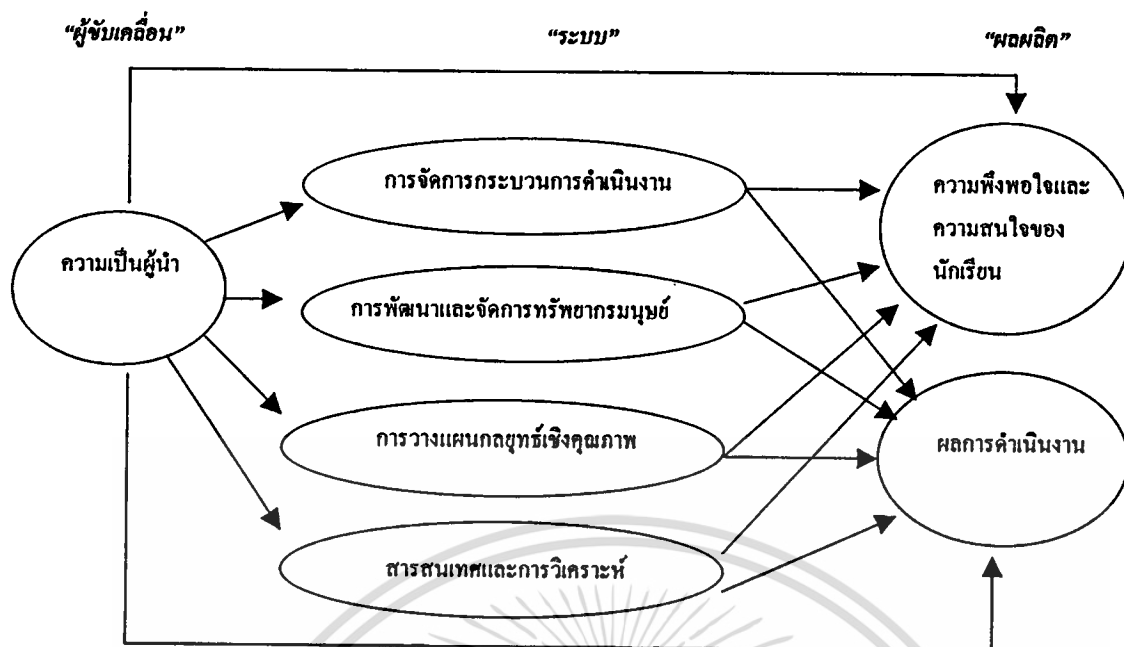
(อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541: 8) Cyer (อ้างในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541: 9) Woodhouse (1998 : 258)

ไม่วารณใดๆทางสน อักทงห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thompson และคณะ (1998 : 104-105) ให้คำนิยาม คุณภาพด้านการสอนในรูปของกรอบความคิดสำหรับการให้รางวัลความเป็นเลิศด้านการสอน ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย Lincolnshire และ Humberside สรุปได้ว่า เกณฑ์สำหรับผู้ที่มีการสอนเป็นเลิศทางวิชาการต้องมีคะแนนผ่าน เกณฑ์ 8 เกณฑ์คือ ความเป็นเลิศด้านการสอน (excellence in teaching) ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (reputation among peers) ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน (reputation among students) การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก (support of administrator/head of department) ความเป็นผู้นำวิชาการ (academic leadership) ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (research and publication) ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานวิชาชีพ และ/หรือการประสานคือ ติดต่อบุคลากรภายนอก (consultancy, professional practice and/or external liaison with professional bodies) และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (the administration of teaching and learning)

Winn และ Cameron (1998 : 498) ได้ปริทัศน์บทความตำรารายงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพองค์กร รวมทั้งนิยามของคุณภาพองค์กรตามกรอบความคิดของ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เพื่อใช้ในการประกันคุณภาพแล้วพัฒนาโมเดลคุณภาพมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งตรวจสอบความตรงของโมเดล สรุปได้ว่า คุณภาพของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย องค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน 3 มิติ รวม 7 ด้านคือ มิติด้านผู้ขับเคลื่อน (drivers) ได้แก่ ความเป็นผู้นำ (leadership) มิติด้านระบบ (systems) ได้แก่ สารสนเทศและการวิเคราะห์ (information and analysis) การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ (strategic quality planning) การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource development and management) การจัดการกระบวนการดำเนินงาน (management of process) และมิติด้านผลผลิต (outcomes) ได้แก่ ผลการดำเนินงาน (performance results) ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน (customer focus and satisfaction) นอกจากนี้ Winn และ Cameron ยังได้พัฒนาแบบวัดองค์ประกอบตามโมเดลคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย มิติ 3 มิติคือ ด้านผู้ขับเคลื่อน (drivers) ระบบ (systems) และผลผลิต (outcome) แต่ละมิติประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยรวม 7 ด้านดังกล่าวข้างต้น ได้เครื่องมือวัดองค์ประกอบ 7 ด้าน มีข้อคำถามรวม 190 ข้อ และรายงานค่าความเที่ยงขององค์ประกอบแต่ละด้านตั้งแต่ 0.88 – 0.96

จากการศึกษาความหมายของการประกันคุณภาพทั้งในภาคอุตสาหกรรม และภาคการศึกษา ดังเสนอข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายสำคัญของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง ระบบ หรือกระบวนการที่หน่วยงาน บริษัท องค์กร หรือสถานศึกษากำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจ และเชื่อมั่นได้ว่า การดำเนินงานของหน่วยงาน บริษัท องค์กร หรือสถานศึกษาจะได้ผลตามเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยที่เป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้นั้นครอบคลุมทั้ง



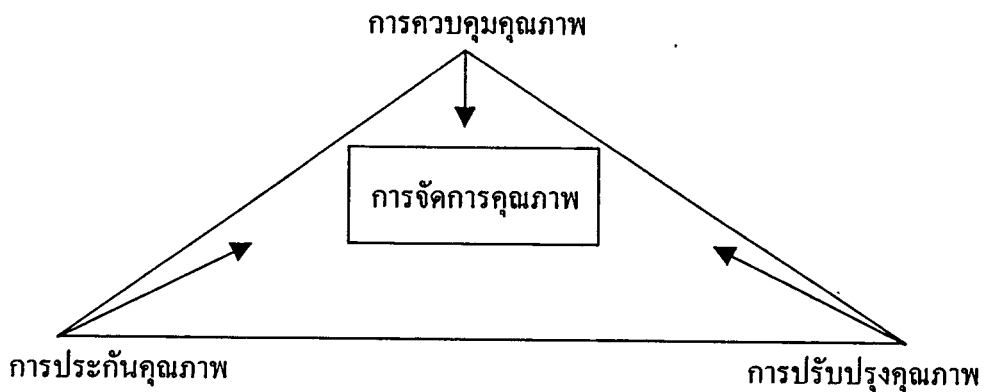
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 7 ด้านของคุณภาพมหาวิทยาลัย

มิติอุดมการณ์ของพันธกิจ มิติกระบวนการ และมิติผลการดำเนินงาน นอกจากนี้เป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้นั้นครอบคลุมทั้งเป้าหมายที่เป็นมาตรฐานของผลผลิตทั้งที่เป็นมาตรฐานสมบูรณ์และมาตรฐานสัมพัทธ์ และเป้าหมายที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาผลผลิตด้วย

เนื่องจากคำนิยามของ Winn และ Cameron (1998 : 498) ของ Thompson และคณะ (1998 : 104-105) มีความชัดเจน ละเอียด ครอบคลุม นิยามของคุณภาพมหาวิทยาลัยและคุณภาพการสอนเหมาะสมที่จะใช้ในการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้นิยามของ Winn และ Cameron และนิยามของ Thompson และคณะ รวมทั้งเครื่องมือในการวัดคุณภาพด้วยดังภาพที่ 2.1

2.1.2 คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “การประกันคุณภาพ”

โดยที่การประกันคุณภาพเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งในหลายกระบวนการที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีคุณภาพ มีการรักษาคุณภาพการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการประกันคุณภาพจึงมีความหมายใกล้เคียงกับกระบวนการอื่น ๆ ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร Hoyle (1994 :12-18) สรุปว่า กระบวนการในการพัฒนาคุณภาพองค์กรที่สำคัญได้แก่ การควบคุมคุณภาพ (quality control) การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) และการประกันคุณภาพ (quality assurance) กระบวนการทั้งสามนี้รวมเรียกว่า การจัดการคุณภาพ (quality management) ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทั้งสามกับการจัดการคุณภาพเขียนเป็นแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การจัดการคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการรักษามาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรที่มีคุณภาพอยู่แล้วให้ดำรงความมีคุณภาพต่อไป ดังนั้นการควบคุมคุณภาพจึงมิใช่กระบวนการสร้างมาตรฐาน โดยทั่วไปสำหรับองค์กรการผลิต การรักษามาตรฐานของกระบวนการผลิต เป็นกระบวนการคัดเลือก การวัด และการแก้ไขผลผลิต เพื่อให้ผลผลิตที่ผลิตออกสู่ตลาดมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กำหนด การควบคุมคุณภาพจัดว่าเป็นมาตรการที่จะช่วยป้องกันมิให้มีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของผลผลิตจากองค์กร การนำการควบคุมคุณภาพไปใช้กับองค์กรอาจจะใช้กับกระบวนการ หรือใช้กับผลผลิตก็ได้ โดยทั่วไปเป็นการใช้หลังจากกระบวนการผลิตขององค์กรเสร็จสิ้นลงแล้ว กล่าวคือ การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการตรวจสอบว่าผลผลิตมีคุณภาพหรือไม่ ถ้าผลผลิตชิ้นใดไม่มีคุณภาพจะมีการแก้ไขให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ในระยะหลังมีการประยุกต์การควบคุมคุณภาพไปใช้ก่อนและระหว่างกระบวนการผลิตเพื่อป้องกันความบกพร่องหรือความด้อยคุณภาพในกระบวนการผลิต

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) การปรับปรุงคุณภาพเป็นกระบวนการที่อาจนำไปใช้ได้ในทุกส่วนขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กร และทำให้ผลผลิตมีคุณภาพดีขึ้นดีกว่าเดิม การปรับปรุงคุณภาพมิใช่กระบวนการสร้างมาตรฐานใหม่ แต่เป็นการพัฒนามาตรฐานของผลผลิตหรือมาตรฐานของการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเนื่องจากกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ ในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพประกอบด้วย กิจกรรมด้านกระบวนการคัดเลือก การวิเคราะห์ การรวบรวมกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดคุณภาพมาตรฐาน การให้ความรู้ และการอบรมแก่คนในองค์กร กิจกรรมทั้งหมดนี้ทำให้ต้นทุนการผลิตลดลงเนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพทำให้ลดเวลาในการทำงาน

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบที่จะทำให้เกิดความมั่นใจในผลลัพธ์ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กรว่า สิ่งนั้นจะบรรลุวัตถุประสงค์ในทางปฏิบัติการวัดคุณภาพ จะวัดคุณภาพจากการดำเนินธุรกิจแทนการวัดคุณภาพจากสินค้า ซึ่งจะทำให้สามารถรับประกันในด้านการจัดการแก้คุณภาพของสินค้า และบริการไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยีด้านการตรวจสอบ การวางแผน การสืบสวน และการทดลองมาใช้ได้อีก

2.1.3 ขั้นตอนการประกันคุณภาพและวงจรการประกันคุณภาพ

จากการศึกษางานของ Hoyle (1994 : 19) พบว่า ขั้นตอนในการประกันคุณภาพขององค์กร ธุรกิจหรือบริษัทมีขั้นตอนรวม 7 ขั้นตอนคือ ขั้นการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ขั้นจัดทำแผนประกันคุณภาพ ขั้นการจัดสรรทรัพยากร ขั้นกำหนดกระบวนการผลิตและให้บริการของบริษัท ขั้นประเมินผลกระบวนการผลิต ขั้นเตรียมแผนป้องกันความเสี่ยง และขั้นกำกับ ควบคุม และประเมินผล ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร คือ การจัดหาเอกสารเกี่ยวกับแผนงานขององค์กร และนโยบายขององค์กรเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับคุณภาพขององค์กร

2. ขั้นตอนการจัดทำแผนประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาแผนงานโดยระบุว่า จะต้องดำเนินการอย่างไร องค์กรจึงจะได้รับการประกันคุณภาพ มีแผนการตั้งคณะทำงานอย่างไร มีแผนกำหนดวิธีการปฏิบัติอย่างไร และแผนติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างไร

3. ขั้นตอนการจัดสรรทรัพยากร คือ การจัดสรรและการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้เพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมการจัดหาปัจจัยป้อนสำหรับกระบวนการผลิตของบริษัท

4. ขั้นตอนการกำหนดกระบวนการผลิตและให้บริการของบริษัท คือ การบรรยายหรือการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติในการผลิตสินค้า และการให้บริการให้ได้ผลผลิตและผลการบริการตรงกับความต้องการและความพอใจของลูกค้า

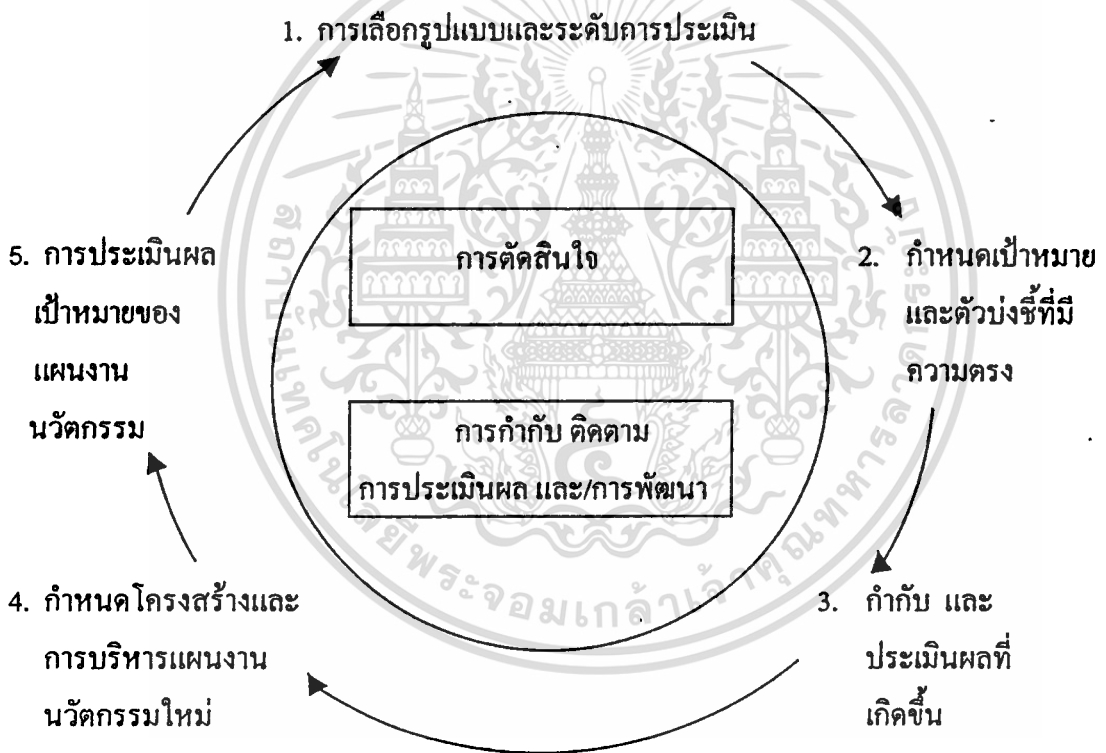
5. ขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการผลิต คือ การศึกษาติดตามผลการดำเนินการผลิตสินค้าและการให้บริการขององค์กร และตัดสินใจว่า ผลผลิตและผลการบริการได้ผลดีตามเกณฑ์ (criteria) ที่กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งใดสถานที่ใดกระบวนการใดที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการที่มีคุณภาพไม่ได้ตามวัตถุประสงค์

6. ขั้นตอนการเตรียมแผนป้องกันความเสี่ยง คือ การจัดทำแผนขององค์กรที่มีการเตรียมพร้อมเป็นอย่างดีสำหรับควบคุม กำจัด หรือลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในขั้นตอนการประเมินผลกระบวนการผลิต

7. ขั้นตอนการกำกับ ควบคุม และประเมินผล คือ การดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงานทั้งหมดของบริษัทในการควบคุม กำจัด และลดการเสี่ยงขององค์กรว่า ได้ผลหรือไม่อย่างไร ควรมีการพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและการให้บริการไปในทิศทางใด

การประกันคุณภาพของสถานศึกษาต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนเช่นเดียวกับการประกันคุณภาพของบริษัท การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถานศึกษาต้องทำเป็นกระบวนการ ไม่ว่าการฉาบฉวยทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีระบบ เป็นขั้นตอน Segers และ Dochy (1996 : 119-120) ได้พัฒนาแนวคิดการประกันคุณภาพของ Barnett ซึ่งพัฒนาเมื่อปี ค.ศ.1992 มาเป็นวงจรประกันคุณภาพ ในวงจรดังกล่าวแสดงขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพรวม 5 ขั้นตอนดังแสดงในภาพที่ 2.3 ตามแผนภาพ วงจรนี้เริ่มต้นจากขั้นตอนแรกคือการเลือกรูปแบบและระดับการประเมิน (choices of evaluation levels and form) ขั้นตอนต่อไปคือ ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายและตัวบ่งชี้ที่มีความตรง (determination of goals and stipulation of valid indicators) ขั้นตอนที่สามคือ ขั้นกำกับและประเมินผลที่เกิดขึ้น (monitoring and assessment of consequences) ขั้นตอนที่สี่คือ การกำหนดโครงสร้างและการบริหารแผนงานนวัตกรรมใหม่ (construction and execution of innovative plan) และขั้นที่ห้าคือการประเมินผลเป้าหมายของแผนงานนวัตกรรม (evaluation of the goals of the innovative plan) ซึ่งนำไปสู่การเริ่มต้นของวงจรในรอบต่อไป แต่ละขั้นตอนมีหลักการและวิธีการดังนี้



ภาพที่ 2.3 วงจรการประกันคุณภาพ

1. ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกรูปแบบและระดับในการประเมินผล ขั้นตอนนี้สถานศึกษาต้องตัดสินใจว่า จะมีการประเมินระดับใดบ้าง และใช้รูปแบบใด โดยทั่วไปการประเมินทำได้ทั้งในระดับสถาบัน ระดับหลักสูตรหรือรายวิชา โดยต้องพิจารณาว่า อะไรคือวัตถุประสงค์หลักของการประเมิน การประกันคุณภาพไม่ควรมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องเงินสนับสนุนการประกันคุณภาพเพียงอย่างเดียวแต่ควรจะต้องเป็นประโยชน์และสามารถนำมาใช้กำกับติดตาม ดูแล ตลอดจนตรวจสอบคุณภาพระบบงานได้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายของการประเมินและตัวบ่งชี้ที่มีความตรง ขั้นตอนนี้สถานศึกษาต้องกำหนดเป้าหมายการประเมินโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของสถาบันเป็นสำคัญ และกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ และตัวแปรต้องสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของสถาบันและต้องเป็นที่ทราบกันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

3. ขั้นตอนการกำกับและประเมินผล ผลจากการดำเนินงานขั้นตอนนี้จะได้ผลการประเมินที่จะสามารถอธิบายจุดอ่อน จุดแข็งของสถาบัน โปรแกรม และหลักสูตร

4. ขั้นตอนการรวบรวมหลักฐาน ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูล จุดเด่น จุดด้อย ตลอดจนสารสนเทศจากการประเมินทั้งหมดมาพัฒนาแผนงานนวัตกรรม และปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพ แผนงานนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่คุณภาพ

5. ขั้นตอนการประเมินเป้าหมายของแผนงานนวัตกรรม ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานนวัตกรรมว่า ได้ผลอย่างไร เป็นไปตามเกณฑ์หรือไม่ อันจะนำไปสู่การเริ่มต้นของวงจรประกันคุณภาพรอบใหม่ต่อไป

Segers และ Dochy (1996 : 120) กล่าวว่า ในวงจรการประกันคุณภาพที่แสดงตามภาพที่ 2.3 นั้น ขั้นตอนที่เป็นหัวใจสำคัญคือ ขั้นตอนที่สาม การกำกับและประเมินผล และขั้นตอนที่สี่ การพัฒนาแผนงานนวัตกรรมและปฏิบัติตามแผน นั่นคือ การประกันคุณภาพจะมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญอย่างน้อย 3 ขั้นตอนได้แก่ การกำกับ การวัดผล และการปรับปรุงคุณภาพ การกำกับเป็นกิจกรรมที่มุ่งหมายให้เกิดคุณภาพในระหว่างกระบวนการดำเนินงาน ถ้ามีระบบการเตือนถึงข้อบกพร่องในระยะเริ่มต้น ย่อมจะทำให้สามารถทราบสาเหตุของข้อบกพร่องต่าง ๆ และแก้ไขได้ทันเวลา ในส่วนของขั้นการวัดนั้นเป็นการวัดเพื่อการประเมินผลได้แก่ การรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ตามตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่สร้างขึ้น เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายมากที่สุด สำหรับขั้นตอนการวัดเพื่อประเมินผลนั้นรูปแบบการประเมินผลจะเป็นการสรุปผลและการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง สำหรับขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญคือ การวางแผนและปฏิบัติตามแผนนวัตกรรมและการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกิจกรรม เพื่อให้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ลดน้อยลง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในเรื่องขั้นตอนการประกันคุณภาพซึ่งมีหลายฉบับ ผู้วิจัยเห็นว่า สาระจากการเสนอของ Hoyle (1994) อันเป็นขั้นตอนการประกันคุณภาพในภาคอุตสาหกรรม การเสนอของ Segers และ Dochy (1996) อันเป็นขั้นตอนการประกันคุณภาพในภาคการศึกษา มีสาระที่ละเอียดชัดเจน จึงนำเสนอสาระดังกล่าวเปรียบเทียบกันดังนี้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบขั้นตอนการประกันคุณภาพ 2 แบบ

Hoyle (1994 : 19)	Seger และ Dochy (1996 : 119-120)
1. การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร 2. การจัดทำแผนประกันคุณภาพ 3. การจัดสรรทรัพยากร 4. การกำหนดขั้นตอนในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า 5. การประเมินผลกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ 6. การเตรียมแผนป้องกันความเสี่ยง 7. การกำกับ ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงาน	1. การเลือกรูปแบบและระดับการประเมิน 2. การกำหนดเป้าหมายของการประเมินและตัวบ่งชี้ที่มีความตรง 3. การกำกับและประเมินผล 4. การรวบรวมหลักฐานจุดเด่น จุดด้อย ตลอดจนสารสนเทศจากการประเมิน มาพัฒนาแผนงานนวัตกรรม 5. การประเมินเป้าหมายของแผนงานนวัตกรรม

จากการศึกษาขั้นตอนการประกันคุณภาพข้างต้น ผู้วิจัยสรุปการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนในกระบวนการการประกันคุณภาพดังต่อไปนี้

1. การกำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพและรูปแบบการประเมินที่จะใช้ในการประกันคุณภาพของสถาบัน
2. การกำหนดจุดมุ่งหมายการประเมินคุณภาพของสถาบันโดยพิจารณานโยบายเป้าหมาย และแผนพัฒนาของสถาบันเป็นสำคัญ
3. การกำหนดแผนงานการประเมินโดยพิจารณากำหนดรูปแบบในการประกันคุณภาพระบุขั้นตอนการดำเนินงาน และตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ให้มีความตรงและสอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายของสถาบัน
4. การดำเนินงานประเมินตนเอง ขั้นตอนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศเพื่อ

พิจารณาเทียบกับเกณฑ์ (criteria) ให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้งานเพื่อการอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร อาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การขอรับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก ขั้นตอนนี้เป็นการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับการประเมินตรวจสอบโดยบุคคลภายนอกสถาบันและรับฟังข้อเสนอแนะ

6. การปรับโครงสร้าง และปรับปรุงแผนพัฒนาสถาบัน สถาบันนำผลการประเมินทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแผนงานพัฒนาสถาบันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น

2.1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประโยชน์ที่ได้รับการประกันคุณภาพ

Woodhouse (1998 : 261-266) ระบุถึงหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์จากระบบการประกันคุณภาพในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษารวม 5 หน่วยงานดังนี้

1. รัฐบาล (Government)

รัฐบาลเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยตรงเพราะรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีคุณภาพตามแนวทางที่ประเทศต้องการ เหตุผลที่รัฐบาลมีความต้องการให้มีระบบการประกันคุณภาพนั้นมีหลายประการ เช่น รัฐบาลมีความต้องการที่จะตรวจสอบถึงประสิทธิภาพของเงินงบประมาณที่จ่ายไปว่าได้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าหรือไม่หรือในบางประเทศที่มีการรับนักศึกษาหรือส่งบัณฑิตไปทำงานนานาชาติ รัฐบาลยังมีความต้องการที่จะประกันคุณภาพเพื่อความมั่นใจสำหรับลูกค้า อีกทั้งการส่งคนไปทำงานต่างประเทศยังต้องมีการรับรองคุณภาพของนักศึกษาเพื่อให้สามารถไปทำงานได้

2. นายจ้าง (Employer)

นายจ้างที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลมักจะต้องการพนักงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานด้านความรู้และคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานของตนเองมากที่สุด เช่น นายจ้างต้องการพนักงานที่มีการรับรองคุณภาพ เพื่อให้ไปทำงานที่ลักษณะคล้ายคลึงกันในประเทศได้ด้วย การประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาจะทำให้นายจ้างเกิดความมั่นใจมากขึ้น

3. องค์กรวิชาชีพ (Professional Association)

นักศึกษาจำนวนมากต้องการให้มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับนานาชาติเพื่อประโยชน์ในการไปทำงานต่างประเทศ เนื่องจากการรับรองคุณภาพเชิงวิชาการเป็นบทบาทขององค์กรวิชาชีพ ดังนั้นถ้าองค์กรวิชาชีพได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากการรวมกลุ่มในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติมากขึ้นจะทำให้การรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติเป็นไปได้มากขึ้นในประเทศอังกฤษมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานประเมินคุณภาพภายนอกและองค์กรวิชาชีพทั้งนอกและในประเทศเกิดขึ้นแล้ว

4. สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการประกันคุณภาพของสถาบัน การดำเนินงานของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งการกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์การเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการชุมชน การให้บริการทางวิชาชีพ การสร้างความอยู่ดีกินดีในชาติ ตลอดจนการสร้างคุณภาพทางสังคมล้วนเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างสมดุล และสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของรัฐบาลให้มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนด

5. หน่วยงานกำกับติดตามคุณภาพภายนอก (External Quality Monitoring Agencies)

หน่วยงานกำกับติดตามคุณภาพภายนอกจะต้องติดต่อให้บริการกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล นายจ้าง หรือองค์กรวิชาชีพ ตลอดจนสถาบันอุดมศึกษาในเรื่องของการประกันคุณภาพ ลักษณะของหน่วยงานกำกับติดตามคุณภาพภายนอกเท่าที่ผ่านมามีหลายลักษณะแตกต่างกันกล่าวคือ หน่วยงานอาจอยู่ในรูปหน่วยงานผู้ตรวจสอบทางวิชาชีพ (professional auditor) หน่วยงานส่งเสริมวิชาชีพ (dirigiste) หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้ซื้อตรง (honest broker) หน่วยงานส่งเสริมพัฒนาอรรถประโยชน์ (utility improvement agency) หรือหน่วยงานกำกับติดตามคุณภาพภายนอกที่ปรับปรุง (adaptive external quality monitoring agencies) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานลักษณะใดบทบาทที่สำคัญคือ การพัฒนา (improvement) และการตรวจสอบความรับผิดชอบ (accountability) ของสถานศึกษา

2.1.5 ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในประเทศ

ปัจจุบันรัฐบาล หน่วยงานต้นสังกัด และสถาบันการศึกษาทุกระดับในประเทศไทยได้มีการตื่นตัวในการประกันคุณภาพเพื่อขอให้มีการรับรองมาตรฐานการศึกษาของตน ซึ่งจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษา สถาบันการศึกษาหลายระดับได้มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในสถานศึกษาของตน ในที่นี้ผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ สาระโดยสรุปมีดังนี้

2.1.5.1 การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาไทย ได้เริ่มในระยะ 3 – 4 ปีที่ผ่านมา จากการประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยเมื่อปี 2537 สมาชิกที่ประชุมเล็งเห็นความจำเป็นเรื่องการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อให้มหาวิทยาลัยมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับสากล จึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณานำแนวทาง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการส่งเสริม และประกันคุณภาพทางวิชาการมาใช้ประโยชน์เมื่อวันที่ 8 ก.ค. 2539 ต่อมาได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง

เอกชน นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญกำหนดให้ทบวง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นให้มีกลไกการควบคุมคุณภาพโดยทบวงมหาวิทยาลัยรับผิดชอบจัดให้มีระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพ (quality auditing and assessment) การดำเนินงานภายในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อมีการรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

สำหรับระบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย นั้น เนื่องจากทบวงมหาวิทยาลัยมิได้กำหนดรูปแบบของระบบตายตัว แต่ให้อิสระแก่สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับความต้องการของตน จึงมีการใช้ระบบประกันคุณภาพค่อนข้างหลากหลาย ส่วนระดับการประกันคุณภาพนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการประกันคุณภาพในระดับสถาบัน คณะ และภาควิชา

ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษานั้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐาน กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะอนุกรรมการชุดนี้มีหน้าที่สำคัญในการกำกับดูแลกระบวนการรับรองมาตรฐานการศึกษา และได้กำหนดองค์ประกอบเบื้องต้นซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอนรวม 9 องค์ประกอบได้แก่ 1. ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ 2. การเรียนการสอน 3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4. การวิจัย 5. การบริการวิชาการแก่สังคม 6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7. การบริหารและการจัดการ 8. การเงินและงบประมาณ และ 9. ระบบและกลไกประกันคุณภาพ องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเพียงองค์ประกอบเบื้องต้น ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมองค์ประกอบได้อย่างเป็นอิสระให้เหมาะสมกับสถาบันการศึกษาของตน สำหรับหัวใจหรือกิจกรรมสำคัญในกระบวนการประกันคุณภาพคือ การรับรองตรวจสอบและประเมินผลจากภายนอก เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีความมั่นใจว่า ระบบการศึกษาของสถาบันมีคุณภาพอาจเสนอรูปแบบการรายงานการศึกษาตนเอง (self study report) ต่อคณะกรรมการประเมินผลภายนอกเพื่อขอรับการตรวจสอบและการรับรองมาตรฐานต่อไป

เมื่อมีการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ฉบับ ฉบับแรกเป็นคู่มือการกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน (performance indicators) ฉบับที่สองเป็นคู่มือการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (self study report) และฉบับที่สามเป็นคู่มือการตรวจสอบและประเมินรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (auditing and assessment of quality assurance mechanism handbook) ทบวงมหาวิทยาลัยคาดว่าในช่วงปี 2542 ต่อปี 2543 สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะใช้ประโยชน์จากหนังสือคู่มือทั้งสามฉบับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ และต่อจากนั้นเมื่อมีการรับรองมาตรฐานการศึกษาคาดว่าการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาจะมีการใช้ดัชนีชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน (performance indicators) เป็นดัชนีในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.5.2 การประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศนโยบายและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต และบริการ ตลอดจนการบริหารตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด แนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย มาตรฐานการส่งเสริม การควบคุมการตรวจสอบ การประเมินผลคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและจัดการ และการพัฒนาตัวชี้วัดและการพัฒนาระบบการควบคุมการตรวจสอบ ประเมินผล และการรายงานผล ต่อมาเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2540 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ เพื่อทำหน้าที่พัฒนาระบบกลไกกำหนดหลักการ และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏได้จัดทำ “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ” เพื่อนำเสนอเกณฑ์ตัวชี้วัดและระบบกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏได้ระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาว่า ประกอบด้วยตัวแปรหลัก 13 ตัวได้แก่ 1. ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน 2. หลักสูตร 3. อาจารย์ 4. นักศึกษา 5. การจัดการเรียนการสอน 6. กิจกรรมนักศึกษา 7. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ 8. การบริหารและการจัดการ 9. การเงินและงบประมาณ 10. บุคลากรสนับสนุน 11. อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 12. การวิจัย 13. การติดตามและการรายงาน โดยในแต่ละปัจจัยได้กำหนดความหมาย ความสำคัญ เกณฑ์ตัวชี้วัด (performance indicators) และหลักฐานแสดงระดับตัวชี้วัด สำหรับการตรวจประเมินทั้งนี้มีการกำหนดมาตรฐานบางอย่างเป็นมาตรฐานกลางได้แก่ ภาระงานอาจารย์ มาตรฐานหลักสูตร เป็นต้น

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏมีโครงสร้างของระบบแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมคุณภาพเป็นวิธีการประกันว่า การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามที่สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งรับผิดชอบโดยมีการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ และการควบคุมจะเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง

2. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) การประเมินคุณภาพเป็นการประเมินกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงานว่า มีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน โดยเน้นการประเมินที่ใช้วิธีการศึกษาตนเอง (self-study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (external peer review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (performance indicator)

3. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) การตรวจสอบคุณภาพเป็นการตรวจสอบภายในระดับสถาบันราชภัฏทั้งที่เป็นการตรวจสอบด้วยตนเอง และการตรวจสอบโดยใช้ผู้ตรวจสอบภายนอก โดยเน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสนับสนุนช่วยเหลือ และขั้นตอนต่าง ๆ วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบคือ การตรวจสอบหลักฐาน หรือรายงาน การสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

กลไกการดำเนินงานในการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏยังอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันราชภัฏ ได้แก่ การประกันคุณภาพที่มีการตรวจสอบระดับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และส่วนการประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ ได้แก่ การประกันคุณภาพที่มีการตรวจสอบและประเมินโดยสถาบันราชภัฏเอง

2.1.5.3 การประกันคุณภาพของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเริ่มดำเนินการพัฒนาและประกันคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยมีการจัดสัมมนาทางวิชาการ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา มีการฝึกอบรม ประชุมปฏิบัติการ และการศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศของผู้บริหารสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยให้มีหน่วยงานรับผิดชอบและดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยเฉพาะเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้สถาบันได้นำระบบ ISO 9000 มาควบคุมคุณภาพทั้งกระบวนการเพื่อกำหนดมาตรฐาน ปัจจัยการผลิต กระบวนการผลิต และคุณภาพของการผลิต และได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่ให้หลักการ แนวคิด วิธีการ ตัวชี้วัด กลไกการควบคุมคุณภาพ การติดตาม การตรวจสอบและประเมินผลเพื่อสถาบันต่าง ๆ

2.1.5.4 การประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียนการสอน หลักสูตร และครู-อาจารย์ พร้อมทั้งได้มีการจัดให้มีการประเมินผลสถานศึกษาในสังกัดเพื่อคัดเลือกสถานศึกษาดีเด่นตั้งแต่ปี 2534 โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานทางด้านการบริหารทั่วไป ด้านวิชาการ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านนโยบาย และการวางแผน และด้านความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนเป็นแนวทางในการพิจารณาและคัดเลือกสถานศึกษาดีเด่น นอกจากนี้กรมอาชีวศึกษายังได้ร่วมมือกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พัฒนาหลักสูตรระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เพื่อเปิดสอนในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษาทั่วประเทศแก่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายระดับ ปวช. และปวส. ตั้งแต่ปีการศึกษา 2540 รวมทั้งได้มีการจัดสัมมนาให้ความรู้เบื้องต้นและความรู้ขั้นสูงเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา และครู-อาจารย์ในสถานศึกษาทั่วประเทศ

2.1.5.5 การประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สถาบันการศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยมีการควบคุมคุณภาพ/องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการศึกษาด้านการเรียนการสอนทางสถาบันการศึกษา และมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาตลอดเวลา เช่น จัดโครงการอบรมหลักสูตรการสอนพยาบาลในคลินิก โครงการประเมินศักยภาพการจัดการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด เป็นต้น นอกจากนี้สถาบันพระบรมราชชนกได้จัดทำโครงการประกันคุณภาพการ

ศึกษาวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการศึกษาดูงานการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการตรวจสอบประเมินผลคุณภาพการศึกษา (quality audit) เพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดต่อไป

2.1.5.6 การประกันคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิภาพจะจัดผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพตัวบ่งชี้ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายใน และเน้นงานบริหารโรงเรียนและความเป็นระบบของการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้กำหนดเกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเป็น 7 ปัจจัยคือ 1. ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน 2. หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน 3. บุคลากร 4. ทรัพยากรเพื่อการศึกษา 5. การจัดการบริหาร 6. กิจกรรมนักเรียน/นักศึกษา และ 7. สมรรถนะของผู้เรียน

2.1.5.7 การประกันคุณภาพของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติในฐานะหน่วยงานวางแผน และกำหนดนโยบายการศึกษาของประเทศได้จัดทำร่างมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติขึ้นเมื่อปี 2541 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) จากการสังเคราะห์เอกสาร และการจัดประชุมระดมความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก มาตรฐานการศึกษาที่พัฒนาได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย โดยมาตรฐานด้านผู้เรียนจะแบ่งเป็น 12 มาตรฐานย่อยได้แก่ มาตรฐานที่ 1 มีสุนิสา สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี มาตรฐานที่ 2 ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมให้โทษและสิ่งมอมเมา มาตรฐานที่ 3 มีคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ มาตรฐานที่ 4 มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์คิดไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์ มาตรฐานที่ 5 มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้ตามหลักสูตร มาตรฐานที่ 6 มีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานที่ 7 เห็นคุณค่าและภูมิใจในภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมที่ดีงามของไทย มาตรฐานที่ 8 รู้จักตนเอง พึ่งตนเองได้ มีบุคลิกภาพที่ดี มาตรฐานที่ 9 มีสุนทรียภาพ และลักษณะนิสัยด้านศิลปะดนตรีและกีฬา มาตรฐานที่ 10 มีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริตและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มาตรฐานที่ 11 เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และปฏิบัติตามระบอบประชาธิปไตย มาตรฐานที่ 12 มีจิตสำนึกที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม อนุรักษ์ และพัฒนาสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านกระบวนการแบ่งเป็น 6 มาตรฐานย่อยได้แก่ มาตรฐานที่ 1 มีการจัดองค์กร/โครงสร้าง และการบริหารงานอย่างเป็นระบบครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายการศึกษา มาตรฐานที่ 2 ส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชนในการพัฒนาการศึกษา มาตรฐานที่ 3 มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของผู้เรียน มาตรฐานที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาไม่จำกัดเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากร/ครูตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานที่ 5 มีการจัดการเรียนการสอน สอดคล้องกับหลักสูตรความต้องการของผู้เรียน และท้องถิ่น มาตรฐานที่ 6 จัดกิจกรรมการเรียน การสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และมาตรฐานด้านปัจจัยแบ่งเป็น 9 มาตรฐานย่อยได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ครูมีวิญญานความเป็นครู มีคุณธรรมจริยธรรม มาตรฐานที่ 2 ครูมีความสามารถ ในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มาตรฐานที่ 3 ครูมี ความสามารถในการแสวงหาความรู้ คิดวิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มาตรฐานที่ 4 ครูมีคุณวุฒิ/ความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่รับผิดชอบและมีครูเพียงพอ มาตรฐาน ที่ 5 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการ มาตรฐานที่ 6 ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี มาตรฐานที่ 7 มีหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับท้องถิ่น มีสื่อ เทคโนโลยีและทรัพยากรการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนการสอน มาตรฐานที่ 8 สถานศึกษามีอาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มาตรฐานที่ 9 ชุมชน/ผู้ปกครองมีศักยภาพในการ สนับสนุนการจัดและการพัฒนาการศึกษา นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้ กำหนดตัวชี้วัดของแต่ละมาตรฐานด้วย

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติยังได้ดำเนินการโครงการวิจัย และ พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการ ทดลองในสถานศึกษานำร่อง จำนวนรวมทั้งสิ้น 31 โรงเรียน โดยแบ่งเป็นสถานศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ (สพช.) 9 แห่ง กรมสามัญศึกษา 5 แห่ง สำนักงานการศึกษา เอกชน 5 แห่ง กรมอาชีวศึกษา 5 แห่ง โรงเรียนสังกัดเทศบาล 4 แห่ง และโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร 2 แห่ง

2.2 ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ISO 9002 และโมเดลปฏิสัมพันธ์

2.2.1 ระบบการประกันคุณภาพและระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

ในการผลิตสินค้าและบริการ คุณภาพของสินค้าและบริการนับว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น อย่างยิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสินค้าและบริการนั้น ๆ จึงทำให้ เกิดมีการควบคุมคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของสินค้าและ บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า แต่แนวคิดในการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ(quality control) เป็นการแก้ที่ผลลัพธ์โดยไม่ได้มีการป้องกันหรือควบคุมคุณภาพในระหว่างกระบวนการผลิต จากปัญหาดังกล่าวจึงก่อให้เกิดแนวคิดในการประกันคุณภาพสินค้าและบริการ (quality assurance) ซึ่งเป็นการควบคุมองค์ประกอบทั้งหมดที่จะส่งผลต่อสินค้าและบริการ เช่น การบริหารงาน การ ตรวจสอบความต้องการของลูกค้า กระบวนการทำงานที่มีการอบรมการใช้สถิติในการบริหารงาน เป็นต้น ดังนั้นการประกันคุณภาพจะเน้นการป้องกันที่ปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการทำงาน

เอกสารแนบและเอกสารที่ส่งไปให้ทางโรงเรียนใช้เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการทำงาน ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(process) ไม่ได้เน้นที่ผลลัพธ์ (results or outcomes) โดยเชื่อว่า เมื่อมีการควบคุมให้ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการทำงานไม่แปรปรวนแล้วผลลัพธ์ย่อมคงเส้นคงวา (วรภัทร ภูเจริญ, 2542) ความตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพในระยะแรกเกิดขึ้นในวงการอุตสาหกรรม และแพร่หลายอย่างมากในทวีปยุโรป ทำให้ประเทศต่าง ๆ สร้างมาตรฐานของตนเองในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก แต่ไม่มีมาตรฐานที่ใช้ร่วมกัน ดังนั้นเมื่อมีการรวมตัวกันของประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรป จึงตกลงที่จะยุบระบบการประกันคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้ร่วมกันคือ ตกลงที่จะใช้มาตรฐานการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษที่ชื่อว่า BS 5750 เป็นมาตรฐานร่วมกันชื่อ ISO 9000 ในปี 1987

ISO 9000 เป็นกลุ่มมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System-QMS) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization หรือ International Standards Organization) ได้ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ.2530 (ค.ศ.1987) และประเทศต่าง ๆ ได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้รับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้และประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก. – ISO 9000 ในปี 2534 ซึ่งมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการ นับจากนั้นมาได้มีการนำระบบ ISO 9000 มาใช้กับวงการอุตสาหกรรม บริษัทแรกที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 คือ บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานเฉพาะผลิตภัณฑ์น้ำมันเครื่องและจาระบี จากนั้นจึงได้มีการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในวงการอื่น ๆ เช่น การประกันภัย สถานพยาบาล และสถานศึกษา เป็นต้น สำหรับวงการศึกษาศาสนศึกษาแห่งแรกที่มีใช้สถาบันศีกอบรมที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 คือ วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์ ในปัจจุบันมีบริษัทในประเทศไทยได้ใบรับรอง ISO 9000 มากกว่า 700 ใบ

อนุกรมมาตรฐานสากล (ISO) มีหลายชุด หลังจากมีการพัฒนา ISO 9000 แล้ว ต่อมาได้มีการพัฒนาและเผยแพร่ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ใบรับรองมาตรฐานทั้งสามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายในการใช้แตกต่างกันกล่าวคือ ISO 9001 เป็นใบรับรองสำหรับธุรกิจที่มีการออกแบบ ISO 9002 เป็นใบรับรองสำหรับธุรกิจที่ไม่มีการออกแบบ และ ISO 9003 เป็นใบรับรองสำหรับธุรกิจที่ไม่มีการออกแบบ ไม่มีการจัดซื้อ ไม่มีการควบคุมกระบวนการบริการ และไม่มีการหลังการขาย (Hoyle, 1994)

ข้อกำหนด ISO 9000, ISO 9002 และ ISO 9003 (สมอ, 2542) มีรายละเอียดของมาตรฐานคล้ายกันประกอบด้วยประเด็นมาตรฐานด้านคุณภาพการศึกษารวม 14 ด้านได้แก่ 1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร 2. ระบบคุณภาพ 3. การทบทวนข้อตกลง 4. การควบคุมการออกแบบ 5. การควบคุมการออกแบบเอกสารและข้อมูล 6. การจัดซื้อ 7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า 8. การชี้แจงและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ 9. การควบคุมกระบวนการ 10. การตรวจสอบและการทดสอบ 11. การควบคุมเครื่องมือวัดและเครื่องทดสอบ 12. สถานการณ์ตรวจสอบและการทดสอบ 13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการขอรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ในสถานศึกษามีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. แต่งตั้งคณะผู้บริหารระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และมีหัวหน้าคณะบริหารทำหน้าที่ เป็นตัวแทนคณะผู้บริหาร (Quality Management Representative : QMR) ทำหน้าที่รักษาระบบ ISO 9002 ติดตามคุณภาพภายใน (internal quality audit)
2. เลือกใบรับรองที่เป็นแนวปฏิบัติ เช่น ISO 9002 และเลือกขอบเขต (scope) ว่า จะทำ ISO ทั้งสถานศึกษาหรือบางส่วน
3. วางแผนโครงการ (project planning) จัดตั้งระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในสถานศึกษา ซึ่งควรทำให้เสร็จภายใน 1 ปี
4. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9002 และเขียนคู่มือคุณภาพ (quality manual) ขั้นตอนการทำงาน (procedure) วิธีการทำงาน (work instruction)
5. ทบทวนสิ่งที่เขียนว่า สอดคล้องกับงานที่ทำหรือไม่
6. อบรมผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ทั้งหมดในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น (ก) จิตสำนึกคุณภาพ (ข) ISO 9002 ของสถานศึกษาของเราเป็นอย่างไร (ค) อบรมเกี่ยวกับสาระที่มีในเอกสารที่แต่ละคนต้องทำตามทีเขียน
7. เริ่มปฏิบัติงานตามที่เขียน
8. คณะบริหารฯ กำหนดทีมงานติดตามคุณภาพภายใน (internal quality audit) ทำการตรวจและติดตาม เช่น สอบถาม สัมภาษณ์ พิจารณาเอกสาร เป็นต้น
9. ติดต่อผู้ออกใบรับรองเพื่อมาประเมินระบบคุณภาพ
10. ผู้ตรวจประเมินเข้ามาตรวจทั้งระบบของสถานศึกษาและออกใบรับรองตามที่ขอ และจะมีการตรวจแบบสุ่มประมาณปีละ 2 ครั้งในช่วง 3 ปี เมื่อครบ 3 ปีต้องต่อใบรับรองด้วยการประเมิน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยพบว่า ยังไม่มีมีการกล่าวถึงประสบการณ์และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้กับองค์กรต่าง ๆ แต่ทั้งนี้จากการศึกษางานวิจัยของ Lundquist (1997 : 166-169) ที่ได้ทำงานสำรวจการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้กับสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 18 แห่งในประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เช่น University of Central Lancashire Library, Norfolk College of Arts and Technology, European Institute of Health and Medical Sciences (University of Surrey) และ Swinburne University of Technology เป็นต้น

ผลจากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัย/สถาบันได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำระบบ ISO 9000 ไปใช้ดังนี้

1. ผลดี-ผลเสียของการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ประกันคุณภาพสถาบันการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ข้อดีของระบบคุณภาพ ISO 9000 คือ

1.1.1 ระบบคุณภาพมีการระบุโครงสร้างของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

1.1.2 ระบบคุณภาพในองค์กรจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าและบุคคลภายนอกในเรื่องความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการขององค์กรนั้น ๆ

1.1.3 องค์กรต่าง ๆ คาดว่า การมีระบบคุณภาพในองค์กรจะทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการตลาด

1.1.4 ทำให้การติดต่อสื่อสารในการทำงานแต่ละขั้นตอนของพนักงานชัดเจนขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความเข้มงวดในเรื่องเอกสาร การตรวจสอบภายใน และการควบคุมการจัดการ

1.1.5 มีการกำหนดกฎระเบียบ และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี และมีมาตรฐานทางด้านวิชาการเพิ่มขึ้น

1.1.6 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการรายงานต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา

1.2 ข้อเสียของระบบคุณภาพ ISO 9000

1.2.1 ในระยะเริ่มต้นของการนำระบบไปใช้ อาจขาดความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของบุคลากรกับการดำเนินการในการสร้างระบบคุณภาพทางการศึกษา

1.2.2 เอกสารอธิบายขั้นตอนการทำงานสร้างความยุ่งยากในการทำงานแก่บุคลากรมากขึ้น

2. ข้อควรระวังในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ประกันคุณภาพสถานศึกษา

2.1 ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจว่า ระบบ ISO 9000 เป็นเพียงขั้นตอนพื้นฐานที่ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่องไม่ได้เป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการ

2.2 การนำระบบคุณภาพไปใช้ควรดำเนินการอย่างไม่มีเงื่อนไข และไม่ควรแก้ปัญหาด้วยวิธีการเพียงวิธีเดียว

2.3 ในการนำระบบคุณภาพไปใช้ต้องแน่ใจว่า ทุกคนในองค์กรมีความรู้ลึกถึงความ เป็นเจ้าของร่วมกัน มีความเข้าใจอย่างชัดเจนว่า ทำไมจึงมีการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ใน องค์กร

2.4 การนำระบบคุณภาพไปใช้กับสถานศึกษาทางไกลต้องมีกรอบการศึกษา และการจัดการ ที่กว้างขวางขึ้น

2.5 การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ต้องมีการตรวจสอบ 3 ส่วนที่สำคัญตามที่ระบุไว้ใน ISO 9000-1 (ISO 19946) คือ ต้องตรวจสอบว่า มีการระบุกระบวนการขั้นตอนการทำงานไว้ในเอกสารแล้วหรือยังการนำขั้นตอนต่าง ๆ ไปใช้ กระบวนการต่าง ๆ ผันแปรไปจากที่กำหนดไว้ในเอกสารหรือไม่ และสุดท้ายตรวจสอบว่า กระบวนการเกิดประสิทธิภาพและได้

ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

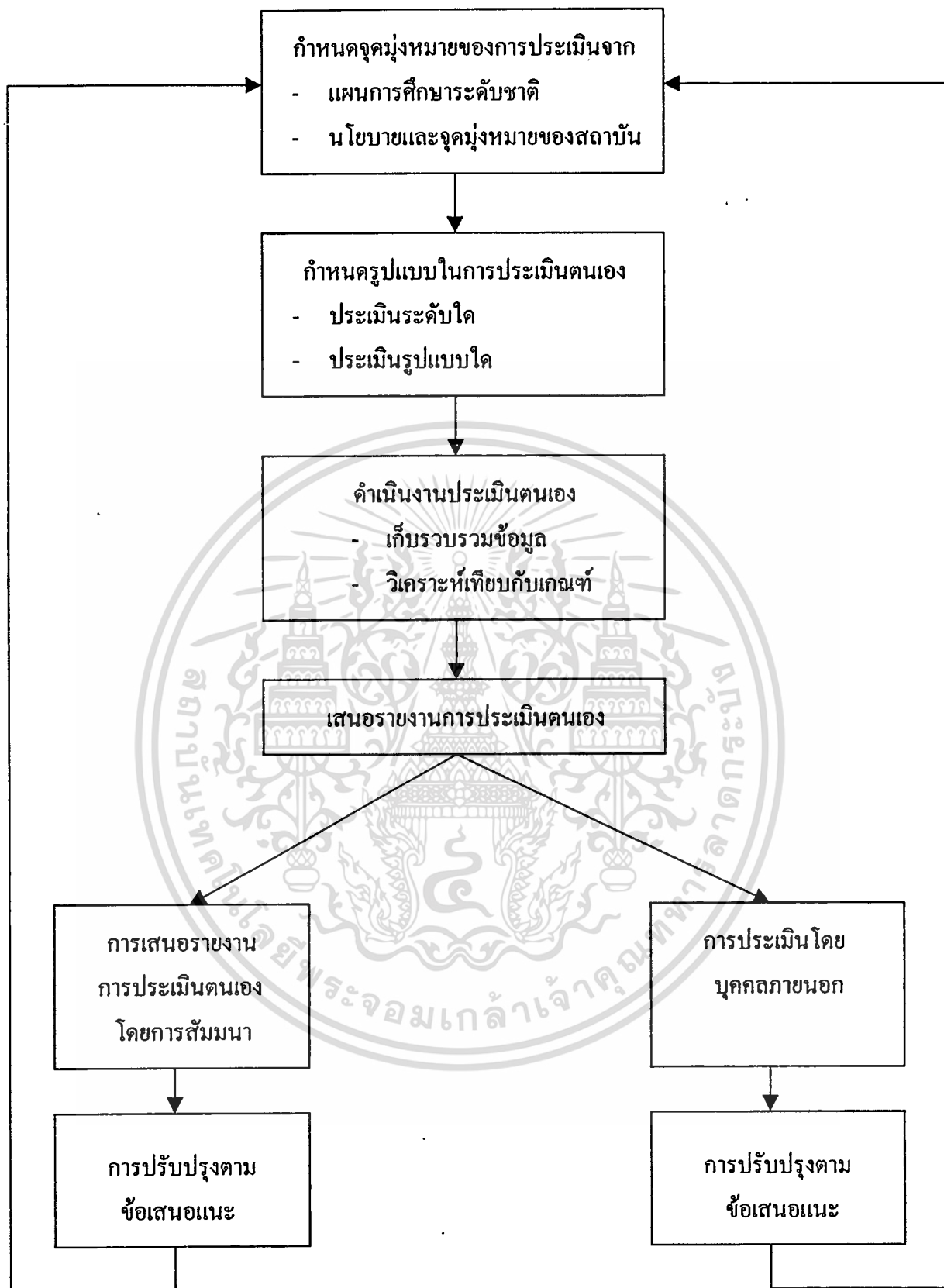
2.2.2 ระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994 : 358-366) ได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยชื่อ University of Jyväskylä ที่ประเทศฟินแลนด์และเสนอรายงานว่าการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกิดขึ้นหลังจากรัฐบาลของประเทศฟินแลนด์ได้ประกาศเกี่ยวกับนโยบายทางการศึกษาระดับสูงปี 1986 และกฎหมายใหม่ว่าด้วย การพัฒนาการศึกษาระดับสูง ซึ่งมีผลบังคับใช้ในปี 1987 โดยกำหนดให้ขั้นตอนการประเมินผลเป็นข้อบังคับที่สำคัญประการหนึ่งของกฎหมายดังกล่าว การเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจึงเป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐที่สำคัญ มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้รูปแบบการพัฒนาตนเอง (self-developing model) ที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) โดยที่มหาวิทยาลัยได้เริ่มดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการมาก่อน ขั้นตอนการดำเนินงานมี 5 ขั้นตอนตามภาพที่ 2.4 แต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมินตนเอง การประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาระดับสูงปี 1986 และปรับปรุงปี 1987 ในแผนการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งต้องสอดคล้องกับนโยบายและจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยด้วย
2. ขั้นตอนการกำหนดรูปแบบและแผนงานในการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยมีอิสระในการกำหนดรูปแบบในการประเมินตนเองโดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยทุกหน่วยงานจัดทำแผนงานการประเมินตนเอง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามภายในมหาวิทยาลัย และการประเมินโดยบุคคลภายนอก เพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงมหาวิทยาลัยต่อไป
3. ขั้นตอนการดำเนินการประเมินตนเอง จากขั้นตอนที่สองที่มหาวิทยาลัยได้รูปแบบและแผนงานการประเมินตนเอง ในขั้นตอนนี้มหาวิทยาลัยดำเนินการให้ทุกฝ่ายดำเนินการประเมินตนเองพร้อมทั้งมีการติดตามการประเมินตนเอง และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการการประเมินตนเอง
4. ขั้นตอนการเสนอรายงานการประเมินตนเอง และการรับการเยี่ยมชมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกมหาวิทยาลัยจะเสนอรายงานการประเมินตนเองภายในมหาวิทยาลัย และเสนอรายงานต่อบุคคลภายนอก ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 รายงานการประเมินผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยจะต้องครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

4.2 รายงานการประเมินตนเองสถาบัน และคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (ประมาณ 700 หน้า ตั้งแต่ฤดูใบไม้ผลิถึงฤดูร้อน 1992)



ภาพที่ 2.4 ระบบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย Jyväskylä

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 รายงานประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยในหัวข้อที่กำหนด ต้องยึดหลักจากรายงานของสถาบัน (ประมาณ 250 หน้า ตั้งแต่ฤดูใบไม้ร่วง 1992 – มีนาคม 1993) และต้องเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ (รายงานประเมินตนเอง 1993)

4.4 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเยี่ยมชมและรายงานผลการเยี่ยมชม (เมษายน 1993)

4.5 รายงานของผู้เยี่ยมชมจากภายนอก (เมษายน 1993)

4.6 จัดสัมมนาระดับชาติเกี่ยวกับรายงานของมหาวิทยาลัยและรายงานของผู้เยี่ยมชมจากภายนอก (พฤษภาคม, 1993)

5. ขั้นตอนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะภายในมหาวิทยาลัย และผู้เยี่ยมชมจากภายนอก จากข้อเสนอแนะภายในมหาวิทยาลัยและผู้เยี่ยมชมภายนอก มหาวิทยาลัยจะดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวและเริ่มกระบวนการประเมินตนเองใหม่

จากขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการดำเนินงานไม่แตกต่างจากขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยทั่วไป ส่วนที่เป็นความแตกต่างอยู่ที่วิธีการดำเนินงาน ซึ่งโมเดลปฏิสัมพันธ์จะเน้นการส่งเสริม กระตุ้นผลักดันให้ผู้ร่วมงานของสถาบันทุกคนคิดเริ่มต้น (initiate) โครงการขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบมากกว่าการสั่งการ จากเบื้องบน (top down) ผลจากการดำเนินงานประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ University of Jyväskylä พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีการประชุมทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการมากขึ้นกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด บุคลากรมีความสนับสนุนกันมากขึ้น และมีความผูกพันกับงานที่ตนเองคิดเริ่มต้นทำขึ้นมามากกว่าเดิม

แนวคิดในการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีนักวิชาการได้พยายามพัฒนาขึ้นในรูปแบบที่มีรายละเอียดที่ต่างกันเล็กน้อย เช่น งานวิจัยของ Minnett (1999 : 353 – 362) ได้เสนอรูปแบบของการประเมินภายในองค์กรที่เป็นแบบองค์กรสะท้อนภาพตนเอง (self - reflection organization) จากการดำเนินงานของ Salemanship Club Youth and Family Centers (SCYFC) บริษัทนี้จัดทำโครงการฟื้นฟูบำบัดรักษาพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนเป็นโครงการย่อย ๆ เป็นจำนวนมาก โครงการย่อย ๆ ที่สำคัญได้แก่ โครงการสถานบำบัดทางอารมณ์และพฤติกรรมในรูปสถานพยาบาล 72 ปี โครงการรักษาสมาชิกในครอบครัวในเขตอำเภอกว่า 2500 อำเภอในดัลลัส (Dallas) โครงการโรงเรียนชุมชนในเขตยากจน เป็นต้น บริษัทนี้ดำเนินงานในลักษณะที่เป็นองค์กรสะท้อนตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการจัดทำโครงการการวางแผนและการตัดสินใจที่อิงผลงานวิจัย คณะกรรมการผู้ดำเนินงานทุกโครงการจะจัดทำรายงานการศึกษาผลการดำเนินงานของตนเอง โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วม นอกจากนี้การดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนระยะยาวและระยะสั้น รวมทั้งมีการประชุมจัดกลุ่มสนทนา (focus group interview) เพื่อพิจารณาตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัทตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือก่อนที่มีการตัดสินใจขยายกิจการ ของบริษัทในการลงทุนเพิ่มเติม บริษัทจัดให้มีการประชุมเกือบ 50 ครั้ง แต่ทุกครั้งแสดงให้เห็นว่า การสะท้อนของกระบวนการบริษัทดำเนินงานในการที่จะลงทุนขยายกิจการในครั้งนี้ บริษัทถือว่า การสะท้อนภาพตนเองเป็นกลไกสำคัญที่ไม่อาจละเลยได้ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลูกจิตสำนึกในทุกคนในบริษัทเตรียมตัวและพยายามพัฒนางานของแต่ละคน ทุกคนจะถูกจ้างโดยรับรู้ว่า SCYFC เน้นคุณค่าการสะท้อนภาพตนเองและจะผนวกวิธีการสะท้อนภาพตนเองลงไปในพันธกิจทุกด้านของบริษัท ปัจจัยสำคัญของกลไกการสะท้อนภาพตนเองได้แก่ การประเมินภายใน ซึ่งผู้บริหารจะต้องสร้างความสัมพันธ์หลายรูปแบบ - (relationships) เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินภายใน นอกจากนี้ในกระบวนการดำเนินการภายในบริษัทได้เห็นความสำคัญกับการวิจัยประกอบกับการประเมินด้วยเรียกว่า การวิจัยและการประเมินภายใน (internal research evaluation) โดยสนับสนุนส่งเสริมในเจ้าหน้าที่ทุกระดับทุกคน มีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยและนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการประเมิน บริษัทตระหนักว่า อันตรายหรือผลเสียในการดำเนินงานของบริษัทจะเกิดขึ้น ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทุกคน ดังนั้นจึงมุ่งสร้างความสัมพันธ์ในเชิงรวมพลังรวมใจ (collaborative relationship) ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทุกคนสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทุกชั้น ทุกระดับ ในบริษัทจะไม่มีการใช้คำว่า การประเมินผล (evaluation) แต่ผู้ร่วมงานทุกคนจะรู้รายละเอียดของโครงการประเมิน และทุกคนรู้ว่ากำลังทำงานวิจัย (research) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกคนจะต้องรักษาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นความลับ และใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานและไม่ให้มีผลเสียแก่ผู้ให้ข้อมูล การรายงานผลการวิจัยจะรายงานในภาพรวมของกลุ่มไม่มีการรายงานข้อมูลเฉพาะตัวบุคคลเพื่อประกันว่าจะไม่มีเจ้าหน้าที่คนใดได้รับผลเสียจากการให้ข้อมูลสิ่งสำคัญ อีกประการหนึ่งก็คือ ผู้บริหารระดับสูงจะไม่ลงมาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิจัยแต่จะสนับสนุนส่งเสริม กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ดำเนินการด้วยตัวเอง ได้เรียนรู้จุดบกพร่องและพัฒนางานของตนผ่านในกระบวนการวิจัยและรายงานผล

เมื่อมีการประเมินภายในเสร็จเรียบร้อยผลการประเมินที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับรู้ในการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ใน 3 แนวทาง แนวทางแรก ผู้ปฏิบัติงานวิจัยสรุปทำรายงานผลการวิจัยเชิงปริมาณและในข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงงานของตนพร้อมทั้งนำเสนอให้กับสมาชิกทุกคนในบริษัทที่จะได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน แนวทางที่ 2 บริษัทจะจัดทีมงานทั้งที่มีความรู้ในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ มาสรุปสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงประเมินทั้งหมด จัดพิมพ์รายงานโดยใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้บริโภคกล่าวคือ รายงานที่นำเสนอทางวิชาการจะใช้ศัพท์ทางวิชาการขณะที่รายงานที่เสนอต่อลูกค้าจะใช้ภาษาสามัญ แนวทางที่ 3 บริษัทจะจัดทีมงานทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะพหุสาขาวิชา (multiple discipline agencies) โดยแปลความโครงการและผลงาน ตลอดจนข้อมูลป้อนกลับให้แก่แต่ละหน่วยงาน ผลจากการประเมินงานดังกล่าวทำให้บริษัทตั้งเป็นกลุ่มนักวิจัย ซึ่งผลการดำเนินงานของนักวิจัยเหล่านี้ทำให้กลไกสะท้อนภาพตนเองมีความเข้มแข็งมากขึ้น และเกิดจิตวิญญาณของการเรียนรู้แบบรวมพลังรวมใจ (collaborative learning) มากยิ่งขึ้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคนเน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนและทุ่ทุเท เสียสละ ทำการวิจัย (ประเมิน) ผู้บริหารเชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่รู้สึกว่าคุณเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าของกระบวนการวิจัยจะมีความรู้สึกผูกพันและนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้หลากหลายสะท้อนภาพของตัวเองและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 หลักการประเมิน

การประเมินเป็นกิจกรรมสำคัญอย่างหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ในเรื่องหลักการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศอันจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบการวิจัยต่อไป การเสนอสาระในตอนนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ 1) ความหมายของการประเมิน 2) ประเภทของการประเมิน 3) ขั้นตอนการประเมิน 4) บทบาทของการประเมินในการบริหารองค์กร

2.3.1 ความหมายของการประเมิน

Berk (1981 : 4) ให้นิยามว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจว่า ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ เป็นการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลเพื่อทำการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งความเชื่อมั่น (reliable) และความตรง (valid) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษา

Stake และ Alkin (อ้างใน Popham. 1975 : 30-37) ให้นิยามว่า การประเมินเป็นการบรรยาย (description) และการตัดสินคุณค่า (judgement) ของโปรแกรมทางการศึกษา เป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้แก่ การคัดเลือกสารสนเทศ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้ทำการตัดสินใจ ซึ่งเป็นเหมือนการให้น้ำหนักของจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541 : 17) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (judgement) และหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาคัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เกณฑ์ที่กำหนดอาจเป็นเกณฑ์แบบสัมพัทธ์ (relative criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์แบบอิงกลุ่ม (norm-referenced criteria) ก็ได้ หรือเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) ก็ได้

อาจสรุปได้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย คุณลักษณะ กระบวนการ และผลลัพธ์จากโครงการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศ สำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการที่กำลังดำเนินการว่าควรดำเนินการต่อไปนี้โดยมีการปรับปรุงอย่างไรหรือควรล้มเลิกโครงการ

2.3.2 ประเภทของการประเมิน

การประเมินมีหลายประเภท นักประเมินแบ่งประเภทของการประเมินโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งแตกต่างกันเป็นหลายแบบ Stufflebeam (อ้างใน Popham. 1975 : 36) แบ่งการประเมินตามบริบทของการประเมินเป็น 2 แบบเป็นการประเมินโครงการและการประเมินทางการศึกษา การประเมินโครงการเป็นกระบวนการระบุนามาตรฐานของโครงการ การกำหนดความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานจากโครงการเพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานของโครงการให้ดีขึ้น การประเมินทางการศึกษาอย่างเป็นระบบเป็นการตัดสินใจคุณค่าในด้านการศึกษาอย่างเป็นทางการ ซึ่งประกอบด้วยการประเมินหลายด้านได้แก่บริบท (context) ปัจจัยป้อน (input) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์ (outcome) ที่ได้จากการจัดการศึกษาว่า ผลผลิตจากการศึกษาได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร นอกจากนี้ Popham (1975 : 13) ได้สรุปเปรียบเทียบคุณลักษณะการประเมินโครงการที่เป็นการประเมินทางการศึกษา และการวิจัยทางการศึกษาได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบคุณลักษณะการประเมินการศึกษาและการวิจัยทางการศึกษา

คุณลักษณะ	การประเมินทางการศึกษา (educational evaluation)	การวิจัยทางการศึกษา (educational research)
จุดเน้น (focus)	การตัดสินใจ (decision)	การสรุป (conclusion)
การสรุปนัยทั่วไป (generalizability)	ระดับการสรุปอ้างอิงต่ำ	ระดับการสรุปอ้างอิงสูง
การเน้นด้านคุณค่า (value emphasis)	ความคุ้มค่า (worth)	ความจริง (truth)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, (2525 : 114) สรุปว่า การประเมินแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ตามลักษณะการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินได้แก่

1. การประเมินตามอุดมการณ์หรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (goal-based evaluation) เป็นการประเมินผลว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ โดยทราบก่อนว่า โครงการนี้มีวัตถุประสงค์อะไรบ้าง
2. การประเมิน ซึ่งเป็นอิสระจากอุดมการณ์หรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (goal-free evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ของโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุมิต ว่องวานิช (2536:22-23) รัตนะ บัวสนธ์ (2540) และ Mehrens และ Lehmann (1984) แบ่งประเภทของการวัดและประเมินผลเป็น 2 ประเภท โดยยึดการแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดเป็นหลัก

1. การวัดและประเมินผลแบบอิงเกณฑ์ (criterion – referenced evaluation) เป็นการตัดสินผลการวัดและประเมินว่า ผ่านหรือไม่ผ่านโดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่เป็นจุดตัดสินระดับความสามารถ ซึ่งถือว่า เป็นการวัดอิงโดเมน (domain referenced measurement) สามารถประเมินได้ว่า ผู้เรียนมีความรอบรู้ในเรื่องใดบ้าง

2. การวัดและประเมินผลแบบอิงกลุ่ม (norm – referenced evaluation) เป็นการตัดสินผลการวัดและประเมิน โดยเทียบกับความสามารถของกลุ่มผู้เรียน โดยเปรียบเทียบกับคะแนนของผู้อื่นที่เป็นกลุ่มอ้างอิงหรือกลุ่มมาตรฐานจะทำให้สามารถประเมินความสามารถ และจำแนกกลุ่มผู้เรียนได้ แต่อย่างไรก็ตามการวัดแบบอิงกลุ่มจะทำให้ไม่สามารถระบุสารสนเทศที่มีความสำคัญได้อย่างแท้จริง เช่น มีการเรียนรู้มากน้อยเพียงใด เป็นต้น

Popham (1975 : 14) ได้แบ่งประเภทของการประเมินไว้ 2 ประเภทตามช่วงระยะเวลาการประเมินได้แก่

1. การประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) เป็นการประเมินในระหว่างที่โครงการยังดำเนินอยู่ โดยนักประเมินจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินคุณค่าของโครงการ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น โดยปกติผู้ประเมินความก้าวหน้าจะเป็นสมาชิกของทีมงานที่เป็นทั้งผู้ออกแบบและผู้พัฒนาโครงการ

2. การประเมินสรุปรวม (summative evaluation) เป็นการประเมินเมื่อโครงการสิ้นสุด โดยนักประเมินจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินโครงการในภาพรวมและพิจารณาว่า ควรจะให้มีการต่อไปหรือควรล้มเลิกโครงการ นักประเมินสรุปรวมจึงควรเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ และควรเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะโดยการทำงานในภาคเอกชน องค์กรอิสระ ซึ่งมีการบริหารจัดการอย่างเป็นอิสระ

Stufflebeam (1977 : 281-232) ผู้ซึ่งได้วางแนวคิดการประเมินโดยใช้ CIPP Model ได้แบ่งการประเมินโครงการเป็น 4 ประเภทตามองค์ประกอบของระบบได้แก่

1. การประเมินบริบท (context evaluation) เป็นการประเมินขั้นพื้นฐานของโครงการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของโครงการ เช่น สิ่งแวดล้อม ความต้องการจำเป็นและปัญหาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

2. การประเมินปัจจัยป้อน (input evaluation) เป็นการประเมินเพื่อหาองค์ประกอบเบื้องต้นต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินโครงการ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประเมินปัจจัยจะมีส่วนช่วยให้ผู้ทำการตัดสินใจเลือกและออกแบบโครงการเพื่อไปสู่เป้าหมายของโครงการ

3. การประเมินกระบวนการ (process evaluation) เป็นการประเมินในระหว่างโครงการว่า ได้ดำเนินการตามที่วางแผนไว้หรือไม่ ซึ่งจะประเมินเกี่ยวกับขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งไม่จำกัดเฉพาะขั้นตอนการทำงานแต่รวมถึงการดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ

ปัญหาที่พบในระหว่างดำเนินการ มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของโครงการ รวมทั้งมีกระบวนการกำกับติดตามจากผู้ประเมินโครงการ

4. การประเมินผลลัพธ์ (product evaluation) เป็นการประเมินว่า ผลลัพธ์ของโครงการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาให้กับผู้ทำการตัดสินใจ ตัดสินเกี่ยวกับโครงการ และเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลที่เกิดขึ้นจริง จะช่วยให้ประเมินตัดสินใจได้ว่า ควรดำเนินโครงการต่อไปหรือควรปรับปรุงโครงการอย่างไร

Cousins (1996 : 7-19) แบ่งประเภทการประเมินโครงการที่นักวิจัยที่มีส่วนร่วมในโครงการเป็น 3 ประเภทคือ 1. โครงการประเมินแบบนักวิจัยมีส่วนร่วมเต็มที่ (full partnership) โครงการประเมินนี้มีข้อไม่ดี 2 ประการคือ ประการแรกการมีส่วนร่วมของนักวิจัยอาจทำให้กลุ่มนักวิจัยคาดคะเนผลลัพธ์ของโครงการ ซึ่งมีผลทำให้ได้ผลการประเมินไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ประการที่สองให้ข้อมูลของนักวิจัยและสมาชิกแต่ละคนที่มีการลำเอียงตามการคาดคะเนไม่สามารถเสนอความคิดของแต่ละคนได้อย่างหลากหลายกว้างขวาง รายงานการวิจัยก็อาจถูกปรับแต่งโดยนักวิจัยอีกด้วย การประเมินโครงการแบบนักวิจัยมีส่วนร่วมเต็มที่ที่มีข้อคิดตรงที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและมีการนำผลไปปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีรูปธรรม 2. โครงการประเมินแบบนักวิจัยมีส่วนร่วมโดยไม่เปิดเผย (silent partnership) โครงการประเมินแบบนี้มีการทำโครงการประเมินดำเนินไปได้ด้วยดี และเป็นที่ยอมรับขององค์กร แม้ว่าในช่วงเริ่มต้นอาจมีความสับสนอยู่บ้าง และผู้ร่วมงานอาจวิตกกังวลว่า จะเป็นการเพิ่มภาระของงานปกติที่ทำอยู่ หรือเกรงว่าไม่สามารถทำให้โครงการเสร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ผลการประเมิน โครงการประเมินแบบนี้อาจไม่แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน แต่มีผลที่สำคัญก็คือ องค์กรมีการนำหลักการที่ได้จากการศึกษาของโครงการไปใช้ในงานส่วนต่าง ๆ 3. โครงการประเมินแบบนักวิจัยเป็นที่ปรึกษาทั่วไป (general advisor) โครงการประเมินแบบนี้มีคณะผู้ดำเนินการประเมินจะต้องใช้ความพยายามสูงในการทำโครงการเพราะมีทั้งความเครียดเนื่องจากเวลาจำกัด และมีปัญหาท้าทายต่าง ๆ อย่างไรก็ตามการทำโครงการประเมินด้วยวิธีนี้ คณะผู้ประเมินจะได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้โครงการสำเร็จ การนำผลการประเมินโครงการไปใช้ประโยชน์ไม่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน แต่ก็เป็นไปได้ในทางที่ดี มีการนำผลไปใช้ในด้านต่าง ๆ บ้างในระยะเวลาต่อมา

จากรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการประเมินสรุปได้ว่า การประเมินต่างจากการวิจัย และการประเมินแบ่งได้เป็นหลายประเภทแตกต่างกันตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ลักษณะการประเมินที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการประกันคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้คือ การประเมินทั้งที่เป็นแบบ การประเมินความก้าวหน้า และการประเมินสรุปรวม รวมทั้งการประเมินแบบนักวิจัยมีส่วนร่วมเต็มที่

2.3.3 ขั้นตอนการประเมิน

จากการศึกษาเอกสารของ สุวิมล ว่องวาณิช (2536 : 187) สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2537 : 120) เอกสา และ Minnett (1999 : 354-355) สรุปขั้นตอนในกระบวนการประเมินแยกได้เป็น 6 ขั้นตอนได้ดังนี้ ด้านการคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมิน
2. การวิเคราะห์และออกแบบการประเมิน
 - 2.1 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการประเมิน
 - 2.2 การระบุผลความสามารถด้านการปฏิบัติ (performance outcomes) โดยพิจารณาว่าในการวัดจะให้ความสำคัญกับกระบวนการ (process) หรือผลงาน (product) พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมินและตัวบ่งชี้ (indicators) ด้วย
 - 2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.4 การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ผลที่ได้จากการประเมิน
 - 2.5 การกำหนดรูปแบบรายงานการประเมิน
 - 2.6 การแต่งตั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการประเมิน
3. การดำเนินการประเมินตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ การศึกษาในภาคสนามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินตามตัวชี้วัด (indicators) ที่กำหนดไว้ โดยเทียบกับเกณฑ์ และตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการว่าควรดำเนินการต่อไปหรือควรยกเลิกโครงการ
5. การเขียนรายงานผลการประเมินเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. การพิจารณาผลการประเมินเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการของโรงเรียน ทั้งนี้ถ้าผลการประเมินเป็นที่ไม่พอใจของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอาจมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงรูปแบบการประเมินจนกว่าจะเป็นที่พอใจ และนำผลที่ได้จากการประเมินไปปฏิบัติจริงจะถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการประเมิน

ขั้นตอนที่สำคัญในการประเมินคือ ขั้นตอนการตัดสินใจว่า โครงการที่ดำเนินการควรจะยกเลิกหรือปรับปรุงอย่างไร นักประเมินจะตัดสินใจได้ต้องมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์ (criteria) ดังนั้นการกำหนดเกณฑ์จึงเป็นงานสำคัญที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการประเมิน

เกณฑ์ (criteria) ตามคำจำกัดความของ Popham (1975 : 24-25) และ Husele (1969 อ้างใน Mehrens และ Lehman, 1984) หมายถึง มาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน (performance standard) ที่จะใช้เป็นหลักในการเปรียบเทียบว่า สิ่งที่ถูกหรือประเมินนั้นมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ประกอบด้วย ชุดของตัวบ่งชี้ รวมทั้งนิยามความหมายของคะแนนตัวบ่งชี้ และคะแนนจุดตัด (cut off score) ที่บอกความหมายว่า คะแนนที่สูงกว่าคะแนนจุดตัดนั้น หมายถึง คะแนนผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานตามที่ต้องการ

เนื่องจากการวัดและประเมินผลมีแตกต่างกัน เกณฑ์ที่ใช้จึงมีแตกต่างกันตามประเภทของการวัด และการประเมินผล สุวิมล ว่องวาณิช (2536 : 22-23) รัตนะ บัวสนธิ์ (2540) และ Mehrens และ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Lehman (1984) อธิบายว่า เกณฑ์แบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามวิธีการวัดและประเมินผลคือ เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) และเกณฑ์สัมพัทธ์ (normative criteria)

เกณฑ์สัมบูรณ์เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดและประเมินผลแบบอิงเกณฑ์มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานที่ใช้ตัดสินไว้อย่างชัดเจนโดยผู้รู้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ซึ่งอาจมาจากการประชุมระดมสมอง การใช้เทคนิคเดลฟาย (delphi) หรืออาจนำเกณฑ์ที่บุคคลอื่นกำหนดไว้มาเป็นเกณฑ์สำหรับการวัดและประเมิน

เกณฑ์สัมพัทธ์เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดและประเมินแบบอิงกลุ่ม เป็นเกณฑ์ที่ได้จากผลการปฏิบัติงานของผู้ได้รับการวัดและการประเมินที่นำมาใช้เป็นหลักในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดและประเมิน

โดยทั่วไปเกณฑ์สัมพัทธ์เมื่อนำไปใช้นักวัดและประเมินจะตัดสินใจว่า คะแนนการวัดและประเมินได้มาตรฐานหรือไม่ จากการเปรียบเทียบผลงานกับกลุ่มหรือเทียบกับผลงานที่ผ่านมา

รัตนะ บัวสนธิ (2540) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การใช้เกณฑ์สัมพัทธ์ในการประเมินโครงการค่อนข้างเป็นการเปิดกว้างหรือให้โอกาสในทางตัดสินใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้มาก เนื่องจากการตัดสินใจมีหลายทางเลือกต่างจากการใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ ซึ่งมีโอกาสทางเลือกในการตัดสินใจต่อโครงการเพียงทางเลือกเดียว

เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการวัด และประเมินควรเป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการทุก ๆ ฝ่าย Mehrens และ Lehmann (1984) ได้เสนอว่า เกณฑ์ที่ดีต้องมีลักษณะ 3 ประการคือ มีความตรงต่อความต้องการและสะท้อนสิ่งสำคัญที่ต้องการวัดได้อย่างแท้จริง (relevance) มีความเที่ยง (reliability) และต้องไม่มีความลำเอียง (unbias)

2.3.4 บทบาทของการประเมินในการบริหารองค์กร

การประเมินเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการบริหารองค์กร ผู้นำองค์กรหรือหน่วยงานทุกงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารองค์กรจากรายงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่า มีนักศึกษานำเสนอสารสนเทศที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินและการเป็นผู้นำองค์กรไว้หลายท่านดังจะเสนอต่อไปนี้

จากการศึกษางานวิจัยของ Owen และ Lambert (1998 : 357) เรื่อง การประเมินและความต้องการข้อมูลของผู้นำองค์กร สรุปได้ว่าความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนระหว่างความเป็นผู้นำและผู้บริหารคือผู้บริหารจะเน้นการควบคุมและการออกคำสั่ง ส่วนผู้นำจะเน้นที่การเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงและทิศทาง การบริหารที่ดีนั้นจะอยู่ในขอบเขตของเรื่อง que ผู้บริหารนั้นมีความถนัด ผู้บริหารที่เก่งนั้นจะสามารถใช้ระบบที่มีอยู่ให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การบริหารตามระบบที่อยู่เพียงอย่างเดียวนั้นเป็นเงื่อนไขที่ไม่เพียงพอในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะการบริหารที่ดีอาจจะได้รูปแบบของสินค้าและบริการที่ดีที่สุด คุณภาพสูง แต่อาจไม่มีผู้ต้องการซื้อสินค้าและบริกะนั้นก็ได้ ส่วน

ความเป็นผู้นำนั้น จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง และมองสิ่งต่าง ๆ อย่างหลากหลายแง่มุม
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกเหนือจากขอบเขตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ในปัจจุบันการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติสิ่งใดหรือไม่ก็นั้นมักจะพิจารณาว่าการตัดสินใจของเราขัดแย้งกับคนอื่นหรือไม่อย่างไร การปลูกฝังความคิดดังกล่าวจึงทำให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจจะคิดและปฏิบัติแต่สิ่งที่คุ้นเคย

Owen และ Lambert (1998 : 357-360) ได้สรุปกระบวนทัศน์ (paradigm) ที่ Barker เสนอ เพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำและผู้บริหาร โดย Barker ได้เสนอว่าผู้บริหารจะดำเนินงานภายในกระบวนทัศน์ที่กำหนดไว้ ส่วนผู้นำจะมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา และมองสิ่งที่นอกเหนือจากขอบเขตที่ได้มีการสร้างขึ้นร่วมกัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ (vision) การประเมินความเสี่ยง (risk assessment) และการตัดสินใจโดยใช้สัญชาตญาณ (intuitive judgement) ความแตกต่างระหว่างผู้บริหาร/การบริหาร และผู้นำ/ความเป็นผู้นำตามกระบวนทัศน์ของ Barker เสนอไว้ในตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่างการบริหารและความเป็นผู้นำ

ผู้บริหาร/การบริหาร	ผู้นำ/ความเป็นผู้นำ
1. เป็นผู้ดำเนินการ	1. เป็นผู้สร้างสรรค์
2. มองผลในระยะสั้น	2. มองผลในระยะยาว
3. มักจะตั้งคำถามว่า “อย่างไร” และ “เมื่อไร”	3. มักจะตั้งคำถามว่า “อะไร” และ “ทำไม”
4. เน้นไปที่ระดับล่าง (bottom line)	4. เน้นตามแนวราบ (horizon)
5. ทำทฤษฎีการควบคุม	5. พิจารณาศักยภาพขององค์กร
6. ใช้เวลาน้อย (3 เดือน – 2 ปี)	6. ใช้ระยะเวลามาก (5 – 10 ปี หรือ มากกว่านั้น)
7. เน้นสิ่งที่คุ้นเคย, ระบบที่เป็นแบบแผน	7. เน้นสิ่งที่ไม่คุ้นเคย, ระบบที่ไม่เป็นแบบแผน
8. การนำแผนไปใช้, การสร้างความเข้าใจร่วมกัน	8. การร่างแบบหัวข้อการเปลี่ยนแปลง, การสร้างคุณค่า และวัตถุประสงค์ร่วมกัน, การออกแบบระบบ
9. การทำงานในระบบเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีเยี่ยม	9. การทำงานข้ามระบบเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีเยี่ยม
10. มีการควบคุมความเสี่ยง และทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด	10. มีการเสี่ยงเพื่อทดสอบสินค้า บริการ ระบบ หรือกระบวนการ ใหม่ ๆ
11. ประเมินแผนงานที่มีอยู่	11. มีการสร้างแผนงานใหม่
12. กำกับดูแลเรื่องความรับผิดชอบต่อผลงาน (การตรงต่อเวลา และระบบงบประมาณ)	12. สร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากร เพื่อให้มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น
13. สร้างเครือข่ายที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายด้านทรัพยากร	13. สร้างความสัมพันธ์เพื่อขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้บริหาร/การบริหาร	ผู้นำ/ความเป็นผู้นำ
14. มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกัน (เพื่อลดความขัดแย้ง)	14. สร้างคำถามเกี่ยวกับข้อตกลงเบื้องต้น (เน้นการเพิ่มความขัดแย้ง)
15. ทำตามค่านิยมทางวัฒนธรรม	15. สร้างรูปแบบใหม่ๆ ของค่านิยมทาง วัฒนธรรม

Owen และ Lambert (1998 :360) ได้สรุปว่า การประเมินที่ใช้สำหรับผู้บริหารและผู้นำจะต้องประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ บทบาท การรวบรวม และเก็บข้อมูลของการประเมินได้เสนอรูปแบบไว้ในตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.4 รูปแบบการประเมินสำหรับผู้บริหารและการประเมินสำหรับผู้นำ

ประเด็น	การประเมินสำหรับผู้บริหาร	การประเมินสำหรับผู้นำ
วัตถุประสงค์	เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วัดได้ใน เรื่องการใช้ทรัพยากรและข้อมูล ซึ่ง สัมพันธ์กับเป้าหมายของ โปรแกรม	เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับ วัฒนธรรมและ โครงสร้างองค์กร และนัย ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง โปรแกรมที่มีอยู่ หรือการเสนอโปรแกรม ใหม่ๆ
บทบาทของการ ประเมินกับการ เสนอโครงการ	- ใช้ร่วมกับการบริหารที่เน้นผล ปฏิบัติงาน - การประเมินจะช่วยให้ผู้บริหารบรรลุ ผลการปฏิบัติงานในองค์กรได้มาก - ข้อมูลใช้สำหรับการตรวจสอบและการ ปรับให้ตรงกัน โดยจะมีการกำหนด เป้าหมายไว้	- ใช้ร่วมกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ยัง คงดำเนินอยู่ - การประเมินจะช่วยให้ผู้นำตั้งคำถามเกี่ยว กับข้อสมมติฐานเบื้องต้นได้ - ข้อมูลจะถูกใช้สำหรับการกำหนดทิศ ทางของโครงการ
ศาสตร์ว่าด้วย องค์ความรู้เกี่ยว กับการประเมิน (Evaluation Epistemology)	- มีข้อตกลงเบื้องต้นของการประเมินว่า สามารถพยากรณ์สิ่งที่เป็นความจริงได้ โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการกระทำที่ เกิดขึ้นโดยสุ่ม	- มีข้อตกลงเบื้องต้นของการประเมินว่า สิ่งที่เป็นจริงสามารถค้นพบได้โดยการ ทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง ปรากฏการณ์ในบริบทที่เป็นนามกว้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ประเด็น	การประเมินสำหรับผู้บริหาร	การประเมินสำหรับผู้นำ
	- ผลการประเมินขึ้นอยู่กับความพร้อมของระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ (MIS), การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความตรง และการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมาก ถ้าข้อมูลนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารได้อย่างทันที - วิธีการประเมิน คือ การกำกับติดตามส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ (การประกันคุณภาพ) อย่างสม่ำเสมอ	- ผลการประเมินขึ้นอยู่กับ การเข้าถึง (access) ข้อมูลที่มีหลากหลายขององค์กร ได้อย่างกว้างขวางและการใช้จะเกิดผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินและผู้นำ - วิธีการที่ประเมิน คือ การบ่งชี้และการตั้งสมมติฐาน, การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร, การวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	สร้างชุดตัวบ่งชี้และกำหนดเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานขึ้น สำหรับตัวบ่งชี้แต่ละตัวนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ และตัดสินใจว่า จะยกเลิกหรือดำเนินโครงการต่อไป โดยมุ่งที่ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นสำคัญ	มีการสร้างพันธกิจ (mission) ขององค์กรและความเป็นเหตุเป็นผลของแต่ละโครงการมีการใช้ force field analysis ได้แก่ เทคนิค SWOT ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง (strengths), จุดอ่อน (weaknesses), โอกาส (opportunities) และภาวะคุกคาม (threats) หรือ PEST ประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้านการเมือง (political), เศรษฐกิจ (economic), สังคม (social) และเทคโนโลยี (technology) หรืออาจใช้เทคนิค focus group หรือการวิเคราะห์แฟ้มผลงานขององค์กร เป็นต้น

สรุปได้ว่า การประเมินสำหรับผู้บริหารจะสร้างขึ้นให้สัมพันธ์กับการวางแผน การพัฒนานโยบาย และการนำเสนอแผนงานเน้นไปในเรื่องของการควบคุม (control) และผลการปฏิบัติงาน (performance) การประเมินสำหรับผู้บริหารจะมีลักษณะดังนี้คือ เน้นในแต่ละหน่วยหรือโครงการที่ผู้บริหารแต่ละคนรับผิดชอบอยู่โดยเฉพาะ โครงการที่กำลังปฏิบัติอยู่ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องนั้นสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีคุณภาพสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนการประเมินสำหรับผู้นำ ข้อมูลต้องมีคุณภาพเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินสำหรับผู้นำก็คือ การประเมินต้องทำในภาพรวมทั้งองค์กรมีความเข้าใจทั้งองค์กร มององค์กรเป็นภาพรวมและพิจารณาพันธกิจขององค์กรประกอบด้วย การประเมินต้องมองผลในระยะยาวแน่นอนภาค และสร้างภาพฉาย (scenario) ของสิ่งที่ต้องการจะสร้างและทดสอบเน้นการแข่งขันระหว่างองค์กรทั้งหมด และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.4 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) เปิดสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 เป็นโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน การจัดการเรียนการสอนเป็น 4 รอบ คือ รอบเช้า รอบบ่าย รอบค่ำ รอบพิเศษเสาร์-อาทิตย์ รอบเช้า บ่าย ค่ำ เรียนวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยรอบเช้าจะเรียนเวลา 7.00 – 13.00 น. รอบบ่ายเรียนเวลา 13.00 – 18.00 น. รอบค่ำเรียนเวลา 17.30 – 21.20 น. รอบพิเศษเสาร์-อาทิตย์เรียนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 7.30 – 19.00 น. ใช้หลักสูตรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และหลักสูตรกรมอาชีวศึกษาปัจจุบันเปิดสอน 2 ระดับชั้นคือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) แบ่งเป็น 4 สาขาวิชาได้แก่ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ การบัญชี การขาย และภาษาต่างประเทศ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) แบ่งเป็น 4 สาขาวิชาได้แก่ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ การบัญชี การตลาด และภาษาธุรกิจ และในปีการศึกษา 2541 ได้เปิดสอนสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) โดยใช้สื่อการสอนเป็นภาษาอังกฤษ (English Program) ซึ่งทางโรงเรียนได้ร่วมมือกับสถาบัน Northern Sydney Institute of TAFE ประเทศออสเตรเลีย ในการนำหลักสูตรมาใช้ร่วมกับหลักสูตรกรมอาชีวศึกษา

ในปีการศึกษา 2542 มีนักศึกษาทั้งสิ้น 4,169 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 2,628 คน และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 1,541 คน มีบุคลากรประจำทั้งสิ้นจำนวน 157 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 จำนวนบุคลากร/นักเรียนนักศึกษาของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ จำแนกตามวุฒิ/
ตามระดับชั้น

บุคลากร/นักเรียนนักศึกษาจำแนกตามวุฒิ/ หลักสูตร	ครูผู้สอน	เจ้าหน้าที่	รวมบุคลากร	นักศึกษา
วุฒิปริญญาโทและสูงกว่า	11	-	11	-
วุฒิปริญญาตรี	94	32	126	-
วุฒิ ปวส./หลักสูตร ปวส.	-	14	14	1541
วุฒิ ปวช.และต่ำกว่าปวช./หลักสูตร ปวช.	-	6	6	2628
รวม	105	52	157	4,169

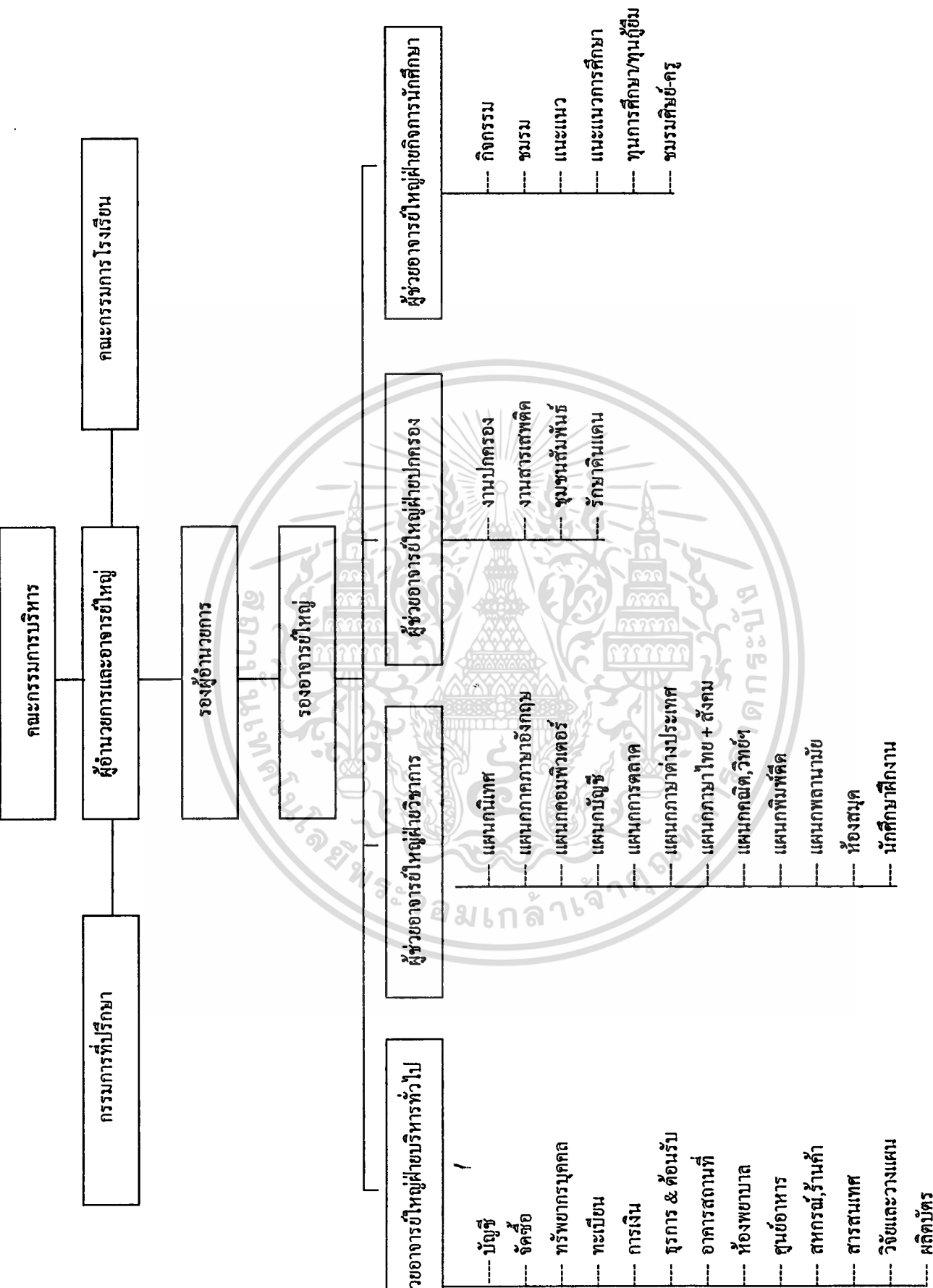
2.4.2 ระบบการบริหาร

การบริหารงานของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจบริหารในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการรวม 6 คน ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ตัวแทนจากกระทรวงศึกษาธิการ ผู้แทน ผู้ปกครอง ผู้บริหาร/ครู 3 คน โครงสร้างการบริหารประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายวิชาการฝ่าย ปกครอง และฝ่ายกิจการนักศึกษา แต่ละฝ่ายประกอบด้วย หน่วยงานต่าง ๆ และสายงานการบริหาร การบังคับบัญชาจะเป็นไปตามแผนผังองค์กรดังแสดงในภาพที่ 2.5

2.4.3 นโยบายและการดำเนินงานด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการเรียนการสอน บุคลากร และ โรงเรียนให้มีคุณภาพและความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อตอบสนองนโยบายของ กระทรวงศึกษาธิการในการจัดการศึกษา และตอบสนองความต้องการในยุคโลกาภิวัตน์ โรงเรียนจึง มุ่งเน้นการจัดการสอนที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้น เน้นการพัฒนาการสอนหลักสูตรสื่อการสอนเป็น ภาษาอังกฤษ (English Program) ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยโรงเรียนได้มีความร่วมมือด้านวิชาการกับ สถาบัน Northern Sydney Institute of TAFE ประเทศออสเตรเลีย และสถาบันการศึกษาอื่น ๆ รวมทั้งมีโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากร (Exchanged Teacher Program) และนักศึกษากับสถาบัน การศึกษาในต่างประเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกด้านหนึ่งที่โรงเรียนให้ความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะพัฒนา อย่างต่อเนื่องในปัจจุบันโรงเรียนมีการจัดตั้งบริหารอินเทอร์เน็ต (Internet) ภายในโรงเรียน และ ให้ Internet Account กับนักศึกษาทุกคนได้ใช้งาน ในอนาคตโรงเรียนจะจัดสรรงบประมาณ และ พัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์ในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.5 แผนผังองค์กร โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการบริหารงานโรงเรียนได้มีการพัฒนาการบริหารและจัดการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้นำแนวทางของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มาพัฒนาองค์กรตั้งแต่เมื่อต้นปี 2541 ซึ่งโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ได้เปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 2 ปีแล้ว โรงเรียนเล็งเห็นว่า การควบคุมคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะพัฒนาโรงเรียนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ผู้บริหารโรงเรียนจึงได้พยายามหาระบบมาใช้ในการควบคุมคุณภาพ และเห็นว่า ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานได้รับการยอมรับในทุกประเทศทั่วโลก และสามารถนำมาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพในสถานศึกษาได้ ดังนั้นจึงได้ให้มีการศึกษาเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 โดยในเดือนพฤษภาคม 2541 ได้เชิญวิทยากรมาจัดอบรมสัมมนา ให้กับคณาจารย์และบุคลากรทุกคนของโรงเรียน

หลังจากการจัดสัมมนาแล้วโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจตัดสินใจว่า ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นระบบที่น่าจะนำมาใช้ในโรงเรียนแห่งนี้ และได้สมัครเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำการจัดระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2541 โครงการฝึกอบรมนี้มีการดำเนินงานรวม 5 ระยะคือ

- | | |
|------------------------------------|--|
| ระยะที่ 1 : 10 – 27 สค. 41 | อบรมให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ISO 9002 และ
ตรวจเช็กมององค์กรโดยที่ปรึกษา |
| ระยะที่ 2 : 1 กย. – 30 ตค. 41 | จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
| ระยะที่ 3 : 1 พย. 41 – 15 มค. 42 | จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน และฝึกอบรมการ
ทำ Internal Audit |
| ระยะที่ 4 : 15 มค. 42 – 30 มีค. 42 | นำระบบ ISO 9002 ไปทดลองปฏิบัติงาน
ทดลองทำการตรวจติดตามแก้ไขปัญหภายใน |
| ระยะที่ 5 : 1 เมย. 42 – 10 พค. 42 | ตรวจระบบเบื้องต้น โดยผู้ตรวจภายนอก |

ในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 นี้ โรงเรียนต้องแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้คือ

- | | |
|---|--|
| คณะกรรมการระบบคุณภาพ | ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ/อาจารย์ใหญ่
รองผู้อำนวยการ รองอาจารย์ใหญ่ และ
ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ รวม 8 คน |
| ผู้จัดการระบบคุณภาพ
(Quality Management
Representative : QMR) | เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินการให้ระบบคุณภาพ
ประสบความสำเร็จ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะทำงานระบบคุณภาพ	ประกอบด้วย ตัวแทนบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาร่วมกันในการจัดทำระบบคุณภาพ
หัวหน้าผู้ตรวจ (Lead Auditor)	เป็นหัวหน้าคณะตรวจติดตามภายใน
คณะผู้ตรวจ (Auditors)	เป็นบุคลากรจากหน่วยต่าง ๆ ที่เข้ามาร่วมเป็น ทีมตรวจติดตามควบคุมระบบคุณภาพ

การดำเนินการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 นี้ จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์กร และผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญในการจัดทำด้วย การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจก็ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี โดยได้ขอรับการตรวจรับของจากบริษัท SGS (Thailand) ในเดือนกันยายนและเดือนธันวาคม 2542 ซึ่งโรงเรียนได้ผ่านการรับรองและได้รับใบประกาศ ISO 9002 หมายเลข NQ 090/99 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2542

เนื่องจากการดำเนินการจัดทำแผนคุณภาพ ISO 9002 เป็นการประกันคุณภาพด้านกระบวนการดำเนินงาน โดยไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับผลของการดำเนินงาน นอกจากนี้การประกันคุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นการบริหารจัดการแบบบนลงล่าง (top down) จึงยังทำให้มีปัญหาในการดำเนินงานด้านขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความผูกพันกับสถาบันประกอบกับโรงเรียนต้องรักษาคุณภาพเพื่อรับการตรวจสอบที่จะทำเป็นระยะ ๆ ทุก 6 เดือน และต้องดำเนินการประกันคุณภาพตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โรงเรียนจึงยังมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบประกันคุณภาพของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เนื่องจากระบบประกันคุณภาพของ Sallinen, Konttinen Panhelainen (1994) เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้โมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งให้ความสำคัญของการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้โมเดลดังกล่าวเป็นแนวการวิจัย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

จากการศึกษารายงานการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งของไทย และต่างประเทศ พบว่า ในประเทศไทยมีรายงานการวิจัยค่อนข้างน้อย ส่วนในต่างประเทศมีงานวิจัยค่อนข้างมาก และมีรูปแบบงานวิจัยต่างกัน มีทั้งงานวิจัยที่เป็นการศึกษาติดตามการประกันคุณภาพทั้งระบบ งานวิจัยที่เป็นการศึกษาเฉพาะการพัฒนากรอบความคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละด้านของคุณภาพมหาวิทยาลัยที่จะนำเสนอต่อไปนี้

งานวิจัยของ วันชัย ศิริชนะ (2537 : 453-470) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกัน

คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยพบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของทุกประเทศจะแตกต่างกันตามความต้องการ ไม่สามารถได้ทั้งหมด อีกทั้งยังมีเหตุขัดแย้งกัน และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม รวมทั้งจริตประเพณีของแต่ละแห่ง แต่ทุกแห่งจะเน้นความเป็นอิสระ (autonomy) และความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (accountability) ของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะ โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ ซึ่งสถาบันเป็นผู้จัดเอง แบบที่ 2 ใช้การตรวจสอบผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ และเมื่อสถาบันพร้อมก็ยื่นขอให้การรับรองวิทยฐานะได้

งานวิจัยของ เข้มทอง สิริแสงเลิศ (2540 : 173-204) ศึกษาการวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานครพบว่า ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ในโรงเรียนอาชีวศึกษานั่นคือการควบคุม ปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพจะเน้นที่คุณภาพของกระบวนการการบริหารคุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริหาร ซึ่งยังไม่มีโรงเรียนใดมีประสิทธิภาพครบทั้ง 3 ด้าน นอกจากนี้ปัจจัยด้านระบบวางแผน มีบุคลากรมีส่วนร่วมน้อยและไม่มีเป้าหมาย มาตรฐานและเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน การควบคุมคุณภาพขาดการตรวจสอบจากภายนอก การทบทวน และปรับปรุงการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต และไม่มีกำหนดแผนของการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

งานวิจัยของ สุวิมล ราชชนบริบาล (2541 : 107-137) ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ และนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้กับบุคลากร มีการกำหนดรูปแบบกระบวนการไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่การกำกับ สนับสนุน และตรวจสอบ มีการกำหนดกรอบแนวคิด มีการแบ่งกระบวนการออกเป็นระยะ มีการจัดตั้งหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ มีการทำคู่มือการประกันคุณภาพ และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญต่อวิธีการดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ด้านห้องสมุด ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ เป็นลำดับมาก และให้ความสำคัญด้านนิสิต นักศึกษาระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติ และเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบเพื่อจับผิดการทำงานของบุคลากร การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้ขาดการต่อเนื่องและชัดเจนในเรื่องแนวการปฏิบัติ

Winn และ Cameron (1998 : 491-512) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดของ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในตะวันตกกลาง จำนวน 10,334 คน โมเดลคุณภาพของมหาวิทยาลัยในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 7 ด้านที่สัมพันธ์กันคือ ความเป็นผู้นำ (leadership) สารสนเทศและการวิเคราะห์ (information and Analysis) การวางแผนกลยุทธ์

เชิงคุณภาพ (strategic quality planning) การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource development and management) การจัดการกระบวนการดำเนินงาน (management of process) ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

quality) ผลการดำเนินงาน (performance results) ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน (customer focus and satisfaction) เพื่อทดสอบโมเดลคุณภาพที่พัฒนาขึ้น โดยใช้การวิเคราะห์ ลิสรเรล ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบที่สนับสนุนเกี่ยวกับภาวะผู้นำในสถาบันอุดมศึกษาว่า ผู้นำต้องมีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อระบบและการดำเนินงานภายในองค์กร ในขณะที่การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และการวางแผนกลยุทธ์ให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจและความสนใจของลูกค้า และกระบวนการบริหารที่มีคุณภาพเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำที่มีคุณภาพและ ตัวแปรคุณภาพและผลการดำเนินงาน ความเป็นผู้นำที่มีคุณภาพไม่ได้ส่งผลทางตรงต่อผลลัพธ์ของ องค์กรแต่จะมีอิทธิพลต่อระบบและกระบวนการที่ผู้นำได้สร้างและบริหารจัดการ

Busch, Fallan และ Pettersen (1998 : 137-157) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการสอนของวิทยาลัยในประเทศนอร์เวย์ใน 4 คณะวิชาได้แก่ สาขาพยาบาลศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และบริหารธุรกิจว่า มีลักษณะแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร กรอบความคิดในการวิจัยได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัย ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) ความเชื่อในประสิทธิภาพในตนเอง (self-efficacy) ความผูกพันต่อเป้าหมาย (goal commitment) ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลากรด้านการสอนของวิทยาลัยในประเทศนอร์เวย์ที่มีการเรียนการสอนใน 4 สาขาวิชาข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 10 แห่ง ในปี 1996 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 854 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 45 – 50 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ตัวบ่งชี้ความสนใจในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อเป้าหมาย และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในกลุ่มประชากรทุกสาขาวิชา บุคลากรสาขาพยาบาลศาสตร์ และศึกษาศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า สาขาวิศวกรรมศาสตร์ และบริหารธุรกิจ บุคลากรสาขาพยาบาลศาสตร์มีความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองต่ำกว่าบุคลากรสาขาอื่น ๆ บุคลากรสาขาศึกษาศาสตร์และพยาบาลศาสตร์มีความผูกพันต่อเป้าหมายด้านการสอน และผลงานสูงกว่าสาขาอื่น ผู้ที่มีอำนาจในวิทยาลัยไม่ควรมองข้ามความแตกต่างของวัฒนธรรมด้านความคิดของครูที่ทำการสอนวิชาเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น สาขาพยาบาลศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และบริหารธุรกิจเพราะถ้ามองข้ามประเด็นนี้ไปอาจทำให้เกิดผลเสียในการที่จะทำให้เกิดความสมดุลของการควบคุมและการจูงใจบุคลากร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ต้องเน้นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของครูสาขาบริหารธุรกิจ และเน้นเรื่องประสิทธิภาพด้านการวิจัยและการสอนของครูสาขาศึกษาศาสตร์และพยาบาลศาสตร์ และครูที่สอนในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ควรให้ความสำคัญทั้งในเรื่องความผูกพันต่อเป้าหมายและความผูกพันต่อองค์กร จากข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยแสดงว่า การควบคุมหรือการให้อิสระกับบุคลากรในองค์กรต้องปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมและเอกลักษณ์เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า บรรทัดฐานของบุคลากร ซึ่งทำการสอนวิชาเฉพาะที่แตกต่างกัน ไม่ควรกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gray, Steinfeld, Bailey (1999 : 21-30) ทำการวิจัยประเมินสภาพความสำเร็จและการตั้งจุดมุ่งหมายในการเพิ่มคุณภาพในผู้เยาว์พบว่า ในการเปรียบเทียบการประเมินผลจากโครงการแผนการให้บริการเยาวชน 2 โครงการ ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลบันทึกรายละเอียดในเรื่องจุดมุ่งหมายและความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน โดยโครงการหนึ่งใช้วิธีการประเมินผลแบบเดิมคือ ใช้คำถาม “ปลายเปิด” ส่วนอีกโครงการใช้มาตรการการวัดจากความคิดเห็นของผู้เรียนที่ฉลาดเกินวัย และให้ความสนใจในเรื่องการตั้งจุดมุ่งหมายและการประเมินผลและการติดตามผล โครงการแรกดำเนินโครงการการประเมินโดยคำถามปลายเปิด (CM) ภายหลังดำเนินโครงการ 3 เดือน ผู้ที่ศึกษาหรือผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้เขียนรายงานสรุปความก้าวหน้าของเยาวชนในแผนการให้บริการ และจะมีการประเมินผลเพิ่มเติมในเดือนที่ 6 และเดือนที่ 9 ส่วนโครงการที่สองดำเนินโครงการประเมินโดยใช้ความฉลาดเกินวัยของเยาวชน (PM) จะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการให้เยาวชนเข้ามามีส่วนในการตั้งจุดมุ่งหมายและประเมินผลความก้าวหน้า โดยสอบถามเยาวชนเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการร่วมโครงการในระยะ 3 เดือนแรกและมีการจดบันทึก โดยผู้ดำเนินการศึกษา/ผู้ให้คำปรึกษาและทำการติดตามผลในระยะเวลา 9 เดือน และขั้นตอนสุดท้ายให้เยาวชนทำรายงานผลความก้าวหน้าของแต่ละเรื่องที่ได้มีการจดบันทึกไว้ภายหลังการเข้าร่วมโครงการ

ผลจากการศึกษาพบว่า การใช้รูปแบบการประเมินผลแบบเดิมโดยใช้คำถามปลายเปิดเป็นเพียงการกระตุกจากสิ่งเดิมที่มีอยู่หรือกำหนดไว้ไม่ได้สร้างจากสถานการณ์ และความต้องการของผู้เรียนโดยแท้จริง จึงส่งผลกระทบต่อปรับปรุงโครงการเพียงเล็กน้อย ในทางตรงกันข้ามโครงการที่ใช้มาตรการความฉลาดเกินวัยของผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนมีส่วนในการตั้งจุดมุ่งหมายและรวบรวมความก้าวหน้าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประเมินผลเป็นอย่างมาก และมีส่วนช่วยให้เกิดการปรับปรุงโครงการที่เกี่ยวข้องกับอัตราการเสี่ยงในวัยเด็กเป็นอย่างมาก งานวิจัยเสนอว่า ในการจัดบริการให้กับเยาวชนโดยการให้เยาวชนมีส่วนร่วมในการตั้งจุดมุ่งหมายและติดตามผลควรคำนึงถึงการได้รับความร่วมมือจากเยาวชนในระยะยาว และควรมีการควบคุมตรวจตราเปรียบเทียบจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ได้จากข้อเสนอแนะของเยาวชนอย่างสม่ำเสมอ การที่โครงการมีจุดมุ่งหมายที่หลากหลายคน ๆ หนึ่ง อาจบรรลุจุดมุ่งหมายในเรื่องหนึ่งแต่อาจล้มเหลวในเรื่องอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการวัดที่ตอบสนองทิศทางต่าง ๆ ในหลายจุดมุ่งหมายจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อการประสบผลสำเร็จที่แท้จริงและการระบุขอบเขตของงานในลำดับต่อไป งานวิจัยได้เสนอแนะตลอดว่า ในการดำเนินการวิจัยและทำโครงการต่าง ๆ ควรนำเยาวชนมาเป็นทีมร่วมงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสังคม

Kuh, Pace และ Vesper (1997 : 435-454) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการของนักศึกษาระดับอุดมศึกษากับความสำเร็จที่นักศึกษาได้รับจำแนกตามเพศ และประเภทของสถาบันการศึกษา ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการนับว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นเครื่องมือการประเมินผลที่พัฒนาและดำเนินการได้ไม่ยากนักค่าใช้จ่ายไม่แพงมากเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องมือประเมินผลลัพท์สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างทันที การศึกษาในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 แห่ง ระดับปริญญาโท จำนวน 27 แห่ง และระดับปริญญาเอก 29 แห่ง จำแนกตามตัวแปรเพศ และประเภทของสถาบันการศึกษาได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 911 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ College student Experience Questionnaire ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะภูมิหลังของนักศึกษา (background characteristic) ด้านสิ่งแวดล้อมภายในสถาบัน (institutional environment) และตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการประกอบด้วย ตัวแปรการติดต่อกับคณะวิชา ความร่วมมือระหว่างนักศึกษาและกิจกรรมการเรียนรู้ ตัวแปรตามได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย ตัวแปรการศึกษาทั่วไป (general education) การพัฒนาตนเองและด้านสังคม (personal – social development) และทักษะด้านสติปัญญา (intellectual skills) ผลการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (causal analysis) พบว่า โมเดลสำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 กลุ่มสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อธิบายความแปรปรวนได้ตั้งแต่ร้อยละ 29 – ร้อยละ 36 โมเดลของกลุ่มนักศึกษายชายสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลนักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยทั้ง 3 กลุ่ม และผลการศึกษายังพบว่า ตัวแปรลักษณะภูมิหลังของนักศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จด้านวิชาการของนักศึกษาน้อยมาก ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการของนักศึกษามีค่าขนาดอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านวิชาการตั้งแต่ .27 - .36 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกอย่างมาก และเป็นตัวทำนายได้ดีที่สุด ได้แก่ ตัวแปรกิจกรรมการเรียนรู้ รองลงมา ได้แก่ ตัวแปรความร่วมมือระหว่างนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกันทั้งเพศชายและหญิงสถาบันทั้ง 3 กลุ่ม

Thompson และคณะ (1998 : 97-105) ได้เสนอรายงานการศึกษาเรื่องการพัฒนารอบความคิดสำหรับการให้รางวัลความเป็นเลิศด้านการสอนในมหาวิทยาลัย Lincolnshire และ Humberside สรุปได้ว่า จากการจัดตั้งคณะทำงาน และกำหนดวิธีปฏิบัติงานไว้เป็นขั้น ๆ คือ ขั้นแรกเป็นการรวบรวมข้อปฏิบัติในการให้รางวัล เช่น การเลื่อนเงินเดือนเป็นพิเศษให้กับผู้ที่สอนดี ขั้นตอนที่สองเป็นการสรุปข้อมูล กำหนดนิยามของความเป็นเลิศในการสอน ในขั้นตอนนี้มีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม การจัดประชุมปฏิบัติการในลักษณะการให้คำปรึกษาเพื่อประมวลให้ได้คำจำกัดความของความเป็นเลิศด้านการสอน ขั้นตอนที่สาม เป็นการกำหนด เกณฑ์การวัด และตัวบ่งชี้ในการวัดความเป็นเลิศด้านการสอน และเสนอแนะการให้รางวัลโดยการเลื่อนเงินเดือนเป็นรางวัล ขั้นตอนที่สี่เป็นการประเมินการสอนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนที่ห้าเป็นการจัดทำรายงานการวิจัย ผลจากการวิจัยดำเนินงานได้กระบวนการประเมินคุณภาพการสอนและได้เกณฑ์กับตัวบ่งชี้การสอนที่มีความเป็นเลิศดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 เกณฑ์และตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการสอนของ Thompson และคณะ

เกณฑ์	ตัวบ่งชี้
เกณฑ์ที่ 1 : ความเป็นเลิศด้านการสอน	เอกสารประกอบการสอน, โครงร่างรายวิชา, ข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียน, งานด้านการประเมิน, โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ในการเรียนรู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น, คำรับรองจากเพื่อนร่วมงาน/นักเรียน สรุปผลสัมฤทธิ์และการปฏิบัติงานของนักเรียน
เกณฑ์ที่ 2 : ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	ข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานที่สังเกตการสอน, คำรับรองจากบุคลากรที่ทำงานใกล้ชิด
เกณฑ์ที่ 3 : ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน	ข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียน, แบบสอบถาม, คำรับรองจากนักเรียน
เกณฑ์ที่ 4 : การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก	คำรับรองสนับสนุนจากคณบดี/หัวหน้าภาควิชาและหลักฐานจากคณบดี/หัวหน้าภาควิชาและผู้เชี่ยวชาญ
เกณฑ์ที่ 5 : ความเป็นผู้นำวิชาการ (จำเป็น)	หลักฐานแสดงความสำเร็จในการบริหารจัดการทีมงาน, หลักฐานแสดงผลสำเร็จของโครงการ, หลักฐานแสดงความสามารถในการทำให้เกิดนวัตกรรมในการเรียนรู้และการสอน
เกณฑ์ที่ 6 : ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ	ประวัติการทำงาน, ตัวอย่างของงานวิชาการ งานวิจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการสอน
เกณฑ์ที่ 7 : ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก	หลักฐานแสดงการหารายได้ให้มหาวิทยาลัย, คำรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒินอกมหาวิทยาลัย, หลักฐานแสดงการช่วยเหลือให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอก และตัวอย่างการที่มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับจากสังคม
เกณฑ์ที่ 8 : การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน	แผนการทำงาน, หลักฐานแสดงหน้าที่การบริหารที่สำคัญที่ได้ปฏิบัติ, ตัวอย่างของรายงานที่รวบรวมไว้

ในวิทยาลัยเทคนิคฮ่องกง Richardson (1998 : 212-219) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) การเรียนการสอนของแต่ละสาขาโดยให้นักเรียนเป็นผู้ประเมิน และในการประเมินต้องพิจารณาว่า ควรมีการจัดการในสาขาวิชานั้น ๆ อย่างไรเพื่อให้เกิดคุณภาพ การวิจัยเริ่มต้นจากการให้คำนิยามคำว่า คุณภาพ โดยใช้ข้อมูลจากนโยบายวิชาการของวิทยาลัย การประชุมกับเอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งมาเพื่อใช้ในการแข่งขันเพื่อการแข่งขัน เมื่อผู้ดูแลเห็นประโยชน์ในการนำคำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้าภาควิชา ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา ผู้บรรยายหรืออาจารย์อาวุโสที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายของวิทยาลัย ข้อมูลป้อนกลับจากนิสิตนักศึกษาและบุคลากร จากนั้นผู้วิจัยนำ มาสร้างแบบสอบถามให้นักศึกษาเป็นผู้ประเมิน และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เป็นเชิงปริมาณ

จากการวิจัยพบว่า บุคลากรของวิทยาลัยมีความเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรและการเรียนการสอน นักเรียนเข้าใจว่าครูที่ดีเป็นอย่างไรและพอใจการเรียนการสอนเป็นส่วนใหญ่ ผู้วิจัยเสนอแนะข้อพึงระวังเกี่ยวกับการออกแบบสอบถามของนักเรียนคือเวลาที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามต้องอยู่ในช่วงที่มีการเรียนการสอนอยู่ความคิดเห็นของนักเรียนเปลี่ยนแปลงได้และไม่ถาวร นักเรียนจะแสดงปฏิกิริยากับอาจารย์ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือมีความคิดเห็นรุนแรง นักเรียนมักชอบอาจารย์ที่ป้อนความรู้ง่าย ๆ มากกว่าอาจารย์ที่ให้นักเรียนใช้ความสามารถของตนเอง นักเรียนอาจชอบหรือไม่ชอบอาจารย์หญิงหรือผู้ที่มีคุณธรรมน้อย เมื่อได้ผลการประเมินมาแล้ว ต้องแจ้งให้ผู้สอนแต่ละคนทราบ โดยการชี้แจงจะเป็นรายบุคคล

จากการศึกษาเอกสารของ Baldwin (1997 : 58-59) เรื่องการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยโมแนซ พบว่า มหาวิทยาลัยโมแนซเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพเมื่อเดือนสิงหาคม 1993 โดยการตั้งคณะกรรมการการศึกษา (Education Committee) ยกร่างนโยบายการศึกษา (educational policy) เป็นรายงานเชิงนโยบายเกี่ยวกับหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระในหลักสูตร การประเมินผลการเรียนการสอน ภาระงานของนักศึกษา หลักปฏิบัติในการเรียนและการสอน รวมทั้งการแนะแนว และการประเมินผลหลักสูตร เอกสารนโยบายการศึกษาผ่านกระบวนการพิจารณาจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องและการทำประชาพิจารณ์ในมหาวิทยาลัยหลายรอบ ก่อนมีการประกาศใช้เป็นทางการ สาระในเอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารที่ให้ความสำคัญกับนักศึกษา (student – centered document) เน้นความสำคัญของการเรียนของนักศึกษา ความต้องการจำเป็นของนักศึกษา สิทธิหน้าที่ และประสานกับนักศึกษาให้มั่นใจว่า นักศึกษาทุกคนทราบแนวนโยบายในเอกสารฉบับนี้ และทราบว่า มหาวิทยาลัยคาดหวังอะไรจากนักศึกษา รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของความพยายาม ความตั้งใจในการเรียนของนักศึกษา และการประเมินผลการเรียนของผู้สอน โดยนักศึกษา

กิจกรรมหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพนอกจากจะเป็นเรื่องของการเผยแพร่ประกาศใช้เอกสารนโยบายการศึกษาให้บุคลากร และนักศึกษาได้ทราบและไว้ปฏิบัติแล้ว กิจกรรมสำคัญได้แก่ การประเมินผลการเรียนการสอนโดยนักศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานของภาควิชาและคณะโดยกลุ่มเพื่อนอาจารย์ (Peer review) เป็นช่วง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และกิจกรรมการพิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรได้แก่ การกำกับดูแล การพิจารณาเลื่อนขั้นความดี ความชอบจากผลงาน และการให้รางวัล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า จากการประเมินผลการสอนโดยนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพอใจมากขึ้นกว่าเดิม การอนุมัติหลักสูตรที่เปิดใหม่สอดคล้องกับความต้องการของ นักศึกษามากขึ้น บรรยาการการเรียนการสอนเปลี่ยนจากการสอนที่มีผู้สอนเป็นศูนย์กลางเปลี่ยน เป็นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง และมีการแผนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Sallinen, Konttinen and Panhelainen (1994 : 357-375) พัฒนาโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) ในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย Jyväskylä ประเทศฟินแลนด์ สรุปว่า แผนการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยในปัจจุบันสอดคล้องกับประกาศของรัฐบาลเกี่ยวกับระเบียบ นโยบายทางการศึกษาระดับสูง และกฎหมายใหม่ว่าด้วย การพัฒนาการศึกษาระดับสูง ซึ่งมีผล บังคับใช้ในปี 1987 การประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นข้อบังคับที่เพิ่มขึ้นใหม่ โดย กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนดการประเมินคุณภาพประกอบด้วย การประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องครอบคลุมรายละเอียดทุกอย่าง และการประเมินในภาพรวม ซึ่งจะต้องมีบุคคลภายนอก เป็นผู้ร่วมประเมินด้วย ข้อสำคัญบุคคลภายนอกต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญพิเศษระดับนานาชาติและผู้ทรง ภูมิวุฒิที่ได้มาตรฐานและการตรวจสอบต้องเป็นการมุ่งสร้างบรรยาการแห่งการประสานงานมากกว่าที่จะ ทำให้เสียบรรยาการและไม่มีผลในการจัดลำดับคุณภาพหรือเปรียบเทียบคุณภาพกับสถาบันอื่น

การประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยจะเป็นการประเมินในแง่ของความครอบคลุม และคุณภาพของ กิจกรรมในมหาวิทยาลัย และยังถือเป็นการประเมินองค์รวมของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะประกอบด้วยการ ประเมินสองส่วนคือ การประเมินตนเองและการประเมินที่มาจากกลุ่มบุคคลภายนอก กระบวนการ ประเมินคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างของรายงานการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด
2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของทุกคณะในมหาวิทยาลัย
3. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย
4. การตรวจเยี่ยมจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเป็นเวลา 1 สัปดาห์
5. การนำเสนอรายงานของผู้เชี่ยวชาญที่มาตรวจเยี่ยม
6. การจัดการสัมมนาระดับชาติ อภิปรายเกี่ยวกับรายงานของมหาวิทยาลัยและรายงานของ ผู้มาเยี่ยมชมจากภายนอก

การประเมินคุณภาพโดยใช้โมเดลปฏิสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการมี ส่วนร่วมในการประเมินจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกขั้นตอน การประเมินนับตั้งแต่การกำหนด จุดมุ่งหมายการประเมินและเกณฑ์การประเมิน การสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และ จัดทำรายงานการประเมิน และประชุมสัมมนาอภิปรายเกี่ยวกับรายงานการประเมินทั้งรายงาน การประเมินตนเอง และการประเมินจากภายนอก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจใน การทำงานมากขึ้นมีความเข้าใจมหาวิทยาลัยมากขึ้นและมีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

งานวิจัยที่สำคัญที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ งานวิจัยของ Hoyle (1994) Seger และ Dochy (1996) ซึ่งให้หลักในการดำเนินการประกันคุณภาพสถานศึกษา งานวิจัยของ Salinen, Konttinen และ Panhelainen (1994) ซึ่งเสนอรูปแบบประกันคุณภาพที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์ (interactive model) และงานวิจัยของ Minett (1999) ซึ่งเป็นการประเมินตามแนวสะท้อนภาพตนเอง เอกสารของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งให้สาระเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามโมเดล ISO 9002 ที่โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจใช้อยู่เดิม จากโมเดลการประกันคุณภาพทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปเป็นระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะของระบบและองค์ประกอบของระบบตามภาพที่ 2.6

งานวิจัยที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นหลักในการกำหนดตัวบ่งชี้ได้แก่ งานวิจัยของ Busch, Fallan และ Pettersen (1998 : 137) ซึ่งให้คำนิยามการวัดคุณภาพบุคลากรไว้รวม 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง ความผูกพันต่อเป้าหมายและความผูกพันต่อองค์กร งานวิจัยของ Thompson และคณะ (1998 : 104-105) ซึ่งให้คำนิยามคุณภาพการสอนที่มีความเป็นเลิศด้านการสอน 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน มีชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีชื่อเสียงในหมู่นักเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานวิชาชีพและ/หรือการประสานติดต่อ การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน และงานวิจัยของ Wimm และ Cameron (1998 : 498) ซึ่งให้คำนิยามคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน แยกเป็น 7 ด้านคือ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

กรอบความคิดในการวิจัยและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi experiment) โดยมีการวัดตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพก่อนดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และมีการวัดตัวบ่งชี้หลังการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบว่า ระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนานั้นได้ผลดีมากน้อยเพียงใด ดังแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

คุณภาพของโรงเรียนก่อนเริ่มโครงการ

คุณภาพบุคลากร

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย

คุณภาพการสอน

1. ความเป็นเลิศด้านการสอน
2. ร้อยเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ร้อยเสียงในหมู่นักเรียน
4. การสนับสนุนจากผู้บริหารหัวหน้าแผนก
5. ความเป็นผู้นำวิชาการ
6. ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ
7. ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู
8. การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

1. ความเป็นผู้นำ ...
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์
3. การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ
4. การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. การจัดการกระบวนการดำเนินงาน
6. ผลการดำเนินงาน
7. ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

ระบบการประกันคุณภาพตามแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์

1. ลักษณะของระบบ-ระบบผสมผสานระหว่าง ISO 9002 กับ Interactive Model
2. องค์ประกอบของระบบ
 - 2.1 จุดมุ่งหมายของระบบ (เฉพาะทำงานร่วมกันกำหนดเอง)
 - 2.2 โครงสร้างองค์การ (ตั้งคณะกรรมการให้หลัก กระจายอำนาจและอาสาสมัคร)
 - 2.3 แผนงาน (พัฒนาแผนงาน โดยทีมงาน)
 - 2.4 กิจกรรมการดำเนินงาน (การทำงานเป็นทีม)
 - 2.5 การประเมินตนเอง (เน้นการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน)
 - 2.6 การประเมินจากภายนอก (ใช้ความคิดเห็นของ คณะทำงานในการดำเนินงาน)
 - 2.7 การปรับปรุงและปรับปรุง (เน้นการปรับปรุงบริการ หรือเพื่อที่จะคิดเปลี่ยนแปลง)

คุณภาพของโรงเรียนหลังการดำเนินการ

ประกันคุณภาพ

คุณภาพบุคลากร

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย

คุณภาพการสอน

1. ความเป็นเลิศด้านการสอน
2. ร้อยเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ร้อยเสียงในหมู่นักเรียน
4. การสนับสนุนจากผู้บริหารหัวหน้าแผนก
5. ความเป็นผู้นำวิชาการ
6. ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ
7. ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู
8. การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

1. ความเป็นผู้นำ
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์
3. การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ
4. การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. การจัดการกระบวนการดำเนินงาน
6. ผลการดำเนินงาน
7. ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

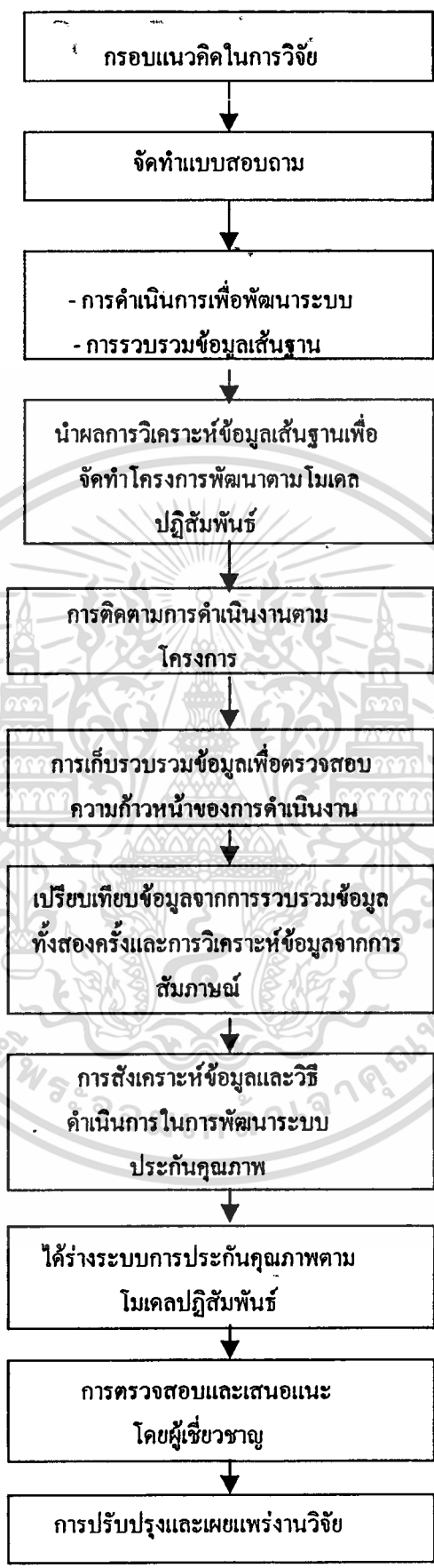
บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็นโมเดล ปฏิสัมพันธ์ และศึกษาผลที่เกิดจากการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียนต่อคุณภาพบุคลากร 3 ด้านคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองและความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน คุณภาพด้านการสอน 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานวิชาชีพ และ/หรือการประสานติดต่อ การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน และผลที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 7 ด้านคือ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยชนิดกลุ่มเดียวมีการวัดก่อนและหลัง (one group pre-test post-test design) โดยมีการพัฒนาและดำเนินการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีขั้นตอนการวิจัย ดังภาพที่ 3.1 ตามภาพหัวใจสำคัญของการดำเนินงานขึ้นอยู่กับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานตามภาพคือ ขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจากผู้วิจัยต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ อื่นขึ้น จึงได้ทำการศึกษาเอกสารและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการนำหลักการประกันคุณภาพแบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ของ Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994) มาประยุกต์กับระบบประกันคุณภาพแบบ ISO 9002 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Busch, Fallen และ Pettersen (1998) Thompson และคณะ 1998 และ Winn และ Cameron (1998) ขั้นตอนต่อไปคือ ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบฯ รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำโครงการพัฒนางานตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งคณะทำงานจะเป็นผู้ดำเนินงานหลักในการจัดโครงการพัฒนางานและการติดตามการดำเนินงานตามโครงการ ผู้วิจัยจะเป็นเพียงผู้ให้ข้อเสนอแนะและกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ขั้นตอนต่อไปคือ การรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลทั้งสองครั้งและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเคราะห์ข้อมูล และวิธีการดำเนินการในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ และจัดทำร่างระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ตามลำดับ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอร่างระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ และในตอนสุดท้ายคือ การเผยแพร่งานวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและพัฒนา
ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์โรงเรียนสขามบริหารธุรกิจ ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 โดยมีผู้บริหาร จำนวน 15 คน ครูอาจารย์ จำนวน 90 คน รวม จำนวน 105 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 52 คน นักเรียน-นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 4,169 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างรวม 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มผู้บริหาร ครู-อาจารย์ จำนวน 105 คน ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มผู้บริหาร ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 15 คน จากประชากรจำนวน 15 คน

1.2 กลุ่มครู/อาจารย์ผู้สอน ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 คน จากประชากรจำนวน 90 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 46 คน จากประชากรจำนวน 52 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่

กลุ่ม	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหารและครู-อาจารย์	105	83
เจ้าหน้าที่	52	46
รวม	157	129

กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตามระดับชั้นและสาขาวิชาเป็นตัวแปรในการแบ่งชั้น จำนวน 352 คน จากประชากรจำนวน 4,169 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้กำหนดขึ้น โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1978) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแบ่งตามสาขาวิชา/ระดับชั้น

สาขาวิชา	ปวช.		ปวส.		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คอมพิวเตอร์	1,689	142	1,211	102	2,900	244
บัญชี	374	32	223	19	597	51
การขาย	314	27	-	-	314	27
ภาษาต่างประเทศ	176	15	-	-	176	15
การตลาด	-	-	182	15	182	15
ภาษาธุรกิจ	-	-	-	-	-	-
รวม	2,553	216	1,616	136	4,169	352

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพบุคลากร ได้แก่

3.2.1.1 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงจากแบบวัดของ Busch Fallan และ Pettersen (1998) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงคะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง “ไม่พึงพอใจอย่างมาก”	ให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่พึงพอใจ”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “เฉยๆ”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “พอใจ”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “พอใจอย่างมาก”	ให้	5	คะแนน

3.2.1.2 แบบวัดความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงจากแบบวัดของ Busch Fallan และ Pettersen (1998) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ โดยแบ่งประเด็นคำถามเป็น 3 ด้านคือ ด้านการวิจัย ด้านการสอน และด้านการสื่อสารกับนักเรียน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงคะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทางบวกเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง	“ไม่มั่นใจมากที่สุด”	ให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“ไม่มั่นใจ”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เฉย ๆ”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“มั่นใจ”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“มั่นใจมากที่สุด”	ให้	5	คะแนน

3.2.1.3 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรและเป้าหมาย เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงจากแบบวัดของ Busch Fallan และ Pettersen (1998) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงคะแนน โดยมีข้อคำถามทางบวก จำนวน 12 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 9 10 และ 11

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทางบวกเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง	“ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”	ให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“ไม่เห็นด้วย”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เฉย ๆ”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เห็นด้วย”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เห็นด้วยอย่างยิ่ง”	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทางลบเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง	“ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”	ให้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“ไม่เห็นด้วย”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เฉย ๆ”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เห็นด้วย”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	“เห็นด้วยอย่างยิ่ง”	ให้	1	คะแนน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพบุคลากรมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.50 – 5.00	สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของครูในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของครูในระดับมาก
2.50 – 3.49	สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของครูในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของครูในระดับน้อย
1.00 – 1.49	สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของครูในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพการสอน

เป็นแบบสอบถามตามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยพัฒนาจากเกณฑ์และตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการสอนของ Thompson และคณะ (1998) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้านคือ ความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ความเป็นผู้นำวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานวิชาชีพและ/หรือการประสานติดต่อ การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน รวมทั้งหมด 56 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

โดยแบบสอบถามแต่ละด้านมีลักษณะดังนี้

1. ด้านความเป็นเลิศด้านการสอน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนด้านคุณภาพการสอนของครู-อาจารย์ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ
2. ด้านชื่อเสียงในหมู่นักเรียน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับครูผู้สอน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
3. ด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานของครู-อาจารย์ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
4. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาของครู-อาจารย์ผู้สอน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
5. ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
6. ด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ
7. ด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในด้านการยอมรับจากองค์กรภายนอก ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
8. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์เกี่ยวกับการบริหารการเรียนการสอน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.3 เครื่องมือใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยพัฒนาจากกรอบแนวคิดของ Winn และ Cameron (1998) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ แบ่งประเด็นคำถามเป็น 7 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ ด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 62 ข้อ เป็นแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามทางบวก จำนวน 60 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 12 และ 13

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทางบวกเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง “มากที่สุด”	ให้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “มาก”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ปานกลาง”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “น้อย”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “น้อยที่สุด”	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทางลบเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง “มากที่สุด”	ให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “มาก”	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ปานกลาง”	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “น้อย”	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “น้อยที่สุด”	ให้	5	คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.4 ประเด็นการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก ครู และนักเรียน-นักศึกษา ได้กำหนดประเด็นสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

3.2.4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ : ความยุ่งยากของระบบการเพิ่มขึ้นของภาระงาน ความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติ ผลประโยชน์ที่ได้รับต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ และผลประโยชน์ต่อผู้เรียน

3.2.4.2 ผลของการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ : คุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน (สัมภาษณ์เจาะลึกเพิ่มเติมจากส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ)

3.2.4.3 สภาพปัญหาในการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ : ปัญหาด้านตัวบุคคล ปัญหาด้านวิธีดำเนินการ ปัญหาด้านการประสานงาน ปัญหาด้านความพร้อม ปัญหาด้านปฏิสัมพันธ์ และปัญหาต่าง ๆ

3.2.4.4 ข้อเสนอแนะแนวทางการประกันคุณภาพในอนาคต : ประเด็นที่เสนอปรับปรุงในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รวบรวมข้อมูลด้านภูมิหลังรวม 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รอบ แรก และประเภทบุคลากร

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามตัวแปร และรูปแบบของเครื่องมือและโครงสร้างประเด็นคำถาม

ขั้นที่ 2 ร่างแบบสอบถามตามโครงสร้างที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญรวม 5 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความตรงเชิงเนื้อหา

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (Keeves. 1988. : 143) ตามสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } \alpha = [n / (n - 1)] [1 - (\sum s_i^2 / s^2)]$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

s^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แต่ละด้านดังตามตารางที่ 3.3 แบบสอบถามในการวัดตัวแปร สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำไม่ผ่านการใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุดท้ายคือ แบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการสอนด้านปริมาณและคุณภาพการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73 และแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นสูงสุดคือ แบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียนด้านการจัดกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม	จำนวน ข้อ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				ความเชื่อมั่น
		ผู้บริหาร	ครู-อาจารย์	สัชนัที่	นักเรียน	
1. คุณภาพบุคลากร						
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	15	-	18	3	-	0.93
- ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง	15	-	18	-	-	0.84
- ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมาย	15	-	18	3	-	0.80
2. คุณภาพการสอน						
- ความเป็นเลิศด้านการสอน	8	-	-	-	20	0.87
- ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	7	-	18	-	-	0.94
- ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน	7	-	-	-	20	0.79
- การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้า	7	9	-	-	-	0.89
- ความเป็นผู้นำวิชาการ	7	-	18	-	-	0.83
- ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัย	6	-	18	-	-	0.73
- ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก	7	-	18	-	-	0.76
- การมีส่วนร่วมในการบริหาร การเรียนการสอน	7	-	18	-	-	0.88
3. คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน						
- ความเป็นผู้นำ	8	-	18	3	-	0.93
- สารสนเทศและการวิเคราะห์	9	-	18	3	-	0.82
- การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ	7	-	18	3	-	0.89
- การพัฒนาและการจัดการทรัพยากร	12	-	18	3	-	0.75
- การจัดกระบวนการดำเนินงาน	8	-	18	3	-	0.94
- ผลการดำเนินงาน	11	-	18	3	-	0.93
- ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน	7	-	18	3	-	0.94

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยชนิดกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง (one group pre-test post-test design) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง 2 ครั้ง คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประมาณช่วงเดือนกรกฎาคม และพฤศจิกายน 2543 จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องของข้อมูล กำหนดรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ซึ่งสาระโดยละเอียดของระบบจะเกิดจากความคิดของคณะทำงาน และผู้เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงต้องรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการเป็นระยะ ๆ ไว้ การรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) ระหว่างการดำเนินงานทุก 2 สัปดาห์ โดยกำหนดการสัมภาษณ์ครอบคลุมตัวอย่าง ผู้บริหารระดับผู้ช่วยครูใหญ่ 1 คน หัวหน้าแผนก 1 คน ครู 3 คน นักเรียน-นักศึกษา 10 คน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็นสาระโดยละเอียดของตัวระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และข้อมูลที่เป็นผลเกิดจากการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์แยกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการนำข้อมูลเกี่ยวกับสาระของตัวระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ได้จากการพัฒนามาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1. การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่ใช้ในโรงเรียนสยาม-บริหารธุรกิจก่อนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การบันทึกเหตุการณ์ และข้อมูลปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ตามหัวข้อในระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
3. ในแต่ละหัวข้อวิเคราะห์แยกประเภทข้อมูล เป็นส่วนของแผนงานกิจกรรมการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน
4. วิเคราะห์จัดลำดับของสาระในแต่ละหัวข้อ สรุปเป็นเอกสารระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ฉบับร่าง
5. นำเสนอเอกสารระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ฉบับร่างต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมวันที่ 21 มีนาคม 2544 ณ ห้องประชุมวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ดังรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิต่อไปนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวาณิช ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ดร.จรัส นองมาก ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ การศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ดร.ประสิทธิ์ ทองใสว สำนักงานนโยบายและแผน ทบวงมหาวิทยาลัย
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
7. ดร.ณรงค์ พิมสาร รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
8. ดร.เจี้ยน แก้วยศ ผู้อำนวยการหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชา ครุศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
9. ดร.อารมณ จินดาพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
10. ดร.กรรณิการ์ ภิญญาคง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

6. นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขเอกสารระบบการประกันคุณภาพ ตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นผลจากการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพโมเดล ปฏิสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ เพื่อให้ทราบลักษณะจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ค่ามัชฌิมฐาน ค่าฐานนิยม ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของตัวแปรคุณภาพ 3 ด้านคือ คุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนโดยทำการ วิเคราะห์ จำนวน 2 ครั้ง คือ ก่อนพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและหลังพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพ การวิเคราะห์แต่ละครั้ง

1.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน

1.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ตัวแปรที่วัดก่อนและหลังการ ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยการทดสอบค่าที (t-test) แบบ dependent t-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการบันทึกเหตุการณ์สำคัญนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และเสนอในรูปของความเรียงเปรียบเทียบสภาพก่อนและหลังการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะโมเดลปฏิสัมพันธ์ โดยข้อมูลคุณภาพบุคลากรได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ข้อมูลคุณภาพการสอนได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และนักเรียน-นักศึกษา และข้อมูลคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักเรียน-นักศึกษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิจัยและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจในลักษณะที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์ และศึกษาผลที่เกิดจากระบบการประกันคุณภาพในโรงเรียนที่มีต่อคุณภาพบุคลากร คุณภาพด้านการสอน และคุณภาพของการบริหารโรงเรียน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน . ส่วนที่ 1 เป็นการเสนอผลการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ส่วนที่ 2 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณภาพของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ส่วนที่ 1 การเสนอผลการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การเสนอระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 การเสนอระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจก่อนเริ่มการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ฉบับร่าง

ตอนที่ 1 การเสนอระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจก่อนเริ่มการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ได้เริ่มดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เมื่อเดือนสิงหาคม 2541 หลักการของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เน้นการควบคุมกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเอกสารคู่มือระเบียบของการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน บุคลากรต้องปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในเอกสาร นักบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มีความเชื่อว่าเมื่อสามารถควบคุมให้กระบวนการมีความแปรปรวนน้อยแล้ว ผลลัพธ์จะมีความแปรปรวนน้อยลงด้วย ระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 จึงไม่นับผลลัพธ์ที่เป็นคุณภาพของคน

ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มีลักษณะการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักการบริหารโดยทั่วไป คือ มีการวางแผน (Plan) ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและการเขียนมาตรฐานการทำงาน มีการลงมือปฏิบัติงาน (Do) ตามที่เขียนไว้ในมาตรฐานการทำงาน มีการตรวจสอบติดตาม (Check) ว่าการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานการทำงานเพียงใด และการตัดสินใจในการแก้ไขการดำเนินงาน (Action) หลังการตรวจสอบติดตาม

กระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มีรายละเอียดดังภาพที่ 4.1 และรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้บริหารระดับสูงได้แก่ ผู้อำนวยการศึกษาระบบบริหารงานคุณภาพและพิจารณาเลือกกระบวนการบริหารงานที่เกิดคุณภาพสูงสุดคือ ระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

2. ผู้อำนวยการประกาศนโยบายการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 โดยกำหนดการทำงานเป็น 3 ระยะ ระยะแรกเป็นการกำหนดนโยบายคุณภาพและอบรมพื้นฐานระบบคุณภาพ ระยะที่สองในเดือนกันยายน 2541 เป็นการจัดทำระบบเอกสาร ระยะที่สามเดือนธันวาคม 2541 แต่งตั้งและฝึกอบรมผู้ตรวจ ติดตามภายใน เดือนมกราคม 2542 เริ่มทดลองใช้ วันที่ 26 มีนาคม 2542 ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

3. ติดต่อหน่วยงานที่ปรึกษากระบวนการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาเปรียบเทียบราคาแต่ละบริษัทพร้อมทั้งเปรียบเทียบคุณภาพความเชี่ยวชาญในธุรกิจนั้น ๆ และการบริการที่มีต่อ โรงเรียนทุก ๆ 6 เดือน

4. ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นผู้ที่มิบทบาทจัดการให้ทุกหน่วยงานดำเนินการให้บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative) เพื่อทำหน้าที่ปรึกษาระบบคุณภาพ ดูแลการบริหาร และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน รวมทั้งคอยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ จัดตั้งทีมงานจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารทุกฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน เพื่อรับผิดชอบการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณาจากความรู้ ประสบการณ์ และบุคลิกลักษณะที่เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ และเป็นนักประสานงานที่ดี

5. การวางแผนปฏิบัติงานต้องวางแผนพิจารณากิจกรรมที่จำเป็นต้องทำ มีการกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของแต่ละโครงการมีการจัดสรรงบประมาณและมอบหมายผู้รับผิดชอบ

6. การจัดทำและควบคุมเอกสารและข้อมูล ได้กำหนดให้มีการจัดทำเอกสารของวิธีการทำงาน รวมทั้งผลของการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด การจัดทำเอกสารต้องคำนึงถึงการที่จะส่งผลให้ระบบการบริหารงานคุณภาพมีประสิทธิภาพมากกว่าที่จะมุ่งเน้นที่ความสมบูรณ์ของเอกสาร ในระบบการบริหารงานคุณภาพจะประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ (QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) และวิธีปฏิบัติงาน (WI) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM) ผู้อำนวยการเป็นผู้จัดทำคู่มือคุณภาพจำนวน 1 เล่ม โดยต้องสะท้อนให้เห็นถึงความครบถ้วนตามกำหนด และในแต่ละข้อกำหนดต้องอ้างถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องให้เห็นถึงแนวคิด ทิศทาง และประสิทธิภาพของระบบด้วย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual : PM) เป็นการเขียนถึงระเบียบของการปฏิบัติงาน การทำงานแต่ละขั้นตอนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ รับผิดชอบเกี่ยวกับอะไร ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะอ้างถึงวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไว้ด้วย ผู้รับผิดชอบเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานคือ ผู้อำนวยการ รองอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ หัวหน้าแผนก และหัวหน้างาน ซึ่งมีทั้งหมด 17 ฉบับ PM01 : การควบคุมเอกสารคุณภาพ PM02 : การจัดซื้อ PM03 : การคัดเลือก

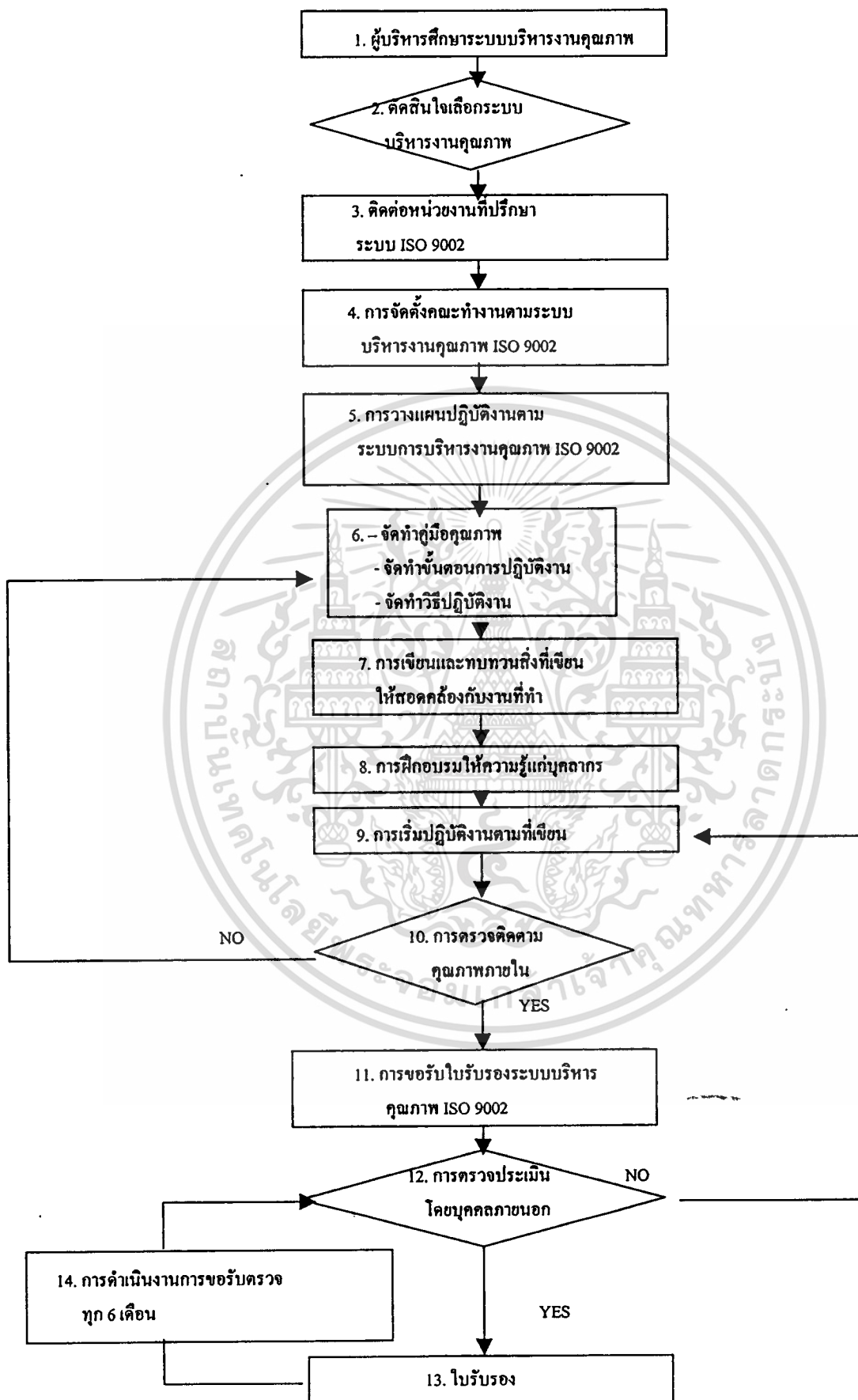
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจติดตามภายใน PM07 : การบริหารงานธุรการ-การเงิน PM08 : การบริการนักศึกษา
PM09 : การบริการจัดทำหลักสูตร PM10 : การดูแลรักษาอุปกรณ์ PM11 : การบริหารการเรียน
การสอน PM : การบริหารคลังสินค้า PM13 : การบริหารความปลอดภัย PM14 : การบริหาร
งานทะเบียน PM15 : การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน PM16 : การรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียน PM17
: การสรรหาบุคลากร โดยผู้แทนหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) รับผิดชอบดำเนินการจัดทำ
เอกสาร PM06 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ได้แก่ รองอาจารย์ใหญ่จะรับผิดชอบดำเนินการจัดทำ
เอกสาร PM15 รองผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายบริหารทั่วไปจะรับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร PM01
PM02 PM03 PM04 PM05 PM07 PM08 PM12 PM14 และ PM17 ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่าย
ปกครองรับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร PM10 PM13 ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบ
ดำเนินการจัดทำเอกสาร PM09 PM11 และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายกิจการนักเรียน-นักศึกษารับผิดชอบ
ดำเนินการจัดทำเอกสาร PM05 PM08 PM16

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) เป็นการเริ่มเขียนวิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียด
จากสิ่งที่ทำจริง โดยทำให้เข้าใจง่าย ชัดเจน และนำไปปฏิบัติได้ ผู้รับผิดชอบได้แก่ ผู้อำนวยการ
รองอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ หัวหน้าแผนก และหัวหน้างาน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 20 ฉบับ
WI01 : การแก้ไขปัญหาการเรียนการสอน WI02 : การทำบัตรนักศึกษา WI03 : การเรียนรักษาดินแดน
WI04 : การบริการห้องสมุด WI05 : การประกันอุบัติเหตุ WI06 : การบริการกองทุน WI07 :
การบริการห้องสมุด WI08 : การให้คำปรึกษาแนะแนว WI09 : การวัดผลประเมินผล WI10 :
การนิเทศการสอน WI11 : การใช้ Computer Lab WI12 : การรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียน WI13
: การจัดทำตารางสอน WI14 : การทำแผนการสอน WI15 : การใช้ MIS WI16 : การบำรุง
รักษาอุปกรณ์ WI17 : การซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ WI18 : การดูแลรักษาคอมพิวเตอร์
WI19 : การดูแลรักษาความเรียบร้อย WI20 : การฝึกงาน ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายบริหารทั่วไปและ
หัวหน้างานจะรับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร WI02 WI04 WI07 WI11 WI15 ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่
ฝ่ายปกครองรับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร WI03 WI16 WI17 WI18 WI19 ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่
ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร WI01 WI16 WI17 WI18 WI19 ผู้ช่วย
อาจารย์ใหญ่ฝ่ายกิจการนักเรียน-นักศึกษารับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสาร WI05 WI06 WI08
WI12

การออกแบบบันทึกคุณภาพ (form) ผู้อำนวยการ รองอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่
หัวหน้าแผนกและหัวหน้างาน เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันออกแบบบันทึกคุณภาพสำหรับการบันทึก
ผลการปฏิบัติงาน

7. การเขียนและทบทวนสิ่งที่เขียนให้สอดคล้องกับงานที่ทำ โดยการตรวจสอบความสอดคล้อง
ระหว่างสิ่งที่เขียนกับงานที่ทำจริงนั้นสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9002 หรือไม่ และถ้ายังไม่มี
ความสอดคล้องก็ต้องมีการแก้ไขปรับปรุง กรณีที่ต้องปรับปรุงการทำงานเมื่อปรับปรุงแล้วให้ทดลองปฏิบัติก่อน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ตามที่ต้องการแล้วจึงแก้ไขเอกสารและประกาศใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ภาพที่ 4.1 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การอบรมให้ความรู้แก่นักบุคลากรเกี่ยวกับระบบ ISO 9000 คณะกรรมการประกันคุณภาพจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่นักบุคลากรในเรื่องระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) มาบรรยายให้ความรู้แก่นักบุคลากร จำนวน 1 ครั้ง และเชิญวิทยากรจากบริษัทอาซิเมท จำกัด มาบรรยายเพื่อให้ความรู้แก่นักบุคลากรและร่วมเป็นที่ปรึกษา จำนวน 4 – 5 ครั้ง ในช่วงเดือนสิงหาคม 2541 ถึงเดือนมีนาคม 2542

9. การปฏิบัติงานตามสิ่งที่เขียน เมื่อคณะกรรมการระบบคุณภาพได้ดำเนินงานจัดทำเอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Management) จำนวน 1 เล่ม คู่มือปฏิบัติงาน (Procedure Manual) จำนวน 17 เล่ม และเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) จำนวน 20 เล่ม แล้วก็ได้ถือว่า มีเอกสารที่จะใช้เป็นแนวทางในการควบคุมระบบ บุคลากรทุกคนที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้บริหารก็ปฏิบัติงานไปตามขั้นตอนของเอกสารที่เขียนขึ้นไว้

10. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้อำนวยการได้จัดให้มีตรวจติดตามคุณภาพ (Auditor) หลังจากที่ได้มีการเริ่มทดลองใช้ในเดือนสิงหาคม 2541 มาครบ 6 เดือนเพื่อตรวจสอบว่า ในกรปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่เขียนไว้หรือไม่ มีปัญหาใดที่เป็นอุปสรรคหรืออาจต้องมีการปรับเปลี่ยนเอกสารให้มีความชัดเจนสมบูรณ์ขึ้นก็จะได้นำมาประชุมเพื่อแก้ไขปรับปรุง ซึ่งได้ทดลองการตรวจติดตามภายในในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2542

11. การตัดสินใจปฏิบัติการหลังการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อได้เริ่มทดลองใช้ระบบ ISO 9002 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2541 และมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในในเดือนกุมภาพันธ์ 2542 แล้ว ผู้บริหารเห็นว่า ระบบ ISO 9002 เป็นระบบที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานเพื่อนำโรงเรียนไปสู่คุณภาพมาตรฐานสากลได้ โดยอาศัยเอกสารคู่มือต่าง ๆ และมีระบบการตรวจติดตามอีกชั้นหนึ่งด้วย จะช่วยให้นักบุคลากรได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเป็นการแบ่งเบาปัญหาของผู้บริหารที่จะต้องมีการควบคุมดูแลและสั่งการทุกวันลงได้บ้าง จึงได้ตัดสินใจให้มีการประกาศใช้เอกสารระบบการประกันคุณภาพ (Quality Document) อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2542

12. การขอรับการประเมินภายนอก ผู้บริหารได้ขอรับการประเมินภายนอกจากบริษัท SGS แห่งประเทศไทย ซึ่งทางบริษัทได้จัดผู้เชี่ยวชาญมาตรฐานสอบการปฏิบัติงานของโรงเรียนทั้งระบบในวันที่ 1 ธันวาคม 2542

13. การรับรองคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญของบริษัท SGS แห่งประเทศไทย ได้ตรวจการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งระบบและได้ให้การรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แก่โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

14. การขอรับรองการตรวจสอบทุกระยะ 6 เดือน เมื่อโรงเรียนได้การรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 แล้ว ผู้บริหารก็ขอรับการตรวจจากบริษัทต่อไป ทุก ๆ 6 เดือนเพื่อเป็นการควบคุมระบบให้มีคุณภาพต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการตรวจติดตามภายในและการตรวจติดตามจากผู้ประเมินภายนอกเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2542 พบว่า โรงเรียนมีปัญหาการดำเนินงานหลายประการ แต่ปัญหาเริ่มลดน้อยลงเนื่องจากผู้บริหารมีการกำกับติดตามมากขึ้น แต่ยังพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บเอกสาร เอกสารทุกอย่างต้องมีหลักฐาน ซึ่งบางครั้งเอกสารมากเกินไป การทำงานจะทำงานกิจวัตรประจำวัน แต่ยังเป็นงานที่ทำตามเอกสารโดยผู้ปฏิบัติไม่ได้คิดเองเป็นระบบที่เป็นความคิดของผู้บริหารที่จะทำให้องค์กร มีมาตรฐานมากขึ้น แต่บุคลากรกลับมีความคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระแต่มีข้อดีที่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคุ้นเคยกับงานนั้น ๆ ผู้วิจัยจึงเห็นเป็นโอกาสที่จะกระตุ้นให้ทุกคนคิดงานขึ้นเองได้ แต่ปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นแบบ Bottom up จึงมีแนวคิดที่จะนำเอาระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มาผสมผสานกัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ (ฉบับร่าง)

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจได้เริ่มพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ควบคู่กับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2543 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่มีอยู่เดิมโดยเฉพาะในส่วนของคุณภาพด้านบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างมีคุณภาพโดยมองปัญหาต่าง ๆ ในโรงเรียนแล้วนำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อร่วมกันอภิปราย ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทางที่ดี ระหว่างการทำงานมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ โดยใช้กระบวนการของการจัดประชุมและอภิปรายร่วมกันของบุคลากร โดยมีรูปแบบโครงสร้างของกระบวนการดังแสดงเป็นรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 รูปแบบโครงสร้างและผลของกระบวนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ

เนื้อหาสาระของรูปแบบ	วันที่ เดือน พ.ศ.	ผลของการสร้างปฏิสัมพันธ์
1. การประชุม		
1.1 ประชุมเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ	14 มิถุนายน 2543	- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบการประกันคุณภาพ และตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันจัดทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เนื้อหาสาระของรูปแบบ	วันที่ เดือน พ.ศ.	ผลของการสร้างปฏิสัมพันธ์
1.2 ประชุมเพื่อร่วมกัน พิจารณาการบริหาร งานระบบการประกัน คุณภาพแบบเดิม	21 มิถุนายน 2543	- บุคลากรร่วมกันวิเคราะห์และเสนอ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากร - ร่วมกันเสนอแนวทางแก้ปัญหาและตัดสินใจพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ
2. สรรหาอาสาสมัครเพื่อ เป็นคณะกรรมการ	28 มิถุนายน 2543	- บุคลากรหาอาสาสมัครเป็นคณะกรรมการ ระบบคุณภาพได้ 22 คน เลือกประธาน รองประธานและเลขานุการ - บุคลากรและคณะกรรมการร่วมกันตัดสินใจ ระบุนิเทศพัฒนาระบบในลักษณะโมเดล ปฏิสัมพันธ์และเริ่มศึกษาหาความรู้
3. บุคลากรและคณะกรรมการ ร่วมกันเสนอให้เก็บข้อมูล พื้นฐาน	5 กรกฎาคม 2543	- คณะทำงานสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลแล้ว นำผลมาวิเคราะห์แล้วรายงานให้ผู้บริหาร และบุคลากรทราบ
4. บุคลากรและคณะกรรมการ ประชุมร่วมกันกำหนด ประเด็นปัญหาเพื่อพัฒนา โรงเรียน	12 กรกฎาคม 2543	- บุคลากรและคณะกรรมการเริ่มโครงการ แก้ปัญหาตามประเด็นคุณภาพ 3 ด้าน โครงการพัฒนา ด้านบุคลากร 10 โครงการ การด้านการสอน 18 โครงการ ด้าน บริหารงานโรงเรียน 24 โครงการ โดยมี การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำ ปรึกษาหารือร่วมกันแล้ว ปรับปรุงโครงการ ให้สมบูรณ์เพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ
5. คณะทำงานร่วมกัน สัมภาษณ์นักเรียน นักศึกษาทุกระดับชั้น บุคลากรนำโครงการไป ปฏิบัติ และมีการเผยแพร่ โครงการ	24 สิงหาคม 2543 4 สิงหาคม – 7 กันยายน 2543	- บุคลากรคณะกรรมการได้ร่วมกันรับฟัง ข้อเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันแล้วรวมทั้งผู้บริหารได้ร่วมรับฟัง ด้วย - บุคลากรนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข โครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.1 (ต่อ)

เนื้อหาสาระของรูปแบบ	วันที่ เดือน พ.ศ.	ผลการสร้างปฏิสัมพันธ์
6. การประเมินผลและแก้ไขปรับปรุงโดยคณะกรรมการ สมัครกำกับติดตาม	31 สิงหาคม – 30 กันยายน 2543	- บุคลากรเจ้าของโครงการประเมินผลโครงการของตนเองแล้วจัดทำรายงานต่อผู้บริหารและคณะทำงาน - คณะอาสาสมัครจากบุคลากรติดตามสังเกตการปฏิบัติงานโครงการและประเมินผล - คณะทำงานสรุปภาพรวมของระบบและนำข้อบกพร่องแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

จากตารางสรุปรูปแบบโครงสร้างของกระบวนการในระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์มีรายละเอียดตามกิจกรรมเป็นขั้นตอนและมีระยะ ๆ รวม 6 ขั้นตอนดังตารางสรุปในภาพที่ 4.2 – 4.7 และตารางโดยละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความตระหนัก ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมบุคลากรเพื่อพิจารณาทบทวนระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และวิเคราะห์แนวคิดของการพัฒนาของการมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเหมือนบางคนไม่ได้ร่วมประชุมและไม่ได้มีการพูดไว้ว่าจะทำอะไรให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพนั้นให้เห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นที่โรงเรียนต้องจัดทำระบบการประกันคุณภาพโดยบุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการช่วยกันพัฒนาและรักษาระบบโดยไม่คิดว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น แต่จากการดำเนินงานโดยใช้ระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่ผ่านมาให้บุคลากรทุกคนร่วมกันพิจารณาและวิเคราะห์ว่า บุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติงานกันในลักษณะอย่างไรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยเกิดความคิดขึ้นเองหรือทำตามที่ผู้บริหารสั่ง และผลจากการที่บุคลากรทำงานตามสังเกตปัญหาที่บุคลากรอย่างไรบ้าง จากการจัดให้มีการประชุมบุคลากร 2 ครั้งคือ วันที่ 14 มิถุนายน และวันที่ 21 มิถุนายน 2543 ทำให้บุคลากรเกิดความสนใจและกล้าอภิปรายเสนอแนะปัญหาต่างๆ ต่อผู้บริหารและต่อที่ประชุม ผลสรุปจากการประชุมก็คือ บุคลากรตัดสินใจที่จะพัฒนาระบบการประกันคุณภาพเพื่อให้การทำงานของบุคลากรทุกคนมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิมแล้วนำเสนอผลการตัดสินใจต่อผู้บริหารเพื่อดำเนินการพัฒนาต่อไป

ขั้นที่ 2 ขั้นแสวงหาความรู้ เป็นขั้นที่บุคลากรได้ตัดสินใจที่จะพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ แล้วก็หาอาสาสมัครเพื่อตั้งเป็นคณะทำงานและประสานงานกับบุคลากรทุกฝ่ายในการจัดทำระบบ ซึ่งได้อาสาสมัครมา 42 คน แล้วรายงานให้กับผู้บริหารทราบ ในวันที่ 28 มิถุนายน 2543 คณะทำงาน

ได้ประชุมร่วมกับบุคลากรและมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานในฐานะประธาน รองประธาน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขานุการในการประชุมได้ปรึกษาหารือเกี่ยวกับรูปแบบของการพัฒนาระบบว่า จะดำเนินการแบบใดและมีการอภิปรายถึงความรู้เกี่ยวกับส่วนประกอบของระบบการประกันคุณภาพ Model ต่างๆ ได้ มีการจัดแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดถึงสิ่งที่จะนำมาพัฒนา ซึ่งสรุปผลประชุมบุคลากรและคณะทำงานตัดสินใจที่จะเลือกวิธีที่จะใช้ในการพัฒนาคือระบบโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องร่วมกันพัฒนาในลักษณะ Bottom up ในวันที่ 5 กรกฎาคม 2543 คณะทำงานและบุคลากรได้ร่วมประชุมเพื่อจัดทำปฏิทินในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยกิจกรรมแรกที่ต้องปฏิบัติคือ การแสวงหาความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ โดยมีการจัดอบรมสัมมนาให้แก่บุคลากรในโรงเรียนและคณะทำงานไปศึกษาดูงานจากสถาบันต่าง ๆ แล้วนำความรู้ที่ได้มา Present เผยแพร่แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 3 ขั้นการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน เป็นขั้นที่บุคลากรเสนอให้มีการเก็บข้อมูลเพื่อจะได้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารงานและจะได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คณะทำงานจึงได้ร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมายของระบบและกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตลอดจนเกณฑ์การวัดซึ่งได้กำหนดคุณภาพเป็น 3 ด้านคือ คุณภาพด้านบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพด้านการบริหารงานโรงเรียน คณะทำงานได้เครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำเสนอผู้บริหารในลักษณะการรายงานให้ทราบ คณะทำงานได้นำเครื่องมือคือ แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรในโรงเรียน และนักเรียนนักศึกษาทุกระดับชั้นปีแล้วรวบรวมผลการสำรวจเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) นำผลมาวิเคราะห์ทั้ง 3 ด้านในลักษณะชี้ให้เห็นจุดอ่อน จุดแข็ง แล้วจัดทำเป็น รายงานให้บุคลากรและผู้บริหารทราบในวันที่ 12 กรกฎาคม 2543 ได้จัดให้มีการประชุมร่วมกันของบุคลากรและคณะทำงานเพื่อร่วมกันอภิปรายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและร่วมกันกำหนดประเด็นปัญหาในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนเป็น 3 ด้านตามผลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) ซึ่งได้แจกจ่ายข้อมูลให้กับหัวหน้าแผนก หัวหน้างานเพื่อนำไปจุดประกายและกระตุ้นให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องช่วยกันคิด โครงการพัฒนาและแก้ปัญหา โดยพยายามให้มองปัญหาของงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบก่อนเป็นประการแรกแล้วจึงขยายผลลงไปในงานส่วนอื่น ๆ ที่คิดว่าควรต้องแก้ปัญหาด้วย

ขั้นที่ 4 ขั้นพัฒนาโครงการ คณะทำงานได้ร่วมกันจุดประกายความคิดและกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะหาความรู้ในเรื่องของการจัดทำโครงการ ซึ่งบุคลากรได้มีการประชุมกลุ่มย่อย ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นและปรึกษาหารือร่วมกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของบุคลากรได้ริเริ่มโครงการพัฒนาและแก้ปัญหา โดยส่งให้คณะทำงานรวบรวมมีจำนวนทั้งสิ้น 52 โครงการ แยกเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากร 10 โครงการ โครงการพัฒนาคุณภาพการสอน 18 โครงการ และโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 24 โครงการ ดังนี้

ด้านคุณภาพของบุคลากร

โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ โครงการ สร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร (การสัมมนา SBAC Quality Team) โครงการที่ช่วยในด้านบุคลิกภาพและสุขภาพพลานามัยได้จัดให้มีโครงการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพพลานามัยให้บุคลากรเกิดความแข็งแรงสมบูรณ์ ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องไปถึงประสิทธิภาพของการทำงานด้วย ในด้านบุคลิกภาพเพื่อให้บุคลากรมีลักษณะที่ดีและสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อกฎระเบียบของโรงเรียน ภาควิชาในเอกลักษณ์ของโรงเรียน และเป็นแบบอย่างที่ดีของนักเรียนจึงจัดให้มีโครงการส่งเสริมบุคลิกภาพ

โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาคุณภาพบุคลากรด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองได้แก่ โครงการการทำวิจัยและการเขียนรายงานวิจัยในชั้นเรียนคือโครงการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการเขียนรายงานวิจัยในชั้นเรียน การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โครงการอบรมสัมมนาเรื่องวิธีการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน โครงการมาตรฐานอาจารย์ที่ปรึกษา โครงการพัฒนาคุณภาพครู-อาจารย์ และโครงการพัฒนาคุณภาพภายใน

โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาด้านความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน ได้แก่ โครงการความพึงพอใจของอาจารย์และบุคลากรที่มีต่อโรงเรียน โครงการที่มีต่อโรงเรียนและโครงการชุมชนสัมพันธ์ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทีมงาน โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการทักษะการบริหารชั้นสูงในยุค 2000 ของคณะผู้บริหาร

ด้านคุณภาพการสอน

โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการสอนมีหลายลักษณะเช่น โครงการที่พัฒนาและเสริมสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการของครู-อาจารย์ในเรื่องใช้สื่อการสอน การครุโฝหาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ และการมีส่วนร่วมแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการขายและการตลาด โครงการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนโดยการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต โครงการจัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล 2 เขียนโปรแกรม Foxpro สู่การพัฒนาเป็นตำราเรียน โครงการสื่อเพื่อความเข้าใจในระดับชั้น ปวส. 1 โครงการผลิตสื่อวีดิทัศน์ใช้ประกอบการสอนวิชาพิมพ์ดีด นอกจากนี้ยังมีโครงการพัฒนาคุณภาพการสอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสอน ความคิดสร้างสรรค์ และมีภาวะผู้นำ โครงการพัฒนาบุคลิกภาพและไหวพริบของนักการตลาด โครงการกระตุ้นความสนใจในการเรียน โครงการมุมมองส่องทางการขาย โครงการพัฒนานักเรียนให้มีประสิทธิภาพ โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน โครงการแนะแนวกลุ่มย่อยเพื่อความใส่ใจทางการเรียน รวมทั้งยังมีโครงการอาจารย์ผู้สอนได้ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น โครงการพัฒนาด้านการเรียนการสอนโดยวิธีสอนแบบศูนย์การเรียน โครงการแนะแนวกลุ่มย่อยเพื่อเพิ่มความใส่ใจทางการเรียน โครงการความรู้คู่คุณธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

บุคลากรได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพในเรื่องต่าง ๆ เช่น คุณภาพการบริหารด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ในข้อที่เกี่ยวกับความผิดพลาดระบบสารสนเทศของโรงเรียน ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง ได้แก่ โครงการสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียนสวามบริหารธุรกิจและโครงการพัฒนาคุณภาพงานโสตทัศนศึกษาทั้งสองโครงการนี้ได้ช่วยให้ระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โครงการที่พัฒนาคุณภาพการบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคาดหวังของนักเรียน นักศึกษาที่โรงเรียนมีการบริหารงานที่ดี สร้างความเข้าใจ และสนองความต้องการคาดหวังของนักเรียนมีการวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงาน การที่โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการให้บริการที่ดี และเป็นการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมระเบียบวินัย และความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นกับนักเรียนนักศึกษาในโรงเรียนด้วยโครงการเหล่านี้ได้แก่ โครงการส่งเสริมการอ่าน โครงการคิดเกรดเป็นเน้นให้จบหลักสูตร โครงการจงใจให้มาเข้าแถว โครงการพัฒนาคุณภาพงานฝ่ายบริการของโรงเรียน โครงการรณรงค์การเข้าแถวในระดับ ปวส.1 เพื่อรับข่าวสาร โครงการรักโรงเรียน โครงการช่วยน้องเข้าห้องเรียน โครงการจัดทำบัตรคิดในการติดต่อแผนกการเงิน โครงการบริการวัสดุอุปกรณ์ (เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน) และโครงการเพิ่มทักษะให้กับงานบริการ

โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพนักเรียน นักศึกษาในเรื่องบุคลิกภาพให้เป็นผู้ที่มีการขยันหมั่นเพียรและรักษาวินัยอันดีของ SBAC ให้มีเอกลักษณ์ที่เด่นและสง่างามในสายตาของผู้พบเห็น ซึ่งได้จัดโครงการพัฒนาได้แก่ โครงการพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียนนักศึกษาแนะแนวภายนอก โครงการอบรมมารยาทและการปฏิบัติตนในชั้นเรียน โครงการคลินิกมารยาท โครงการสืบทอดวัฒนธรรมใน SBAC นอกจากนี้ยังมีโครงการที่พัฒนาการบริหารงานด้านวิชาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่บุคลากรผู้สอน และนักเรียนนักศึกษา ซึ่งได้แก่ โครงการพัฒนาคุณภาพข้อสอบลักษณะเลือกตอบ โครงการการเรียนการสอนแบบ Child Centered โครงการที่ส่งเสริมให้บุคลากรและนักเรียนนักศึกษาเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาไทยที่สามารถนำความรู้ความคิดแบบพื้นบ้านมาพัฒนาและสร้างงานทำให้เกิดรายได้และเกิดความภาคภูมิใจในทรัพยากรของชาติที่มีอยู่ในการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้แก่ โครงการคุณประโยชน์จากสมุนไพร โครงการที่ช่วยพัฒนางานด้านบริหารทั่วไป โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องการสร้างบรรยากาศในโรงเรียนให้น่าอยู่ น่าเรียน และปลูกฝังให้นักเรียนนักศึกษาได้ช่วยกันรักษาสมบัติของโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่ติดตลอดเวลา ได้แก่ โครงการโรงเรียนสวยด้วยมือเรา โครงการพัฒนาสภาพแวดล้อมของห้องเรียนด้วยกิจกรรม 5ส. คุณภาพด้านการบริหารงานโรงเรียน ปรากฏว่า หลังจากการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์แล้วคณะทำงานร่วมกับบุคลากรได้ร่วมกันวิเคราะห์ค่าสถิติที่ได้จากการ Posttest ทำให้เห็นผลจากการพัฒนาเป็นไปในทางที่ดีขึ้นตามความเห็นทั้งผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ในด้านความเป็นผู้นำด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ อาจต้องจัดทำโครงการพัฒนา

ในด้านนี้อีกให้มากขึ้นทั้งโครงการที่ทำอยู่แล้วก็ต้องทำต่อเนื่อง ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพรายละเอียดทุกข้อย่อมมีการพัฒนาดีขึ้นมาก ด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ข้อที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้นมากกว่าข้ออื่น ๆ นับว่าเห็นผลการพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น เช่นเดียวกัน ด้านกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับระดับการพัฒนาโรงเรียนคงจะต้องจัดทำโครงการพัฒนาให้มากขึ้นเพราะดูจากค่าสถิติแล้วผลยังเท่ากัน ในด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียนนักศึกษา รายละเอียดทุกประเด็นผลการพัฒนาดีขึ้น ดังนั้นในด้านการบริหารโรงเรียนอาจจะต้องจัดโครงการสิ่งที่ยังเป็นจุดอ่อนอยู่บ้าง และพัฒนาในส่วนที่ดียิ่งขึ้นให้ดีขึ้นไปอีก ในการดำเนินงานตามโครงการทั้ง 52 โครงการนี้ ผู้จัดทำโครงการได้ปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างบุคลากรอื่น ๆ และคณะทำงานเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้โครงการเกิดความสมบูรณ์ขึ้น โครงการที่บุคลากรและคณะทำงานเห็นว่าดีแล้วเหมาะสมแล้วจะจัดทำรายชื่อโครงการเสนอให้ผู้บริหารทราบและส่งโครงการที่ได้รับการเสนอแนะกลับคืนให้เจ้าของโครงการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป

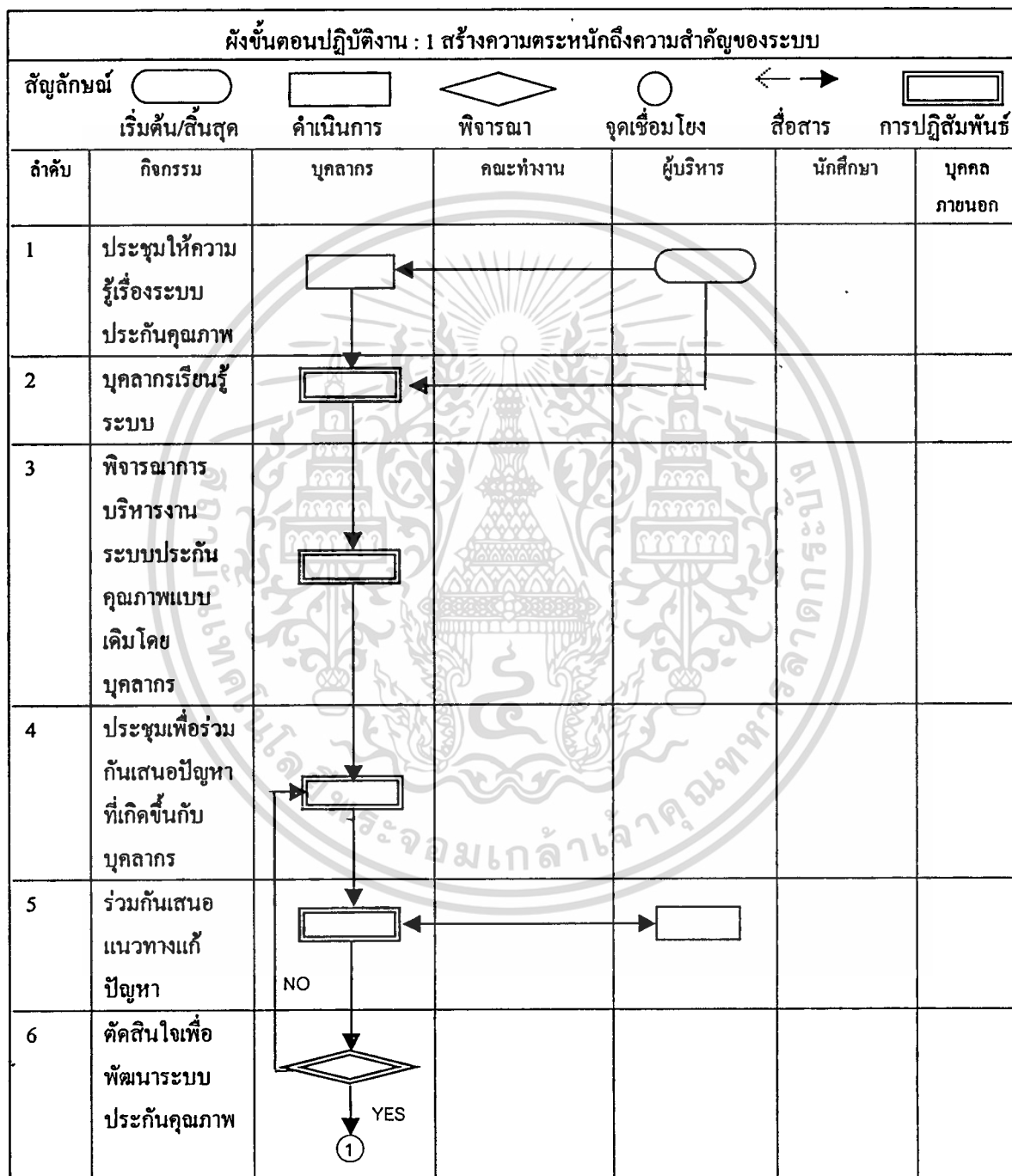
นอกจากนี้คณะทำงานยังได้เริ่มเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์นักเรียนนักศึกษาทุกชั้นปี และทุกสาขาวิชาถึงทัศนะเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เช่นคุณภาพสมบัติของบุคลากร การสอน อาคารสถานที่ การบริหารงานโดยทั่ว ๆ ไป และให้นักเรียนนักศึกษาเสนอแนะถึงสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขตลอดจนวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้โรงเรียนเป็นอย่างไรในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาโรงเรียน ซึ่งคณะทำงานได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม ถึงวันที่ 7 กันยายน 2543 รวม 6 สัปดาห์

ขั้นที่ 5 ขั้นนำโครงการไปปฏิบัติ เป็นขั้นที่บุคลากรได้นำโครงการที่แก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเริ่มลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนของแต่ละโครงการ และในเวลาเดียวกันบุคลากรและคณะทำงานได้มีการประชุมร่วมกันตามความต้องการของผู้จัดทำโครงการที่ต้องการ Present เผยแพร่โครงการและผลของการจัดทำโครงการให้ผู้สนใจเข้าร่วมฟังด้วย ซึ่งได้จัดให้มีการ Present ทุกวันพุธของสัปดาห์ โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายนเป็นต้นมาจนครบทั้ง 52 โครงการ ซึ่งผู้จัดทำโครงการได้รับฟังข้อเสนอแนะและการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันของบุคลากรและคณะทำงาน ซึ่งบุคลากรเจ้าของโครงการได้รับประโยชน์จากกิจกรรมนี้มากในการนำแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาที่แท้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผลและแก้ไขปรับปรุง เป็นขั้นที่คณะทำงานได้ขออาสาสมัครจากบุคลากรและคณะทำงานในการกำกับติดตามเพื่อร่วมกันประเมินคุณภาพผลงานร่วมกับผู้จัดทำโครงการ ก็ต้องมีการประเมินคุณภาพผลงานของตนเองควบคู่กันไป ซึ่งคณะทำงานต้องรายงานชื่ออาสาสมัครกำกับติดตามให้ผู้บริหารทราบด้วย อาสาสมัครได้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานเพื่อวางแผนการกำกับติดตามการจัดทำรูปแบบของเอกสารที่ใช้ในการบันทึกการกำกับติดตามและประเมินผล จากนั้นคณะทำงานกับบุคลากรได้ประชุมร่วมกันเพื่อรับทราบนโยบายในการกำกับติดตามและประเมินผลงานของผู้จัดทำโครงการ ต่อจากนั้นอาสาสมัครได้ดำเนินการตรวจติดตามแล้วจัดทำรายงานเสนอให้คณะทำงานและผู้บริหารทราบ คณะทำงานก็จะร่วมกันพิจารณาประเมินผลและโครงการ

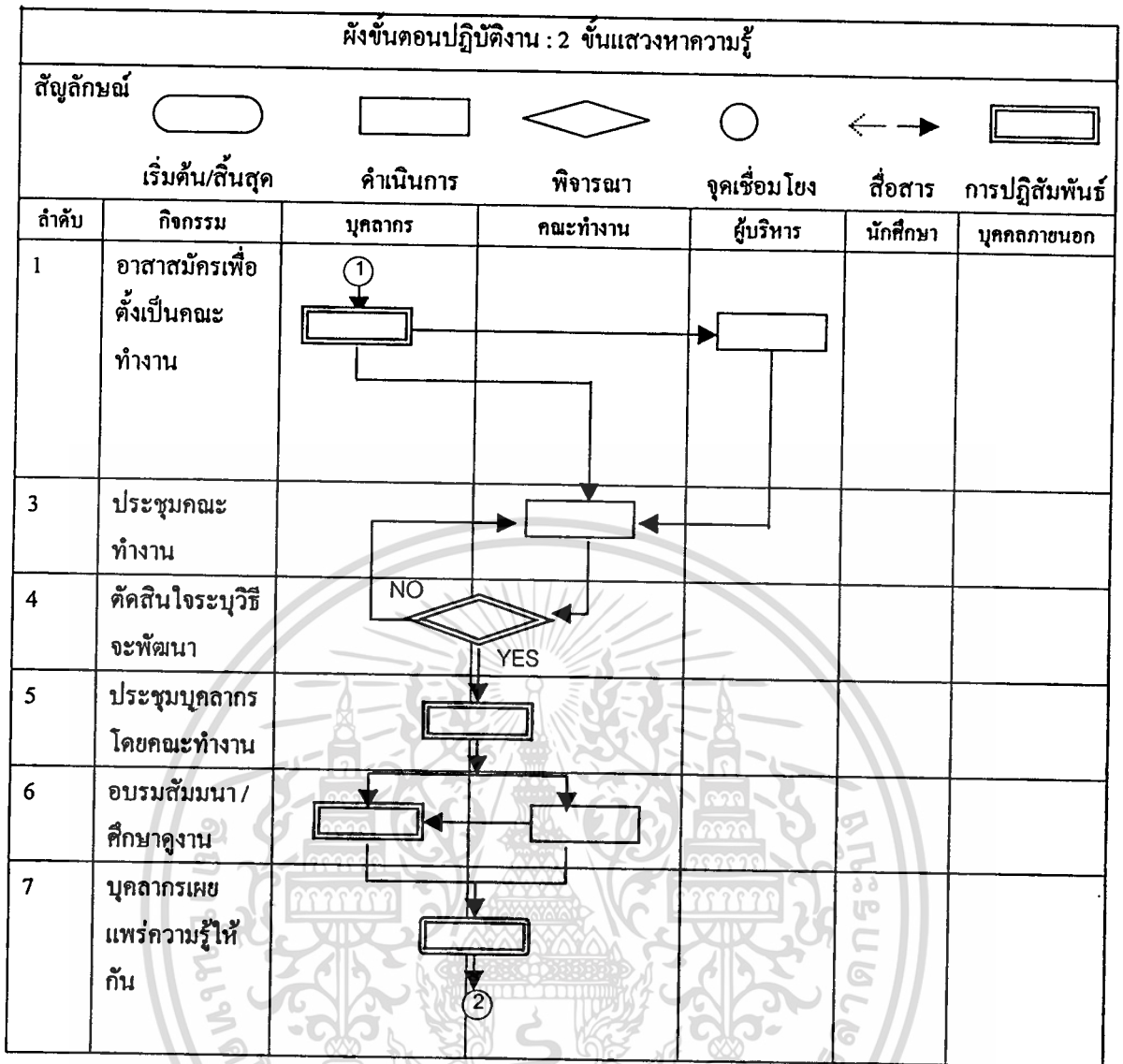
ตามที่อาสาสมัครเสนอรายงานมา ซึ่งโครงการที่มีคุณภาพก็จะได้รับการพิจารณาให้ผ่านการดำเนินงาน โครงการที่ไม่มีคุณภาพต้องให้ผู้จัดทำโครงการนำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพและกลับไปปฏิบัติซ้ำใหม่ เสร็จแล้วคณะกรรมการสรุปผลภาพรวมของระบบทั้งหมดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของโรงเรียนต่อไป

ผังขั้นตอนปฏิบัติงานในขั้นที่ 1 – ขั้นที่ 6 ดังแสดงในภาพที่ 4.2-4.7

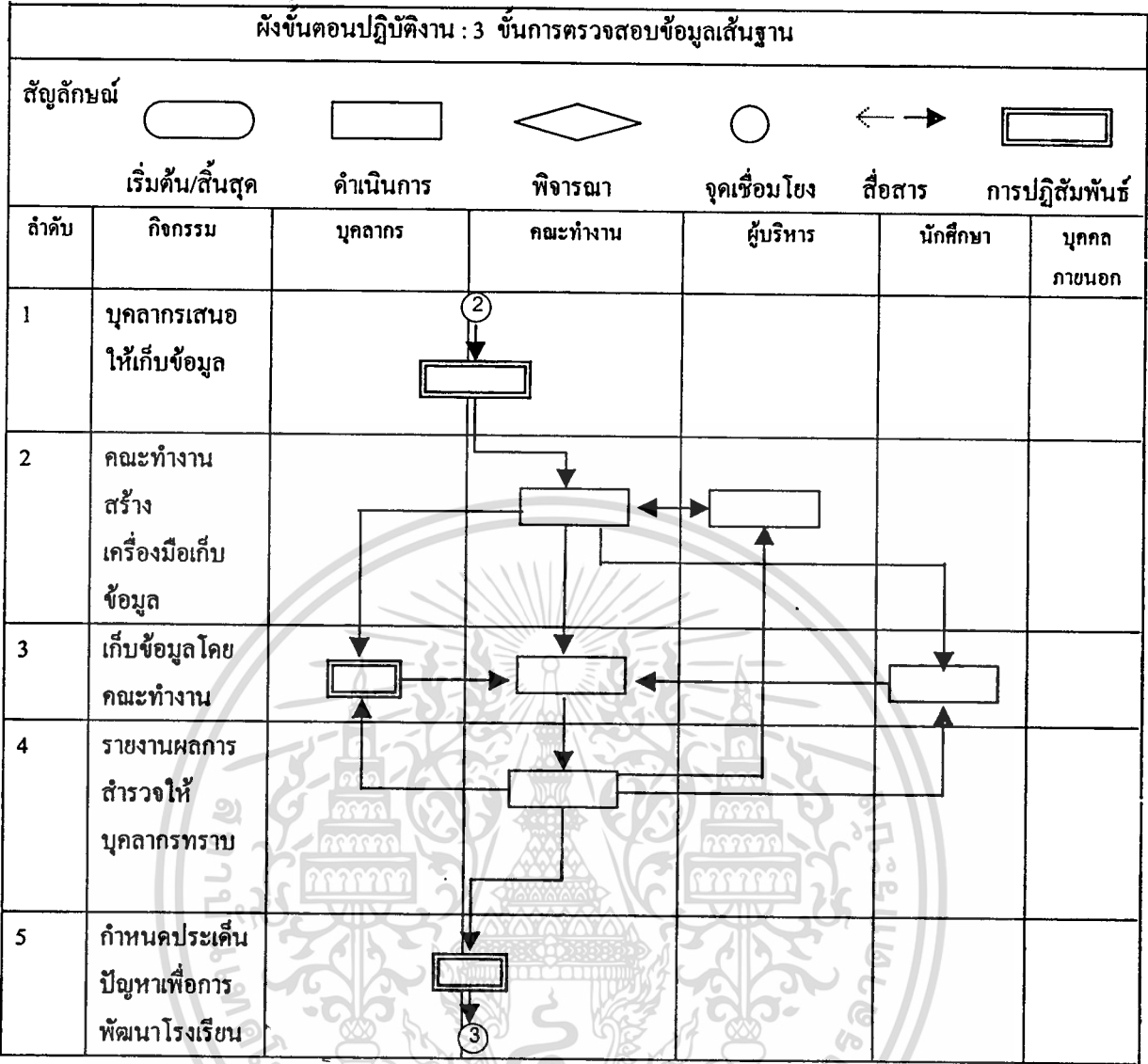


ภาพที่ 4.2 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 1 ขั้นสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบ

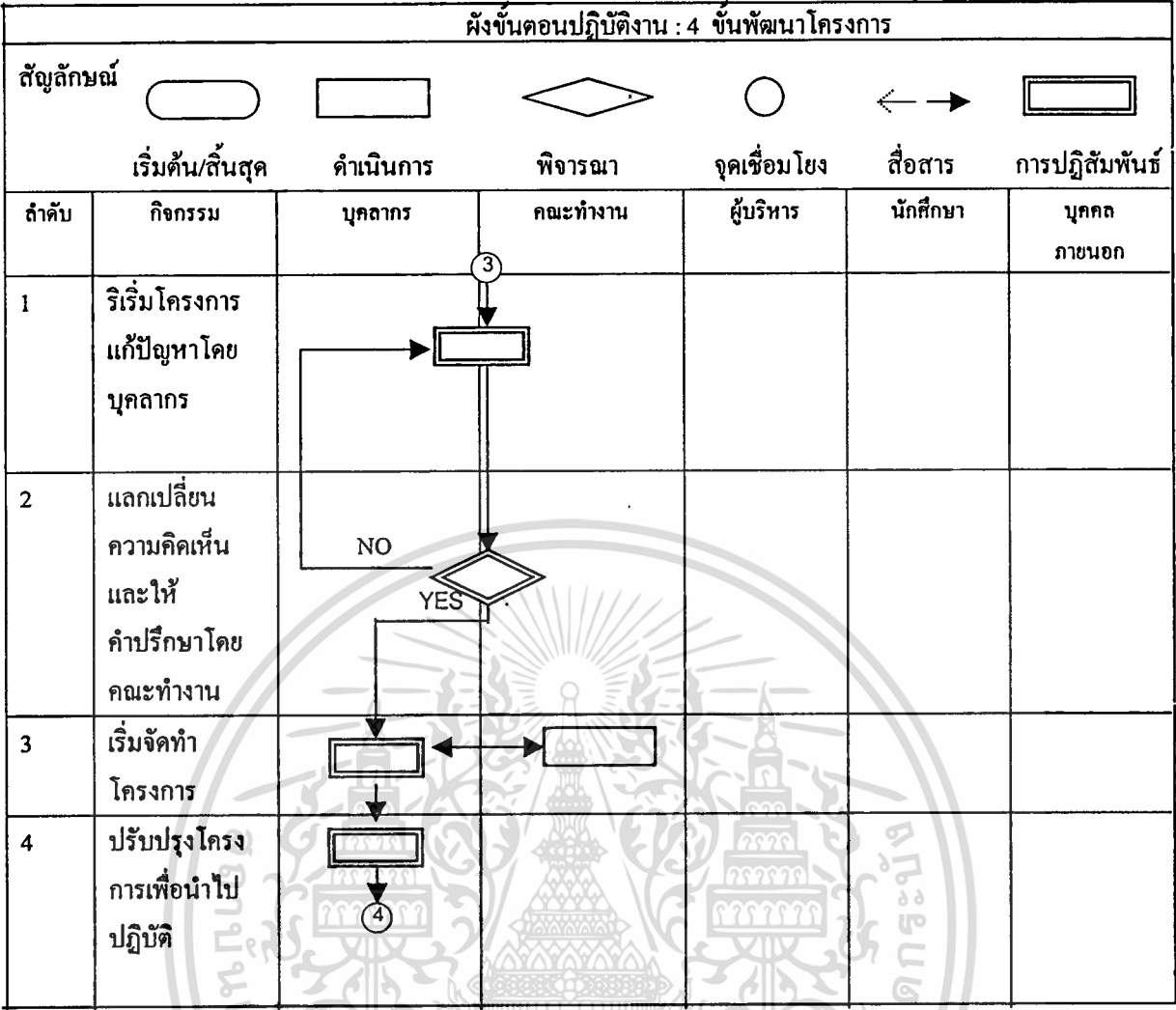
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



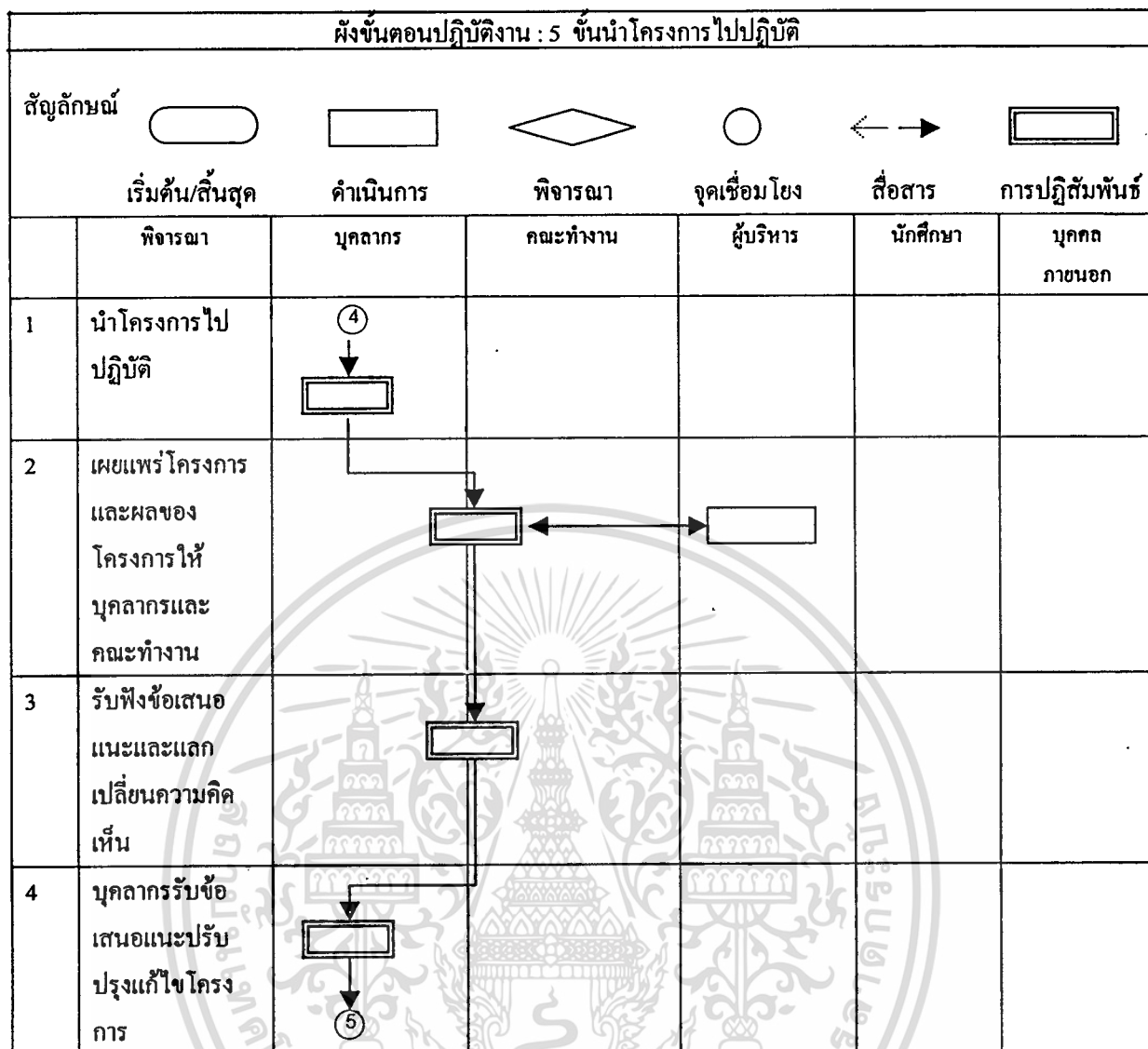
ภาพที่ 4.3 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 2 ขั้นแสวงหาความรู้



ภาพที่ 4.4 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน

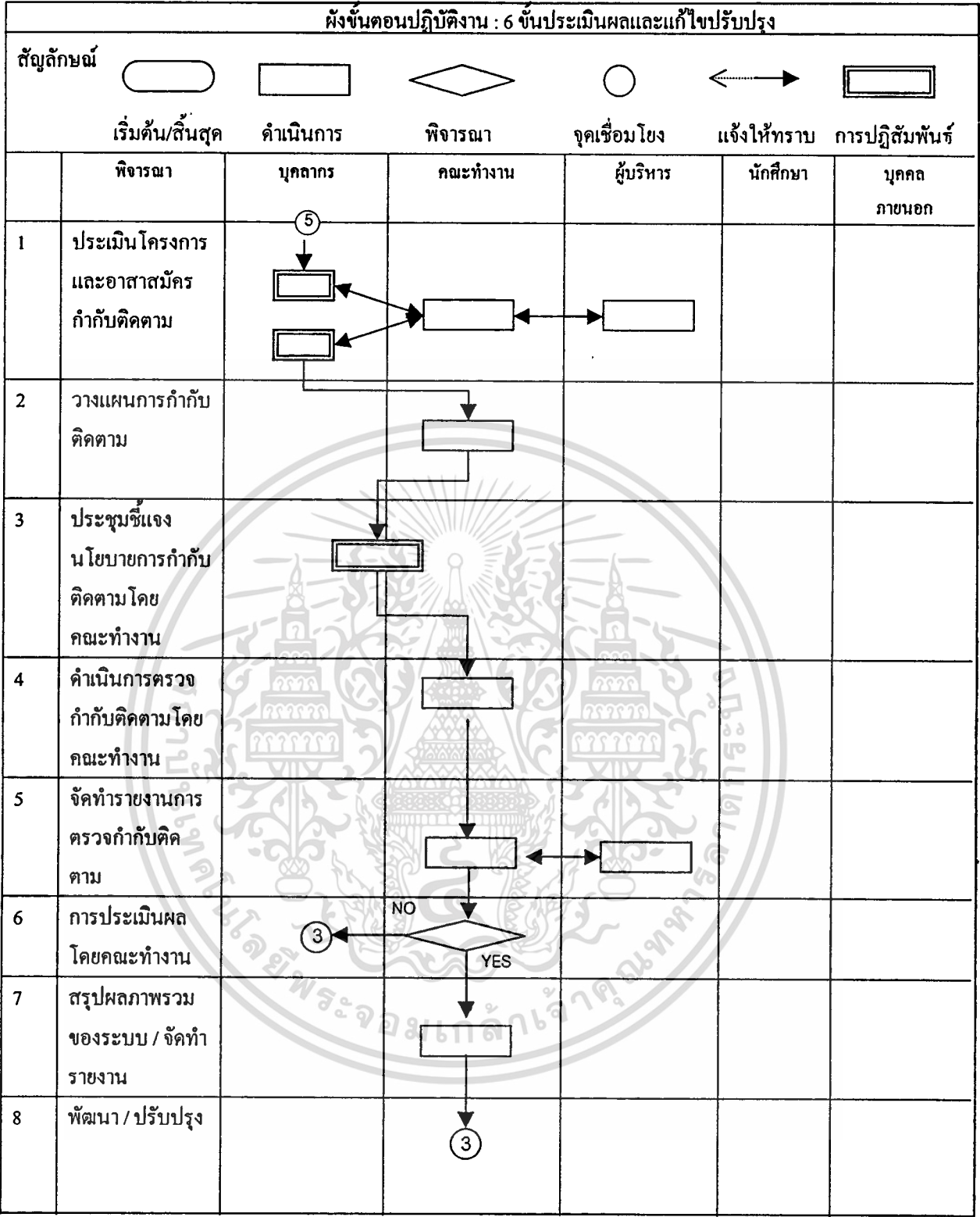


ภาพที่ 4.5 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 4 ขั้นพัฒนาโครงการ



ภาพที่ 4.6 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 5 ขั้นนำโครงการไปปฏิบัติ

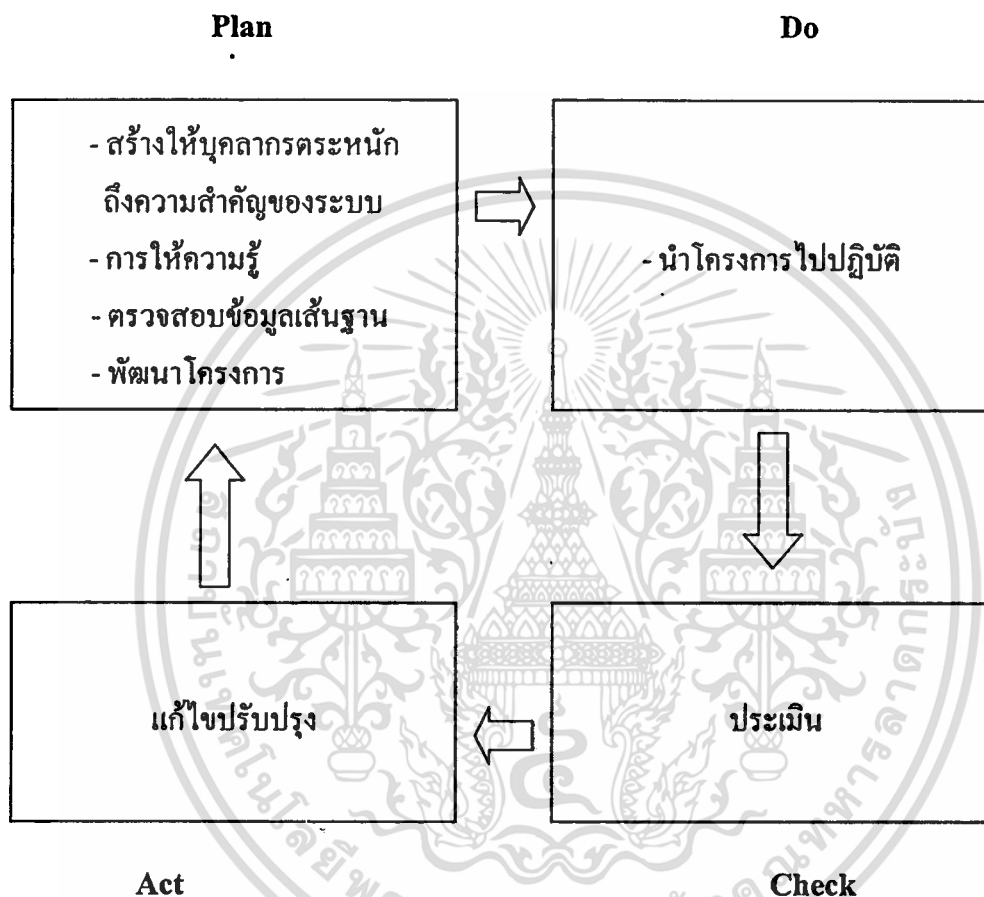
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.7 ผังขั้นตอนปฏิบัติงาน : 6 ขั้นประเมินผลและแก้ไขปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนทั้ง 3 ด้านคือ คุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน โดยคณะกรรมการและบุคลากรทุกฝ่ายได้ร่วมกันคิดร่วมกันจัดทำโครงการแก้ปัญหา โดยมีขั้นตอนทั้ง 6 ขั้นตอน ดังกล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น อาจสรุปได้ว่า ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีความสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงานแบบ PDCA ตามแผนภาพที่แสดงต่อไปนี้ทุกประการ



ภาพที่ 4.8 ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ในรูปของระบบปฏิบัติงานแบบ PDCA

ส่วนที่ 2 การเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณภาพของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การเสนอระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกันด้วยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้การสัมภาษณ์ ผู้บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรต่อคุณภาพของโรงเรียนก่อนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์ ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรและนักศึกษาต่อคุณภาพของโรงเรียนหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ตอนที่ 5 การเสนอผลการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของโรงเรียนประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 15 คน ครู - อาจารย์ 68 คน และเจ้าหน้าที่ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 52.71 และ 35.66 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย เพศหญิงมี 83 คน เพศชายมี 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.52 และ 67.48 ตามลำดับ โดยมีอายุ 20 - 25 ปี 36 คน อายุ 26 - 30 ปี 47 คน อายุ 31 - 35 ปี และ 36 - 40 กลุ่มละ 15 คน และอายุมากกว่า 40 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 36.43 12.40 และ 10.85 ตามลำดับ ในด้านวุฒิการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 79.07

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย เพศหญิงมี 218 คน เพศชายมี 103 คน คิดเป็นร้อยละ 61.93 และ 29.26 ตามลำดับ ศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. จำนวน 214 คน ระดับปวส. จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 และ 39.20 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษารอบเช้า จำนวน 251 คน รองลงมา คือ นักศึกษารอบบ่าย 66 คน รอบเสาร์ - อาทิตย์ 28 คน และรอบค่ำ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31 18.75 7.95 และ 1.99 ตามลำดับ โดยเป็นนักศึกษาแผนกคอมพิวเตอร์ จำนวน 244 คน บัญชี 51 คน การขาย 27 คน ภาษาต่างประเทศและการตลาด แผนกละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 69.32 14.49 7.67 และ 4.26 ตามลำดับ ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษา

ข้อมูล	ประชากร		กลุ่มตัวอย่างรวม		กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร						
1. เพศ						
ชาย	51	32.48	40	31.01	3	37.50
หญิง	106	67.52	89	68.99	5	62.50
2. สถานภาพ						
ผู้บริหาร	15	9.55	15	11.63	-	-
ครู – อาจารย์	90	57.33	68	52.71	7	87.50
เจ้าหน้าที่	52	33.12	46	35.66	1	12.50
3. อายุ						
20 – 25 ปี	43	27.39	36	27.91	-	-
26 - 30 ปี	57	36.31	47	36.44	1	12.50
31 - 35 ปี	18	11.46	16	12.40	6	75.00
36 – 40 ปี	21	13.38	16	12.40	1	12.50
มากกว่า 40 ปี	18	11.46	14	10.85	-	-
4. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	12.74	20	15.50	-	-
ปริญญาตรี	126	80.25	102	79.07	7	87.50
ปริญญาโทและสูงกว่า	11	7.01	7	5.43	1	12.50
ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา						
1. เพศ						
ชาย	1,438	34.50	103	32.09	15	26.79
หญิง	2,771	65.50	218	67.91	41	73.21
2. ระดับ						
ปวช.	2,553	61.24	214	60.80	35	62.50
ปวส.	1,616	38.76	138	39.20	21	37.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	ประชากร		กลุ่มตัวอย่างรวม		กลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
3. รอบ						
เช้า	2,823	67.72	251	71.31	36	64.29
บ่าย	873	20.94	66	18.75	11	19.64
ค่ำ	89	2.13	7	1.99	3	5.36
เสาร์ – อาทิตย์	384	9.21	28	7.95	6	10.71
4. แผนก						
คอมพิวเตอร์	2,900	69.56	244	69.32	29	51.79
บัญชี	597	14.32	51	14.49	10	17.86
การขาย	314	7.53	27	7.67	9	16.07
ภาษาต่างประเทศ	176	4.22	15	4.26	4	7.14
การตลาด	182	4.37	15	4.26	4	7.14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างพบว่า สัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีค่าใกล้เคียงกันคือ ประชากร/กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในเพศชายประมาณร้อยละ 30 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุส่วนใหญ่อยู่อายุระหว่าง 26-30 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นประมาณร้อยละ 30 ในด้านระดับการศึกษาของประชากร/กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ ประชากร/กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละประมาณ 80

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รอบ และแผนก พบว่า มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายประมาณร้อยละ 30 เป็นเพศหญิงประมาณร้อยละ 70 โดยนักศึกษาในระดับปวช. คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 และในระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 40 นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในรอบเช้าประมาณร้อยละ 70 รองลงมาคือ รอบบ่าย เสาร์-อาทิตย์ และรอบค่ำตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัดส่วนของประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาจำแนกตามแผนกพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแผนกคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือแผนกบัญชี การขาย การตลาด และภาษาต่างประเทศ คิดเป็นประมาณร้อยละ 69 14 8 และ 4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรต่อคุณภาพของโรงเรียนก่อน
การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยแยกนำเสนอเป็น 3 ตอน ตอนแรกเป็นการ
เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นข้อมูลรายชื่อเกี่ยวกับคุณภาพบุคลากร
คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ตอนที่สองเป็นการเสนอผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นคะแนนรวมเกี่ยวกับคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และ
คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน และตอนที่สาม เป็นผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพ การบริหารงานโรงเรียนที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลรายชื่อ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพ
การบริหารงานโรงเรียนที่เป็นรายชื่อพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
มากในทุกด้าน โดยด้านที่ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ในระดับมากได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน ความพึงพอใจในการทำงาน
ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อน
และการใช้ประโยชน์จากความสามารถของตนเองในหน้าที่ สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในด้านอื่น ๆ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน
ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำ และการมีเวลาอย่างเพียงพอใน
การทำหน้าที่ของตนที่ครูอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย การมีเวลาอย่างเพียงพอใน
การศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติมที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สำหรับด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นใน
ประสิทธิภาพของตนเองในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับ
ประเทศ การใช้ระเบียบวิธีวิจัย และระเบียบวิธีทางสถิติ การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และการทำวิจัยใน
ชั้นเรียน ที่ครู-อาจารย์มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองในระดับปานกลาง และในด้าน
ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อโรงเรียนและ
เป้าหมายของโรงเรียนในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อโรงเรียน
ในระดับปานกลางดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ
บุคลากรเป็นรายข้อ

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน									
1. ความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	12 (80.)	1 (6.7)	-	-	4.07	.46	
	ครู	3 (4.4)	19 (27.9)	17 (25.0)	25 (36.8)	4 (5.9)	2.88	1.03	
	สัาหน้าท่	5 (11.4)	23 (52.3)	9 (20.4)	5 (11.4)	2 (4.5)	3.55	1.00	
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วม งาน	ผู้บริหาร	4 (2.67)	11 (73.3)	-	-	-	4.27	.46	
	ครู	17(25.0)	33 (48.5)	17 (25.0)	1 (1.5)	-	3.97	.75	
	สัาหน้าท่	5 (11.3)	23 (52.3)	12 (27.3)	1 (2.3)	3 (6.8)	3.59	.97	
3. ความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	9 (60.0)	-	1 (6.7)	-	4.20	.78	
	ครู	5 (7.4)	39 (57.4)	19 (27.8)	5 (7.4)	-	3.65	.73	
	สัาหน้าท่	3 (6.8)	20 (45.5)	15 (34.1)	5 (11.3)	1 (2.3)	3.43	.87	
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	11 (73.4)	-	2 (13.3)	-	3.87	.83	
	ครู	3 (4.4)	21 (30.9)	29 (42.6)	13 (19.2)	2 (2.9)	3.15	.89	
	สัาหน้าท่	1 (2.3)	15(34.1)	22 (50.0)	5 (11.3)	1 (2.3)	3.23	.77	
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	13 (86.6)	1 (6.7)	-	-	4.00	.38	
	ครู	7 (10.3)	31 (45.6)	16 (23.5)	13 (19.1)	1 (1.5)	3.44	.97	
	สัาหน้าท่	3 (6.8)	22 (50.0)	12 (27.3)	7 (15.9)	-	3.48	.85	
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	13 (86.7)	-	-	-	4.13	.35	
	ครู	10 (14.8)	37 (54.4)	19 (27.9)	2 (2.9)	-	3.81	.72	
	สัาหน้าท่	5 (11.4)	24(54.5)	9 (20.5)	4 (9.1)	2 (4.5)	3.59	.97	
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	7 (46.7)	3 (20.0)	-	-	4.13	.74	
	ครู	2 (2.9)	21 (30.8)	39 (57.4)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.27	.70	
	สัาหน้าท่	1 (2.3)	17 (38.6)	19 (43.2)	4 (9.1)	3 (6.8)	3.21	.90	
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	10(66.7)	2 (13.3)	-	-	4.07	.59	
	ครู	6 (8.8)	23 (33.8)	25 (36.8)	12 (17.6)	2 (2.9)	3.28	.96	
	สัาหน้าท่	1 (2.3)	22 (50.0)	13 (29.5)	5 (11.4)	3 (6.8)	3.30	.95	
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี	ผู้บริหาร	1 (6.7)	12 (79.9)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	3.87	.64	
	ครู	3 (4.4)	22 (32.3)	31 (45.6)	11 (16.2)	1 (1.5)	3.22	.83	
	สัาหน้าท่	1 (2.3)	13 (29.5)	19 (43.2)	7 (15.9)	4 (9.1)	3.00	.96	
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม	ผู้บริหาร	1 (6.6)	7 (46.6)	-	7 (46.7)	-	3.13	1.13	
	ครู	1 (1.5)	12 (17.6)	11 (16.2)	29 (42.6)	15(22.1)	2.34	1.06	
	สัาหน้าท่	2 (4.5)	12(27.3)	14 (31.8)	12 (27.3)	4 (9.1)	2.91	1.05	
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำ	ผู้บริหาร	1 (6.7)	7 (46.7)	2 (13.3)	4 (26.7)	1 (6.7)	3.20	1.15	
	ครู	-	9 (13.2)	21 (30.9)	24 (35.3)	14(20.6)	2.37	.96	
	สัาหน้าท่	1 (2.3)	11 (25.0)	14 (31.8)	14 (31.8)	4 (9.1)	2.80	1.00	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
12. การได้รับประโยชน์จากความรู้ จำนวนของตนเองในหน้าที่งาน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	9 (60.0)	-	2 (13.3)	-	4.00	.93	
	ครู	7 (10.3)	34 (50.0)	17 (25.0)	7 (10.3)	3 (4.4)	3.52	.97	
	สัาหนัาที่	9 (20.5)	18 (40.9)	7 (15.8)	9 (20.5)	1 (2.3)	3.57	1.11	
13. การมีเวลาอย่างเพียงพอ ในการทำหน้าาที่ของคณ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	6 (40.0)	-	5 (33.3)	1 (6.7)	3.33	1.35	
	ครู	3 (4.5)	12 (17.6)	10 (14.7)	34 (50.0)	9 (13.2)	2.50	1.07	
	สัาหนัาที่	5 (11.4)	14 (31.8)	11 (25.0)	10 (22.7)	4 (9.1)	3.14	1.17	
14. สนับสนุนให้มีความ ก้าวหน้าในหน้าาที่การงาน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	11 (73.4)	2 (13.3)	-	-	4.00	.54	
	ครู	2 (2.9)	17 (25.1)	41 (60.3)	6 (8.8)	2 (2.9)	3.16	.75	
	สัาหนัาที่	5 (11.4)	14 (31.8)	18 (40.9)	4 (9.1)	3 (6.8)	3.32	1.03	
15. ระดับเงินคเอน	ผู้บริหาร	1 (6.7)	7 (46.7)	4 (26.6)	2 (13.3)	1 (6.7)	3.33	1.05	
	ครู	-	12 (17.6)	30 (44.1)	19 (27.9)	7 (10.4)	2.69	.89	
	สัาหนัาที่	1 (2.3)	11 (25.0)	20 (45.5)	7 (15.8)	5 (11.4)	2.91	.98	

ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง

1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์ เผยแพร่ในระดับประเทศ	ครู	4 (5.9)	12(17.6)	35(51.5)	14(20.6)	3 (4.4)	3.00	.90	
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและ ระเบียบวิธีทางสถิติ	ครู	2 (2.9)	24(35.3)	26(38.2)	15(22.1)	1 (1.5)	3.16	.86	
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	ครู	4 (5.9)	22(32.4)	32(47.1)	8 (11.8)	2 (2.9)	3.27	.86	
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน	ครู	6 (8.8)	23(33.8)	26(38.2)	12(17.6)	1 (1.5)	3.31	.92	
5. การเสนอผลงานวิชาการใน ที่ประชุมเพื่อนร่วมงาน	ครู	4 (5.9)	25(36.8)	33(48.5)	4 (5.9)	2 (2.9)	3.37	.81	
6. การเขียนรายงานวิจัย	ครู	2 (2.9)	25(36.8)	27(39.7)	13(19.1)	1 (1.5)	3.21	.84	
7. การบรรยายในชั้นเรียน	ครู	19(27.9)	39(57.4)	9 (13.2)	1 (1.5)	-	4.12	.68	
8. การจัดกิจกรรมประกอบการ สอน	ครู	16(23.5)	38(55.9)	14(20.6)	-	-	4.03	.67	
9. การเขียนเอกสารประกอบ การสอน	ครู	12(17.6)	39(57.4)	14(20.6)	3 (4.4)	-	3.88	.74	
10. การมีความรู้ในวิชาสอน	ครู	29(42.6)	36(52.9)	3 (4.4)	-	-	4.38	.57	
11. การส่งเสริมให้นักเรียน อภิปรายในชั้นเรียน	ครู	17(25.0)	42 (61.8)	8 (11.8)	1 (1.5)	-	4.10	.65	
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียน ในการทำโครงการ	ครู	19(27.9)	41(60.3)	7 (10.3)	1 (1.5)	-	4.15	.65	
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในกลุ่มนักเรียน	ครู	17(25.0)	44(64.7)	5 (7.4)	2 (2.9)	-	4.12	.66	
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็น ในสิ่งที่ถูกต้อง	ครู	24 (35.3)	37(54.4)	7 (10.3)	-	-	4.25	.63	
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำ กิจกรรมนอกหลักสูตร	ครู	16(23.5)	44(64.0)	6 (8.0)	2 (2.0)	-	4.09	.66	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			

ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน									
1. ท่านเต็มใจที่จะให้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ	ผู้บริหาร	12 (80.0)	3 (20.0)	-	-	-	4.80	.41	
	ครู	28(41.2)	31(45.6)	7 (10.3)	2 (2.9)	-	4.25	.76	
	สภานักที่	17 (41.5)	19 (46.3)	4 (9.8)	1 (2.4)	-	4.27	.74	
2. ท่านมักพูดกับเพื่อนของท่านว่า การได้ทำงานที่โรงเรียนเป็นโอกาสที่ดีมาก	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.13	.83	
	ครู	12(17.6)	29(42.6)	21(30.9)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.68	.91	
	สภานักที่	6 (14.6)	17 (41.5)	17 (41.5)	1 (2.4)	-	3.68	.76	
3. ความรู้สึกจงรักภักดีของท่านต่อโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจมีน้อย	ผู้บริหาร	-	2 (13.3)	2 (13.3)	4 (26.7)	7 (46.7)	1.93	1.10	
	ครู	5 (7.4)	17 (25.0)	19(27.9)	22(32.3)	5 (7.4)	2.93	1.08	
	สภานักที่	4 (9.8)	7 (17.1)	16 (39.0)	11(26.8)	3 (7.3)	2.95	1.07	
4. ท่านจะทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อที่จะได้ทำงานต่อไป	ผู้บริหาร	6(40.0)	8 (53.3)	-	1 (6.7)	-	4.27	.80	
	ครู	20(29.4)	26(38.2)	21(30.9)	1 (1.5)	-	3.96	.81	
	สภานักที่	15(36.6)	19(46.4)	6 (14.6)	1 (2.4)	-	4.17	.77	
5. ค่านิยมในการทำงานของโรงเรียนและของท่านมีความคล้ายคลึงกัน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	12 (80.0)	1 (6.7)	-	-	4.07	.46	
	ครู	8 (11.8)	25(36.8)	25(36.8)	8 (11.8)	2 (2.8)	3.43	.95	
	สภานักที่	4 (9.8)	18(43.9)	14 (34.1)	5 (12.2)	-	3.51	.84	
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในโรงเรียน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	9 (60.0)	1 (6.7)	-	-	4.27	.59	
	ครู	19(27.9)	34(50.0)	11(16.2)	3 (4.4)	1 (1.5)	3.99	.87	
	สภานักที่	14(34.1)	17(41.5)	10(24.4)	-	-	4.10	.77	
7. ท่านจะไม่ทำงานที่องค์กรอื่น ถ้าได้ทำงานในลักษณะเดียวกันที่ทำอยู่ขณะนี้	ผู้บริหาร	8 (53.3)	4 (26.7)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	4.27	.59	
	ครู	19(27.9)	21(30.9)	16(23.5)	9 (13.3)	3 (4.4)	3.65	1.16	
	สภานักที่	5 (12.2)	12(29.3)	10(24.3)	9 (22.0)	5 (12.2)	3.07	1.23	
8. การทำงานที่โรงเรียนทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถมากที่สุด	ผู้บริหาร	6 (40.0)	8 (53.3)	-	-	1 (6.7)	4.20	1.01	
	ครู	16(23.5)	24(35.3)	22(32.4)	6 (8.8)	-	3.74	.92	
	สภานักที่	8 (19.5)	14 (34.2)	13(31.7)	3 (7.3)	3 (7.3)	3.51	1.12	
9. การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านลาออก	ผู้บริหาร	1 (6.7)	1 (6.7)	3 (19.9)	9 (60.0)	1 (6.7)	2.47	.99	
	ครู	7 (10.3)	11 (16.2)	26 (38.2)	20 (29.4)	4 (5.9)	2.96	1.06	
	สภานักที่	3 (7.3)	5 (12.2)	15 (36.6)	13 (31.7)	5 (12.2)	2.71	1.08	
10. ท่านคิดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เพิ่มมากนักถ้ายังคงทำงานในโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	-	4 (26.7)	6 (40.0)	3 (20.0)	2.47	1.25	
	ครู	3 (4.4)	14(20.6)	26(38.2)	22(32.4)	3 (4.4)	2.88	.94	
	สภานักที่	4 (9.8)	7 (17.1)	20 (48.8)	8 (19.4)	2 (4.9)	3.07	.99	
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารของโรงเรียน	ผู้บริหาร	-	5 (33.3)	5 (33.3)	5 (33.3)	-	3.00	.85	
	ครู	10(14.7)	27(39.7)	24(35.3)	5 (7.4)	2 (2.9)	3.56	.94	
	สภานักที่	5 (12.2)	16 (39.0)	16 (39.0)	3 (7.4)	1 (2.4)	3.51	.90	
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา	ผู้บริหาร	6 (40.0)	8 (53.3)	-	1 (6.7)	-	4.27	.80	
	ครู	16(23.6)	46(67.6)	3 (4.4)	2 (2.9)	1 (1.5)	4.09	.73	
	สภานักที่	10(24.4)	22 (53.6)	9 (22.0)	-	-	4.02	.69	

อยู่ตลอดเวลา	สัปดาห์ที่	10(24.4)	22 (53.6)	9 (22.0)	-	-	4.02	.69
--------------	------------	----------	-----------	----------	---	---	------	-----

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
13. สำหรับท่านแล้วโรงเรียน สยามบริหารธุรกิจนี้เป็นองค์ กรที่ดีที่สุดที่จะทำงาน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	7 (46.6)	4 (26.7)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.53	1.06	
	ครู	5 (7.4)	20 (29.4)	31 (45.6)	9 (13.2)	3 (4.4)	3.22	.93	
	สัชนัที่	1 (2.4)	15 (36.6)	20 (48.8)	5 (12.2)	-	3.29	.72	
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจ เลือกมาทำงานในโรงเรียนเป็น การตัดสินใจที่ถูกต้อง	ผู้บริหาร	4 (26.7)	7 (46.6)	3 (20.0)	-	1 (6.7)	3.87	1.06	
	ครู	9 (13.3)	24 (35.3)	29 (42.6)	3 (4.4)	3 (4.4)	3.49	.94	
	สัชนัที่	2 (4.9)	17 (41.5)	18 (43.9)	3 (7.3)	1 (2.4)	3.39	.80	
15. การทำงานที่มีทำให้ท่านมี ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ การงานมากกว่าที่อื่น	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.3)	4 (26.7)	1 (6.7)	-	3.73	.80	
	ครู	6 (8.8)	11 (16.2)	34 (50.0)	13 (19.1)	4 (5.9)	3.03	.98	
	สัชนัที่	3 (7.3)	13 (31.7)	17 (41.5)	5 (12.2)	3 (7.3)	3.19	1.00	

ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และนักศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในด้านองค์ประกอบด้านความเป็นเลิศด้านการสอนในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นเรื่องครูทำประมวลรายวิชา (course syllabas) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน ครูมีเอกสารประกอบการสอน ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและทันสมัย และครูนำผลการปฏิบัติงาน และการนำความคิดเห็นของนักเรียนนักศึกษามาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอนที่นักศึกษาส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในส่วนขององค์ประกอบด้านชื่อเสียงในหมู่นักเรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมากทุกประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารในองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น ส่วนผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในองค์ประกอบชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงานพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากในทุกประเด็น สำหรับองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำวิชาการพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับน้อย ยกเว้นเรื่องความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม การมีส่วนร่วมแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้ที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการจัดโครงสร้างหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียนที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สำหรับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในองค์ประกอบด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ขอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานวิชาการ และองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนพบว่า ครูอาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ยกเว้นเรื่องความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับจากองค์กรภายนอก การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนระดับแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการมีส่วนร่วมตัดสินใจระดับแผนกที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง และเรื่องการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียน การจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษา และการมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนในระดับแผนกที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ

การสอนเป็นรายข้อ

ข้อความ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1			
ความเป็นเลิศด้านการสอน (นักเรียน)*								
1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา	51 (14.5)	150 (42.6)	130 (36.9)	14 (4.0)	7 (2.0)	3.64	.85	
2. ครูทำประมวลรายวิชา (course syllabus) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน	23 (6.6)	62 (17.7)	136 (38.9)	94 (26.8)	35 (10.0)	2.84	1.04	
3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน	41 (11.6)	102 (29.0)	118 (33.5)	69 (19.6)	22 (6.3)	3.20	1.08	
4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน	82 (23.3)	128 (36.4)	110 (31.3)	23 (6.5)	9 (2.5)	3.71	.98	
5. ครูใช้สื่อสอนน่าสนใจและทันสมัย	46 (13.1)	99 (28.1)	135 (38.4)	51 (14.4)	21 (6.0)	3.28	1.06	
6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน	38 (10.8)	127 (36.1)	135 (38.4)	39 (11.1)	13 (3.6)	3.39	.95	
7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น	130 (36.9)	150 (42.6)	57 (16.2)	8 (2.3)	7 (2.0)	4.10	.89	
8. ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน	66 (18.9)	173 (49.4)	93 (26.6)	13 (3.7)	5 (1.4)	3.81	.83	
ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ครู-อาจารย์)								
1. สามารถให้คำปรึกษาและตอบปัญหาข้อสงสัยทางวิชาการให้เพื่อนครูได้	14 (20.6)	40 (58.8)	13 (19.1)	1 (1.5)	-	3.99	.68	

หมายเหตุ : * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
2. มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนกับเพื่อนครูอยู่เสมอ	16 (23.5)	38 (55.9)	11 (16.2)	3 (4.4)	-	3.99	.76
3. มีการเข้าร่วมและช่วยเหลือกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของหมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ	13 (19.1)	31 (45.6)	18 (26.5)	5 (7.3)	1 (1.5)	3.74	.91
4. สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนครูได้	30 (44.1)	33 (48.5)	5 (7.4)	-	-	4.37	.62
5. ช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อประสบความเดือดร้อน	16 (23.5)	36 (52.9)	14 (20.7)	2 (2.9)	-	3.97	.75
6. สามารถชักจูงให้เพื่อนครูคล้อยตามได้	10 (14.6)	31 (45.6)	25 (36.8)	1 (1.5)	1 (1.5)	3.71	.79
7. รับฟังคำห้วงคิดในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้	15 (22.1)	38 (55.9)	12 (17.6)	2 (2.9)	1 (1.5)	3.94	.81
ข้อเสียในหมู่นักเรียน (นักเรียน)							
1. ครูประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี	99 (28.5)	155 (44.7)	73 (21.0)	12 (3.5)	8 (2.3)	3.94	.92
2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้	84 (24.3)	151 (43.6)	93 (26.9)	12 (3.5)	6 (1.7)	3.85	.89
3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่าย	64 (18.4)	134 (38.5)	114 (32.8)	23 (6.6)	13 (3.7)	3.61	.98
4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	98 (28.3)	160 (46.1)	73 (21.0)	8 (2.3)	8 (2.3)	3.96	.90
5. ครูวัดผลการเรียนการสอนด้วยความยุติธรรม	86 (24.7)	167 (48.0)	75 (21.6)	12 (3.4)	8 (2.3)	3.89	.89
6. ครูไม่แสดงอารมณ์หรือกิริยาตูดูกนักเรียน	102 (29.4)	135 (38.8)	76 (21.8)	21 (6.0)	14 (4.0)	3.83	1.04
7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	107 (30.7)	162 (46.6)	67 (19.3)	7 (2.0)	5 (1.4)	4.03	.84
การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก							
1. ครูเตรียมการสอนหรือวางแผนการสอนล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ	7 (46.6)	7 (46.7)	1 (6.7)	-	-	4.40	.63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
2. ครูเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาได้เหมาะสมและทันสมัย	3 (19.9)	10 (66.7)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.00	.76
3. ครูให้หาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ	4 (26.7)	5 (33.3)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	3.80	.94
4. ครูมีเหตุผลและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการสอนจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4 (26.7)	8 (53.3)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	4.00	.85
5. ครูให้ความเป็นธรรมและไม่มีอคติในการประเมินผลการเรียนของนักเรียน-นักศึกษา	4 (26.7)	9 (60.0)	2 (13.3)	-	-	4.13	.64
6. ครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.13	.83
7. ครูมีจิตวิญญาณความเป็นครู	7 (46.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	-	-	4.33	.72
ความเป็นผู้นำวิชาการ (ครู-อาจารย์)							
1. ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำกิจกรรมทางวิชาการ	6 (8.8)	5 (7.4)	6 (8.8)	32 (47.1)	19 (27.9)	2.22	1.20
2. ความสามารถในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม	4 (5.9)	7 (10.3)	26 (38.2)	20 (29.4)	11 (16.2)	2.60	1.07
3. การค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงาน	10 (14.7)	6 (8.9)	17 (25.0)	33 (48.5)	2 (2.90)	2.84	1.13
4. การริเริ่มโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรของโรงเรียน	4 (5.9)	4 (5.9)	14 (20.6)	30 (44.1)	16 (23.5)	2.27	1.07
5. การได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำในการจัดโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	3 (4.4)	4 (5.9)	12 (17.6)	24 (35.3)	25 (36.8)	2.06	1.09

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
6. การมีส่วนแนะนำให้นักเรียน สร้างความรู้หรือเครื่องมือ สำหรับการเรียนรู้	8 (11.8)	20 (29.4)	28 (41.2)	10 (14.7)	2 (2.9)	3.32	.97
7. การมีส่วนร่วมในการแก้ ปัญหาการเรียนการสอนใน โรงเรียน	12 (17.6)	9 (13.2)	20 (29.4)	24 (35.3)	3 (4.5)	3.04	1.18

ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (ครู-อาจารย์)

1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย	5 (7.4)	24 (35.2)	25 (36.8)	9 (13.2)	5 (7.4)	3.22	1.02
2. การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนใน ชั้นเรียน	12 (17.6)	10 (14.8)	12 (17.6)	27 (39.7)	7 (10.3)	2.90	1.30
3. ประสบการณ์ในการทำวิจัย ในชั้นเรียน	1 (1.5)	-	2 (2.9)	24 (35.3)	41 (60.3)	1.47	.70
4. ประสบการณ์ในการเขียน บทความวิชาการ	1 (1.5)	1 (1.5)	1 (1.5)	9 (13.2)	56 (82.3)	1.27	.70
5. ประสบการณ์ในการเขียน หนังสือตำรา	2 (3.0)	-	-	6 (8.8)	60 (88.2)	1.21	.72
6. การจัดนิทรรศการหรือแสดง ผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน- นักศึกษา	2 (2.9)	1 (1.5)	-	47 (69.1)	18 (26.5)	1.85	.76

ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู (ครู-อาจารย์)

1. การได้รับเชิญไปทำโครงการ กับหน่วยงานภายนอกและการ หารายได้เข้าโรงเรียน	1 (1.5)	-	1 (1.5)	15 (22.1)	51 (75.0)	1.31	.65
2. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานจากหน่วยงานภาย นอก	-	-	1 (1.5)	9 (13.2)	58 (85.3)	1.16	.41
3. การได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษา จากบุคคลภายนอก	-	-	2 (2.9)	4 (5.9)	62 (91.2)	1.12	.41
4. การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ทางวิชาการ	5 (7.4)	1 (1.5)	10 (14.7)	23 (33.8)	29 (42.6)	1.97	1.15
5. การได้รับเชิญเป็นกรรมการ ทำงานในชุมชน	-	1 (1.5)	4 (5.9)	11 (16.1)	52 (76.5)	1.32	.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด	←————→				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1			
6. การได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการ ในองค์กรของรัฐ	-	-	1 (1.5)	10 (14.7)	57 (83.8)		1.18	.42
7. การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับ จากองค์กรภายนอก	1 (1.5)	17 (25.0)	33 (48.5)	11 (16.2)	6 (8.8)		2.94	.91
การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (ครู-อาจารย์)								
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนด วัตถุประสงค์ของโรงเรียน	-	9 (13.2)	14 (20.6)	17 (25.0)	28 (41.2)		2.06	1.08
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเรียนการสอนของโรงเรียน	3 (4.4)	9 (13.2)	16 (23.5)	21 (30.9)	19 (27.9)		2.35	1.16
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดการเรียนการสอนระดับ แผนก	2 (2.9)	18 (26.5)	21 (30.9)	16 (23.5)	11 (16.2)		2.77	1.11
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจใน ระดับแผนก	4 (5.9)	23 (33.8)	27 (39.7)	9 (13.2)	5 (7.4)		3.18	.99
5. การมีส่วนร่วมในการบริหาร งบประมาณการจัดการเรียนการ สอน	-	5 (7.4)	12 (17.6)	16 (23.5)	35 (51.5)		1.81	.98
6. การมีส่วนร่วมในการประเมิน ผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน	-	5 (7.4)	17 (25.0)	22 (32.4)	24 (35.3)		2.04	.95
7. การมีส่วนร่วมในการประเมิน คุณภาพการสอนของบุคลากรใน โรงเรียน	1 (1.5)	3 (4.4)	17 (25.0)	22 (32.4)	25 (36.8)		2.02	.97

ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียนพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมากทุกประเด็น ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่อง ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพผู้บริหารจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนที่ครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นด้วยในระดับมาก ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้แก่นักเรียนและผู้ปกครอง บุคลากรด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี และโรงเรียนมีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลมีคุณภาพดีกว่าองค์กรในลักษณะเดียวกันที่ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องการเก็บรวบรวมและการคำนวณว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน และมีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมากทุกประเด็น ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องมีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ ที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ในด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องบุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น การขาดงานของบุคลากรโรงเรียนมีน้อย บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันมีน้อย และโรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียนที่ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในส่วนของความคิดเห็นของครู-อาจารย์ยังพบว่า เรื่องที่ครู-อาจารย์ เห็นด้วยในระดับน้อยได้แก่ การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น และโรงเรียนมีการจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน

ในด้านการจัดกระบวนการดำเนินงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นความเห็นของเจ้าหน้าที่ในเรื่องมีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และมีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผลการดำเนินงานพบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่อง นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดไว้ มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลาที่ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมาก

ในด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียนพบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องโรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษาที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในเรื่องโรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียน นักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน และโรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ในตารางที่ 4.5

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรด้านคุณภาพ
การบริหารงาน โรงเรียนเป็นรายชื่อ

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
ความเป็นผู้นำ									
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	7 (46.7)	7 (46.7)	1 (6.6)	-	-	4.40	.63	
	ครู	29(42.6)	21(30.9)	14 (20.6)	4 (5.9)	-	4.10	.93	
	สัชนัที่	21(45.7)	14(30.4)	10 (21.7)	-	1 (2.2)	4.17	.93	
2. ผู้บริหารขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	8 (53.3)	3 (20.0)	-	-	4.07	.70	
	ครู	8 (11.8)	24 (35.3)	22 (32.4)	11 (16.2)	3 (4.3)	3.34	1.03	
	สัชนัที่	8 (17.4)	19 (41.3)	13 (28.3)	3 (6.5)	3 (6.5)	3.57	1.07	
3. ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	ผู้บริหาร	5 (33.3)	5 (33.3)	5 (33.3)	-	-	4.00	.85	
	ครู	8 (11.8)	17 (25.0)	28 (41.2)	9 (13.2)	6 (8.8)	3.18	1.09	
	สัชนัที่	7 (15.2)	21 (45.7)	11 (23.9)	5 (10.9)	2 (4.4)	3.56	1.03	
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร	1 (6.6)	7 (46.7)	7 (46.7)	-	-	3.60	.63	
	ครู	4 (5.9)	16 (23.5)	22 (32.4)	17 (25.0)	9 (13.2)	2.84	1.11	
	สัชนัที่	7 (15.2)	10 (21.7)	20 (43.5)	7 (15.2)	2 (4.4)	3.28	1.05	
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	6 (40.0)	5 (33.3)	-	-	3.93	.80	
	ครู	11(16.2)	24 (35.3)	23 (33.8)	10 (14.7)	-	3.53	.94	
	สัชนัที่	8 (17.3)	17 (37.0)	13 (28.3)	7 (15.2)	1 (2.2)	3.52	1.03	
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	ผู้บริหาร	4 (26.7)	3 (20.0)	8 (53.3)	-	-	3.73	.88	
	ครู	6 (8.8)	21 (30.9)	21 (30.9)	14 (20.6)	6 (8.8)	3.13	1.11	
	สัชนัที่	4 (8.7)	13 (28.3)	22 (47.8)	7 (15.2)	-	3.30	.84	
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.4)	8 (53.3)	5 (33.3)	-	-	3.80	.68	
	ครู	5 (7.4)	14 (20.6)	27 (39.7)	15 (22.0)	7 (10.3)	2.93	1.07	
	สัชนัที่	4 (8.7)	16 (34.8)	17 (37.0)	6 (13.0)	3 (6.5)	3.26	1.02	
8. ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน	ผู้บริหาร	7 (46.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	-	-	4.33	.72	
	ครู	15(22.1)	27(39.7)	21 (30.9)	3 (4.4)	2 (2.9)	3.74	.96	
	สัชนัที่	10(21.7)	17(37.0)	17 (37.0)	2 (4.3)	-	3.76	.85	
สารสนเทศและการวิเคราะห์									
1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	6 (40.0)	5 (33.3)	-	-	3.93	.80	
	ครู	-	1 (1.5)	22(33.8)	29 (44.6)	13(20.1)	2.17	.76	
	สัชนัที่	-	1 (2.2)	16(34.8)	22 (47.8)	7(15.2)	2.24	.74	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด	← →			น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1		
2. การใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม	ผู้บริหาร	1 (6.7)	3 (20.0)	9 (60.1)	2 (13.3)	-	3.20	.78
	ครู	6 (9.2)	18 (27.7)	26 (40.0)	13 (20.0)	2 (3.1)	3.20	.97
	สัชนัที่	-	7 (15.2)	25 (54.3)	12 (26.2)	2 (4.3)	2.80	.75
3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	11 (73.3)	1 (6.7)	-	-	4.13	.52
	ครู	1 (1.5)	5 (7.7)	13 (20.0)	36 (55.4)	10 (15.4)	2.25	.87
	สัชนัที่	-	6 (13.3)	15 (33.3)	19 (42.2)	5 (11.1)	2.49	.87
4. มีความผิดพลาดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.3)	2 (13.3)	3 (20.1)	-	3.60	.99
	ครู	11 (16.9)	20 (30.8)	24 (36.9)	8 (12.3)	2 (3.1)	3.46	1.01
	สัชนัที่	2 (4.4)	11 (24.4)	27 (60.0)	5 (11.1)	-	3.22	.70
5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ผู้บริหาร	-	9 (60.0)	4 (26.7)	2 (13.3)	-	3.47	.74
	ครู	4 (6.2)	21 (32.2)	26 (40.0)	12 (18.5)	2 (3.1)	3.20	.92
	สัชนัที่	1 (2.2)	16 (35.6)	23 (51.1)	5 (11.1)	-	3.29	.70
6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง	ผู้บริหาร	-	3 (20.0)	9 (60.0)	3 (20.0)	-	3.00	.66
	ครู	3 (4.6)	13 (20.0)	34 (52.3)	13 (20.0)	2 (3.1)	3.03	.85
	สัชนัที่	1 (2.2)	4 (8.7)	30 (65.2)	11 (23.9)	-	2.89	.64
7. บุคลากรด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี	ผู้บริหาร	1 (6.7)	2 (26.7)	9 (60.0)	1 (6.7)	-	3.33	.72
	ครู	7 (10.8)	16 (24.6)	33 (50.8)	8 (12.3)	1 (1.5)	3.31	.88
	สัชนัที่	2 (4.3)	8 (17.4)	30 (65.2)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.11	.74
8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กร	ผู้บริหาร	1 (6.7)	2 (26.7)	8 (53.3)	2 (13.3)	-	3.27	.80
	ครู	3 (4.6)	10 (15.4)	28 (43.1)	22 (33.83)	2 (3.1)	2.85	.89
	สัชนัที่	-	4 (8.9)	29 (64.4)	10 (22.2)	2 (4.4)	2.78	.67
9. มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	2 (13.3)	7 (46.7)	3 (20.0)	3 (20.0)	-	3.53	.99
	ครู	1 (1.5)	7 (10.8)	30 (46.2)	22 (33.8)	5 (7.7)	2.65	.84
	สัชนัที่	-	4 (8.7)	25 (54.3)	14 (30.4)	3 (6.6)	2.65	.74

การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ

1. มีการกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในโรงเรียน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	7 (46.7)	5 (33.3)	-	-	3.87	.74
	ครู	8 (12.5)	24 (37.5)	26 (40.6)	6 (9.4)	-	3.53	.84
	สัชนัที่	5 (10.9)	19 (41.2)	17 (37.0)	5 (10.9)	-	3.52	.84
2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	9 (60.0)	3 (20.0)	-	-	4.00	.66
	ครู	6 (9.4)	25 (39.1)	30 (46.9)	3 (4.7)	-	3.53	.73
	สัชนัที่	3 (6.5)	15 (32.6)	22 (47.8)	6 (13.1)	-	3.33	.79
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	6 (40.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	3.73	.88
	ครู	3 (4.4)	17 (25.0)	21 (30.9)	20 (29.4)	7 (10.3)	2.84	1.06
	สัชนัที่	1 (2.2)	12 (26.1)	21 (45.7)	10 (21.7)	2 (4.3)	3.00	.87
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	8 (53.3)	4 (26.7)	-	-	3.93	.70
	ครู	7 (10.3)	29 (42.6)	22 (32.4)	9 (13.2)	1 (1.5)	3.47	.91
	สัชนัที่	4 (8.7)	20 (43.5)	18 (39.0)	4 (8.7)	-	3.52	.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1		
5. ใช้วัสดุภัณฑ์เป็นตัวชี้วัดกิจกรรมที่ต้องทำเป็นประจำ	ผู้บริหาร	4 (26.6)	10 (66.7)	1 (6.7)	-	-	4.20	.56
	ครู	10(14.7)	27 (39.7)	26(38.2)	3 (4.5)	2 (2.9)	3.59	.90
	สัหนักที่	4 (8.7)	15 (32.6)	23(50.0)	4 (8.7)	-	3.41	.78
6. มีแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	2 (13.4)	-	-	4.20	.68
	ครู	15(22.1)	26(38.2)	21(30.9)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.72	.94
	สัหนักที่	3 (6.5)	15(32.6)	19(41.3)	8 (17.4)	1 (2.2)	3.24	.90
7. มีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	5 (33.3)	6 (40.0)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	4.00	.93
	ครู	15(22.1)	35(51.5)	14 (20.6)	2 (2.9)	2 (2.9)	3.87	.90
	สัหนักที่	6 (13.0)	21(45.7)	14(30.4)	3 (6.5)	2 (4.3)	3.57	.96

การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	ผู้บริหาร	4 (26.7)	7 (46.6)	4 (26.7)	-	-	4.00	.76	
	ครู	17(25.0)	32(47.1)	17(25.0)	2 (2.9)	-	3.94	.79	
	สัหนักที่	7 (15.2)	15(32.6)	16(34.8)	5 (10.9)	3 (6.5)	3.39	1.09	
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง	ผู้บริหาร	3 (20.0)	7 (46.7)	4 (26.7)	1 (6.7)	-	3.80	.86	
	ครู	11 (16.2)	32 (47.0)	17 (25.0)	8 (11.8)	-	3.68	.89	
	สัหนักที่	3 (6.5)	17 (37.0)	17 (37.0)	9 (19.6)	-	3.30	.87	
3. บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	8 (53.3)	4 (26.7)	2 (13.3)	-	3.53	.83	
	ครู	10 (14.7)	31 (45.6)	20 (29.4)	4 (5.9)	3 (4.4)	3.63	.96	
	สัหนักที่	4 (8.7)	14 (30.4)	17 (37.0)	8 (17.4)	3 (6.5)	3.17	1.04	
4. ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากร	ผู้บริหาร	2 (13.3)	6 (40.0)	5 (33.4)	2 (13.3)	-	3.53	.92	
	ครู	4 (5.9)	20 (29.4)	24 (35.3)	13 (19.1)	7 (10.3)	3.02	1.07	
	สัหนักที่	2 (4.3)	9 (19.6)	24 (52.2)	9 (19.6)	2 (4.3)	3.00	.87	
5. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ	ผู้บริหาร	2 (13.3)	6 (40.0)	5 (33.4)	2 (13.3)	-	3.53	.92	
	ครู	2 (2.9)	15 (22.0)	25 (36.8)	18 (26.5)	8 (11.8)	2.78	1.02	
	สัหนักที่	2 (4.3)	11 (23.9)	21 (45.7)	10 (21.8)	2 (4.3)	3.02	.91	
6. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	ผู้บริหาร	2 (13.3)	6 (40.0)	7 (46.7)	-	-	3.67	.72	
	ครู	2 (2.9)	10 (14.7)	28 (41.2)	20(29.4)	8 (11.8)	2.68	.97	
	สัหนักที่	2 (4.3)	8 (17.4)	21 (45.7)	13(28.3)	2 (4.3)	2.89	.90	
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	2 (13.3)	7 (46.6)	4 (26.7)	1 (6.7)	2.87	.99	
	ครู	5 (7.4)	6 (8.8)	20(29.4)	23(33.8)	14(20.6)	2.49	1.14	
	สัหนักที่	6 (13.0)	10(21.7)	18(39.3)	6 (13.0)	6(13.0)	3.09	1.19	
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น	ผู้บริหาร	-	4 (26.6)	9 (60.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.07	.80	
	ครู	2 (2.9)	5 (7.4)	20(29.4)	22(32.4)	19(27.9)	2.25	1.04	
	สัหนักที่	-	4 (8.7)	21(45.7)	14(30.4)	7 (15.2)	2.48	.86	
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น	ผู้บริหาร	1 (6.7)	6 (40.0)	6 (40.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.33	.98	
	ครู	1 (1.5)	9 (13.4)	32(47.8)	18(26.9)	7 (10.4)	2.69	.89	
	สัหนักที่	2 (4.3)	7 (15.3)	27(58.7)	8 (17.4)	2 (4.3)	2.98	.83	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
10. การขาดงานของบุคลากร ในโรงเรียนมีน้อยลง	ผู้บริหาร	-	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	-	3.33	.62	
	ครู	2 (3.0)	9 (13.4)	31(46.3)	15(22.4)	10(14.9)	2.67	.99	
	สัชนัท์	1 (2.2)	6 (13.3)	25(55.6)	10(22.2)	3 (6.7)	2.82	.83	
11. ความขัดแย้งและความรู้สึก กดดันภายในโรงเรียนมีน้อย	ผู้บริหาร	1 (6.7)	2 (13.3)	11 (73.3)	1 (6.7)	-	3.20	.68	
	ครู	6 (9.0)	16 (23.8)	19 (28.4)	15 (22.4)	11(16.4)	2.87	1.22	
	สัชนัท์	1 (2.2)	11 (24.4)	22 (48.9)	5 (11.1)	6 (13.3)	2.82	.83	
12. โรงเรียนจัดประชุม บุคลากรระดับต่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญ ของโรงเรียน	ผู้บริหาร	-	5 (33.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	-	3.07	.80	
	ครู	4 (6.0)	11 (16.4)	16 (23.9)	27 (40.3)	9 (13.4)	2.61	1.10	
	สัชนัท์	-	8 (17.8)	19 (42.2)	11 (24.4)	7 (15.6)	2.62	.96	

การจัดการกระบวนการดำเนินงาน

1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	-	12 (80.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.73	.59	
	ครู	8 (11.9)	33 (49.3)	19 (28.4)	5 (7.4)	2 (3.0)	3.60	.91	
	สัชนัท์	3 (6.8)	20 (45.5)	15 (34.1)	5 (11.4)	1 (2.3)	3.43	.87	
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติ งานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า	ผู้บริหาร	4 (26.7)	7 (46.7)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	3.93	.88	
	ครู	4 (6.0)	27 (40.3)	24 (35.8)	8 (11.9)	4 (6.0)	3.28	.97	
	สัชนัท์	3 (6.8)	17 (38.7)	20 (45.5)	2 (4.5)	2 (4.5)	3.39	.87	
3. มีการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	2 (13.3)	10 (66.7)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.87	.74	
	ครู	10(14.9)	28 (41.8)	23 (34.3)	5 (7.5)	1 (1.5)	3.61	.89	
	สัชนัท์	3 (6.8)	16 (36.4)	21 (47.7)	3 (6.8)	1 (2.3)	3.39	.81	
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	1 (6.7)	9 (60.0)	4 (26.6)	1 (6.7)	-	3.67	.72	
	ครู	8 (11.9)	23 (34.3)	19 (28.4)	12 (17.9)	5 (7.5)	3.25	1.12	
	สัชนัท์	5 (11.4)	14 (31.8)	19 (43.2)	4 (9.1)	2 (4.5)	3.36	.97	
5. มีการทบทวนวิธีการทำงาน ในโรงเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	8 (53.3)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	3.87	.83	
	ครู	6 (9.0)	29 (43.3)	16 (23.9)	12 (17.9)	4 (6.0)	3.31	1.06	
	สัชนัท์	5 (11.4)	13 (29.5)	19(43.2)	5 (11.4)	2 (4.5)	3.32	.98	
6. มีการจัดระบบ/โครงสร้าง การปฏิบัติงานภายในองค์กร ทุกปี	ผู้บริหาร	4 (26.6)	10 (66.7)	1 (6.7)	-	-	4.20	.56	
	ครู	8 (11.9)	31 (46.3)	22 (32.8)	4 (6.0)	2 (3.0)	3.58	.89	
	สัชนัท์	4 (9.1)	19 (43.2)	17 (38.6)	4 (9.1)	-	3.52	.79	
7. มีการใช้ทรัพยากรของ โรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	2 (13.4)	8 (53.3)	5 (33.3)	-	-	3.80	.68	
	ครู	6 (9.0)	28 (41.8)	24(35.8)	8 (11.9)	1 (1.5)	3.45	.88	
	สัชนัท์	8 (18.2)	18 (40.9)	15(34.1)	3 (6.8)	-	3.71	.85	
8. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	2 (13.4)	11 (73.4)	2 (13.3)	-	-	4.00	.54	
	ครู	7 (10.3)	31 (46.3)	20 (29.9)	7 (10.4)	2 (3.0)	3.51	.93	
	สัชนัท์	4 (9.1)	20 (45.5)	18 (40.9)	2 (4.5)	-	3.59	.73	

ผลการดำเนินงาน

1. บุคลากรส่วนใหญ่การ ปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อย ทันตามกำหนดเวลา	ผู้บริหาร	2 (13.3)	6 (40.0)	5 (33.4)	2 (13.3)	-	3.53	.92	
	ครู	11(16.2)	26 (38.2)	16 (23.5)	11 (16.2)	4 (5.9)	3.42	1.12	
	สัชนัท์	3 (6.4)	13 (28.3)	20 (43.5)	9 (19.6)	1 (2.2)	3.17	.90	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด	←————→				น้อยที่สุด	X̄	S.D.
		5	4	3	2	1			
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น	ผู้บริหาร	1 (6.7)	7 (46.7)	7 (46.7)	-	-	3.60	.63	
	ครู	4 (5.9)	28 (41.2)	30 (44.1)	3 (4.4)	3 (4.4)	3.40	.85	
	สัาหน้าที่	3 (6.5)	14 (30.4)	24 (52.2)	5 (10.9)	-	3.33	.76	
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง	ผู้บริหาร	2 (6.7)	5 (33.3)	7 (46.7)	2 (13.3)	-	3.33	.82	
	ครู	2 (2.9)	17 (25.0)	39 (57.4)	6 (8.8)	4 (5.9)	3.10	.83	
	สัาหน้าที่	-	11 (23.9)	27 (58.8)	6 (13.0)	2 (4.3)	3.02	.75	
4. นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	4 (26.7)	8 (53.3)	2 (13.3)	-	3.27	.80	
	ครู	1 (1.5)	22 (32.4)	35 (51.5)	10 (14.6)	-	3.21	.70	
	สัาหน้าที่	2 (4.4)	10 (22.2)	27 (60.0)	5 (11.1)	1 (2.2)	3.16	.77	
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนักศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีลักษณะคล้ายกัน	ผู้บริหาร	-	8 (53.3)	7 (46.7)	-	-	3.53	.52	
	ครู	3 (4.4)	26 (38.2)	32 (47.1)	6 (8.8)	1 (1.5)	3.35	.76	
	สัาหน้าที่	1 (2.2)	14 (31.1)	26 (57.8)	3 (6.7)	1 (2.2)	3.24	.71	
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	ผู้บริหาร	2 (13.3)	5 (33.4)	8 (53.3)	-	-	3.60	.74	
	ครู	8 (11.8)	21 (30.9)	29 (42.6)	8 (11.8)	2 (2.9)	3.37	.95	
	สัาหน้าที่	2 (4.3)	17 (37.0)	21 (45.7)	5 (10.8)	1 (2.2)	3.30	.81	
7. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.13	.83	
	ครู	11(16.2)	36 (52.9)	18 (26.5)	2 (2.9)	1 (1.5)	3.79	.80	
	สัาหน้าที่	4 (8.7)	22 (47.8)	18 (39.1)	2 (4.3)	-	3.61	.71	
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน	ผู้บริหาร	7 (46.7)	5 (33.3)	3 (20.0)	-	-	4.27	.80	
	ครู	17(25.0)	33 (48.5)	14 (20.6)	2 (2.9)	2 (2.9)	3.90	.92	
	สัาหน้าที่	8 (17.4)	20 (43.5)	16 (34.8)	1 (2.2)	1 (2.2)	3.72	.86	
9. การบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	4 (26.7)	8 (53.3)	-	-	3.67	.82	
	ครู	9 (13.2)	16 (23.6)	32 (47.1)	9 (13.2)	2 (2.9)	3.31	.97	
	สัาหน้าที่	3 (6.5)	14 (30.4)	24 (52.2)	5 (10.9)	-	3.33	.76	
10. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้	ผู้บริหาร	3 (20.0)	7 (46.7)	5 (33.3)	-	-	3.87	.74	
	ครู	7 (10.3)	31 (45.6)	26 (38.2)	3 (4.4)	1 (1.5)	3.59	.80	
	สัาหน้าที่	3 (6.5)	14 (30.4)	25 (54.3)	4 (8.7)	-	3.35	.74	
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	5 (33.4)	8 (53.3)	2 (13.3)	-	-	4.20	.68	
	ครู	11(16.2)	33 (48.5)	21 (30.9)	3 (4.4)	-	3.76	.78	
	สัาหน้าที่	5 (10.9)	21 (45.7)	15 (32.5)	5 (10.9)	-	3.57	.83	

ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา

1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองตอบความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา	ผู้บริหาร	3 (20.0)	8 (53.3)	4 (26.7)	-	-	3.93	.70	
	ครู	9 (13.4)	18 (26.9)	31 (46.3)	6 (9.0)	3 (4.5)	3.36	.98	
	สัณห์ที่	9 (22.0)	17 (41.5)	14 (34.1)	-	1 (2.4)	3.81	.87	
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน	ผู้บริหาร	1 (6.7)	10 (66.6)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	3.73	.70	
	ครู	6 (9.0)	24 (35.8)	26 (38.8)	10 (14.9)	1 (1.5)	3.36	.90	
	สัณห์ที่	7 (17.1)	17 (41.4)	13 (31.7)	4 (9.8)	-	3.66	.88	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	10 (66.7)	3 (20.0)	-	-	3.93	.59	
	ครู	5 (7.5)	34 (50.7)	20 (29.9)	7 (10.4)	1 (1.5)	3.52	.84	
	สภานักที่	6 (14.6)	17 (41.5)	18 (43.9)	-	-	3.71	.72	
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ	ผู้บริหาร	1 (6.7)	9 (60.0)	2 (13.3)	3 (20.0)	-	3.53	.92	
	ครู	5 (7.5)	25 (37.2)	28 (41.8)	6 (9.0)	3 (4.5)	3.34	.91	
	สภานักที่	2 (4.9)	18 (43.9)	16 (39.0)	3 (7.3)	2 (4.9)	3.37	.89	
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ	ผู้บริหาร	2 (13.3)	9 (60.0)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	3.80	.78	
	ครู	7 (10.4)	33 (49.3)	21 (31.2)	4 (6.0)	2 (3.0)	3.58	.87	
	สภานักที่	6 (14.6)	17 (41.5)	12 (29.3)	5 (12.2)	1 (2.4)	3.54	.98	
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่	ผู้บริหาร	3 (20.0)	9 (60.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.93	.80	
	ครู	7 (10.4)	31 (46.3)	27 (40.3)	1 (1.5)	1 (1.5)	3.62	.76	
	สภานักที่	4 (9.8)	23 (56.1)	12 (29.3)	1 (2.4)	1 (2.4)	3.68	.79	
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	1 (6.7)	12 (80.0)	-	2 (13.3)	-	3.80	.78	
	ครู	5 (7.5)	26 (38.8)	21 (31.3)	12 (17.9)	3 (4.5)	3.27	.99	
	สภานักที่	4 (9.8)	16 (39.0)	16 (39.0)	3 (7.3)	2 (4.9)	3.42	.95	

ผู้วิจัยทำตารางสรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ในคุณภาพ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบุคลากร ด้านคุณภาพการสอน และด้านคุณภาพการบริหารโรงเรียนก่อนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 1-3 ภาคผนวก ข. ในด้านคุณภาพบุคลากร พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นระดับมากทุกข้อ ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นคล้ายกัน คือมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน ในด้านคุณภาพการสอนพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ครู-อาจารย์ มีความเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นในเรื่องความเป็นผู้นำทางวิชาการ ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด ความคิดเห็นของนักเรียนอยู่ในระดับมาก ในด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนผู้บริหารเห็นว่ามากทุกข้อยกเว้นด้านผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์เห็นว่ามากและปานกลาง ความคิดเห็นครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เห็นคล้ายกันอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นด้านการวางแผนกลยุทธ์ คุณภาพครูเห็นว่ามาก

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนที่เป็นคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากร ซึ่งมี 3 ตัวแปรย่อยนั้น ระดับความคิดเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในทางอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าตั้งแต่ 3.15 - 3.48 ยกเว้นตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน จากความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเท่ากับ 3.84 และ 3.97 ตามลำดับ และตัวแปรความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองของครู - อาจารย์ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ในกลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพการสอนรวม 8 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแปรด้านความเป็นเลิศด้านการสอน ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน และระดับการยอมรับจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.96 3.88 และ 4.11 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการ มีค่าเท่ากับ 2.62 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ตัวแปรด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 1.57 และ 2.32 ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรด้านคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียนรวม 7 ตัวแปรพบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าตั้งแต่ 2.73 - 3.48 ยกเว้นตัวแปรด้านความเป็นผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ตัวแปรความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน จากความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีค่าตั้งแต่ 3.73 - 3.99 และตัวแปรด้านความเป็นผู้นำ และตัวแปรความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.60 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปร พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน และมีค่าความเบ้ และความโด่งใกล้เคียงใกล้เคียงปกติ ยกเว้นตัวแปรด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านผลการดำเนินงาน ด้านปริมาณ และคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ และด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก จากความคิดเห็นของครู- อาจารย์ที่มีความความเบ้และความโด่งค่อนข้างสูง รวมทั้งตัวแปรชื่อเสียงในหมู่นักเรียน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ด้วยมีค่าความเบ้และความโด่งค่อนข้างสูง ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียน

ข้อความ	ผู้ตอบ	Mean	S.D.	Mdn	Mode	Min	Max	Skew.	Kurt.
1. คุณภาพบุคลากร									
1.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	3.84	.55	3.87	3.87	2.73	4.39	-.18	.56
	ครู	3.15	.54	3.40	3.07	2.00	4.40	.21	-.11
	เจ้าหน้าที่	3.27	.68	3.37	3.00	1.67	4.40	-.55	-.38
	รวม	3.27	.63	3.27	3.07	1.67	4.93	-.10	-.29
1.2 ด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง	ครู	3.76	.48	3.73	3.73	2.76	4.93	.08	.12

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	Mean	S.D.	Mdn	Mode	Min	Max	Skew.	Kurt.
1.3 ด้านความผูกพันต่อโรงเรียน และเป้าหมายของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.97	.53	3.87	3.67	2.73	4.73	-.39	.81
	ครู	3.48	.58	3.47	3.47	2.07	4.53	-.09	-.17
	สภานักเรียน	3.47	.46	3.47	3.73	2.47	4.47	-.03	-.47
	รวม	3.53	.56	3.50	3.47	2.07	4.73	-.10	-.10
2. คุณภาพการสอน									
2.1 ด้านความเป็นเลิศด้านการสอน	นักเรียน	3.49	.68	3.50	3.63	1.00	5.00	-.53	.58
2.2 ด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	ครู	3.96	.57	2.00	2.00	1.00	5.00	-.27	-.40
2.3 ด้านชื่อเสียงในกลุ่มนักเรียน	นักเรียน	3.88	.72	3.86	4.00	1.00	5.00	1.36	-.78
2.4 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร/ หัวหน้าแผนก	ผู้บริหาร	4.11	.68	4.00	4.00	2.43	5.00	-.76	1.69
2.5 ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ	ครู	2.62	.73	2.50	2.71	1.57	5.00	.50	.80
2.6 ด้านปริมาณและคุณภาพของ งานวิจัยทางวิชาการ	ครู	1.99	.55	1.83	1.83	1.17	4.67	7.79	1.99
2.7 ด้านระดับการยอมรับจาก องค์กรภายนอก	ครู	1.57	.37	1.50	1.29	1.00	2.71	1.02	.99
2.8 ด้านการมีส่วนร่วมในการ บริหารการเรียนการสอน	ครู	2.32	.79	2.14	1.86	1.00	4.43	.50	-.20
3. คุณภาพของการบริหารงานโรงเรียน									
3.1 ด้านความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	3.98	.59	4.13	4.25	3.00	5.00	-.11	-.87
	ครู	3.34	.78	3.19	3.13	1.25	4.75	-.18	-.14
	สภานักเรียน	3.55	.78	3.50	3.50	1.38	5.00	-.48	.46
	รวม	3.49	.78	3.50	3.50	1.25	5.00	-.33	-.03
3.2 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	ผู้บริหาร	3.26	.56	3.11	2.89	2.44	4.22	.55	-.67
	ครู	2.75	.51	2.78	2.77	1.22	4.44	.66	2.92
	สภานักเรียน	2.73	.36	2.67	2.67	2.11	3.56	.43	-.33
	รวม	2.81	.50	2.78	2.78	1.22	4.44	.74	2.03
3.3 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ	ผู้บริหาร	3.99	.58	4.00	4.00	3.00	5.00	.32	-.65
	ครู	3.48	.69	3.43	3.00	1.86	5.00	.02	.01
	สภานักเรียน	3.37	.66	3.29	3.00	2.00	4.86	.28	.07
	รวม	3.50	.69	3.43	3.00	1.86	5.00	.09	-.13
3.4 ด้านการพัฒนาและการจัด การทรัพยากรมนุษย์	ผู้บริหาร	3.41	.52	3.33	3.25	2.67	4.58	.82	.84
	ครู	2.93	.58	2.92	2.92	1.25	4.75	.09	.29
	สภานักเรียน	2.95	.53	3.00	3.08	1.67	4.08	-.02	-.12
	รวม	2.99	.57	3.00	2.92	1.25	4.75	.10	.75
3.5 ด้านการจัดกระบวนการ ดำเนินงาน	ผู้บริหาร	3.88	.57	4.00	4.00	2.63	4.88	-.47	.72
	ครู	3.44	.75	3.44	3.22	1.78	5.00	-.05	-.54
	สภานักเรียน	3.46	.69	3.50	3.25	1.88	5.00	-.17	-.30
	รวม	3.51	.72	3.50	3.25	1.88	5.00	-.17	-.30
3.6 ด้านผลการดำเนินงาน	ผู้บริหาร	3.73	.60	3.82	2.82	2.81	4.91	.16	-.43
	ครู	3.47	.59	3.36	3.36	1.36	4.91	1.76	-.20
	สภานักเรียน	3.35	.58	3.36	3.36	1.64	4.73	-.16	1.87
	รวม	3.46	.59	3.36	3.36	1.36	4.91	-.12	1.35
3.7 ด้านความพึงพอใจและความ สนใจของนักเรียน	ผู้บริหาร	3.81	.62	4.00	4.00	2.43	4.86	-.67	.71
	ครู	3.44	.68	3.43	3.14	1.00	5.00	-.58	1.57
	สภานักเรียน	3.60	.65	3.71	3.00	1.71	4.86	-.55	.66
	รวม	3.54	.67	3.71	3.86	1.00	5.00	-.57	1.06

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ

ไม่วารณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามคัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มก่อนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพบุคลากร ระหว่างกลุ่มบุคลากร 3 กลุ่มคือ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทั้งสามกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบภายหลังเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารกับครู อาจารย์ และ ผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นด้านการบริหารงานโรงเรียน ระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มพบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความเป็นผู้นำ ด้านสารสนเทศ และการวิเคราะห์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ และด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบภายหลังเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ และด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารกับครู – อาจารย์ และผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความคิดเห็นของผู้บริหารกับครู- อาจารย์ ด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรด้านการจัดกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลการดำเนินงาน และด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลการดำเนินงาน และด้านความ พึงพอใจและความสนใจของนักเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob	คู่ที่มีนัยสำคัญ
ด้านคุณภาพบุคลากร							
ความพึงพอใจใน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.86	2.93	8.24**	.00	1,2 1,3
การปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	124	44.12	.36			
	รวม	126	49.99				
ความผูกพันต่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	5.57**	.00	1,2 1,3
โรงเรียนและ	ภายในกลุ่ม	121	35.18	.29			
เป้าหมาย							
	รวม	123	38.43				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob	คู่ที่มีนัยสำคัญ
ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน							
ความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.29	2.65	4.58**	.01	1,2
	ภายในกลุ่ม	126	72.81	.58			
	รวม	128	78.10				
สารสนเทศและการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.53	1.76	7.98**	.00	1,2 1,3
	ภายในกลุ่ม	122	26.99	.22			
	รวม	124	30.51				
การวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.41	2.20	4.90**	.00	1,2 1,3
	ภายในกลุ่ม	122	54.84	.45			
	รวม	124	59.25				
การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.95	1.48	4.78**	.01	1,2 1,3
	ภายในกลุ่ม	124	38.31	.31			
	รวม	126	41.27				
การจัดกระบวนการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.43	1.21	2.43	.09	-
	ภายในกลุ่ม	123	61.41	4.99			
	รวม	125	63.84				
ผลการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	.84	2.45	.09	-
	ภายในกลุ่ม	125	42.71	.34			
	รวม	127	44.39				
ความพึงพอใจและทัศนใจของนักเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.92	.96	2.20	.11	-
	ภายในกลุ่ม	120	52.39	.44			
	รวม	122	54.31				

หมายเหตุ 1 = กลุ่มผู้บริหาร 2 = กลุ่มครู-อาจารย์ 3 = กลุ่มเจ้าหน้าที่

* $p < .05$ ** $p < .01$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรต่อต้านคุณภาพการสอนพบว่า ในแต่ละตัวแปรมีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพียงกลุ่มเดียว จึงไม่มีการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียนก่อนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นคุณภาพด้านการสอนในองค์ประกอบด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารกับครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และความคิดเห็นด้านความเป็นผู้นำของผู้บริหารและครูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ก่อนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองไม่มากนัก ซึ่งคงต้องมีการพัฒนาและคุณภาพในด้านนี้ต่อไปเช่นเดียวกับคุณภาพด้านการบริหารงาน โรงเรียน และคุณภาพด้านการสอนที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลางจนถึงน้อย โดยเฉพาะความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนที่อยู่ในระดับน้อย ดังนั้น โรงเรียนคงต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพในด้านนี้มากยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อต้านคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียนแตกต่างกับความคิดเห็นของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมาก ทั้งนี้คงต้องมีการทบทวนว่า ผู้บริหารมีความเข้าใจระบบการบริหารงานโรงเรียนในภาพรวมได้มากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรและนักศึกษาต่อคุณภาพของโรงเรียนหลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยแยกนำเสนอเป็น 3 ตอน ตอนแรกเป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นรายชื่อเกี่ยวกับคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ตอนที่สองเป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นคะแนนรวม คุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน และตอนที่สาม เป็นผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอนและคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนที่เป็นรายชื่อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้น ความคิดเห็นของครู-อาจารย์ในเรื่องการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้เพิ่มเติม ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในเรื่องระดับเงินเดือนในระดับปานกลาง ในด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเองพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการเขียนบทความเพื่อเผยแพร่ในระดับประเทศ และการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ครู-อาจารย์มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนในระดับมาก ดังแสดงใน ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ด้านคุณภาพบุคลากร

ข้อความ	ผู้ตอบ	←-----→					X̄	S.D.
		มากที่สุด	4	3	2	น้อยที่สุด		
		5				1		
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน								
1. ความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	9 (60.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.67	1.05
	ครู	5 (7.4)	36 (52.9)	14 (20.6)	13 (19.1)		3.49	.89
	สัทธิณี	6 (13.0)	30 (65.2)	5 (10.9)	4 (8.7)	1 (2.2)	3.78	.87
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	-	-	4.33	.62
	ครู	21 (30.9)	38 (55.9)	7 (10.3)	2 (2.9)	-	4.15	.72
	สัทธิณี	9 (19.6)	26 (56.5)	10 (21.7)	-	1 (2.2)	3.91	.78
3. ความสำนึกที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	9 (60.0)	2 (13.3)	-	-	4.13	.64
	ครู	11 (16.2)	45 (66.2)	9 (13.2)	3 (4.4)	-	3.94	.69
	สัทธิณี	5 (10.9)	29 (63.0)	8 (17.4)	4 (8.7)	-	3.76	.77
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	7 (46.6)	3 (20.0)	-	1 (6.7)	3.87	1.06
	ครู	5 (7.4)	30 (44.1)	22 (32.4)	7 (10.3)	4 (5.8)	3.37	.98
	สัทธิณี	4 (8.7)	19 (41.3)	21 (45.7)	2 (4.3)	-	3.54	.72
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้ข้อเท็จจริง	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.13	.83
	ครู	5 (7.4)	36 (52.9)	20 (29.4)	6 (8.8)	1 (1.5)	3.56	.82
	สัทธิณี	7 (15.2)	28 (60.9)	6 (13.0)	5 (10.9)	-	3.80	.83
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	-	-	4.33	.62
	ครู	9 (13.2)	45 (66.2)	13 (19.1)	1 (1.5)	-	3.91	.62
	สัทธิณี	7 (15.1)	24 (52.2)	13 (28.3)	1 (2.2)	1 (2.2)	3.76	.82
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	6 (40.0)	3 (20.0)	-	1 (6.7)	3.93	1.10
	ครู	2 (2.9)	27 (39.8)	33 (48.5)	4 (5.9)	2 (2.9)	3.34	.77
	สัทธิณี	2 (4.3)	23 (50.0)	15 (32.6)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.44	.83
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียน	ผู้บริหาร	4 (26.6)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.87	1.13
	ครู	5 (7.4)	37 (54.4)	16 (23.5)	8 (11.8)	2 (2.9)	3.52	.91
	สัทธิณี	5 (10.9)	20 (43.5)	17 (37.0)	3 (6.4)	1 (2.2)	3.54	.86
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.4)	3 (20.0)	2 (13.3)	-	3.67	.90
	ครู	4 (5.9)	29 (42.6)	28 (41.2)	5 (7.4)	2 (2.9)	3.41	.83
	สัทธิณี	2 (4.4)	25 (54.3)	11 (23.9)	5 (10.9)	3 (6.5)	3.39	.98
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม	ผู้บริหาร	2 (13.3)	7 (46.7)	3 (20.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	3.47	1.13
	ครู	3 (4.4)	13 (19.1)	21 (30.9)	18 (16.5)	13 (19.1)	2.63	1.06
	สัทธิณี	1 (2.2)	22 (47.8)	11 (23.0)	10 (21.7)	2 (4.3)	3.22	.87
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำ	ผู้บริหาร	1 (6.6)	7 (46.7)	4 (26.7)	1 (6.7)	2 (13.3)	3.27	1.16
	ครู	2 (2.9)	15 (22.1)	25 (36.8)	16 (23.5)	10 (14.7)	2.75	1.06
	สัทธิณี	2 (4.4)	19 (41.3)	17 (37.0)	7 (15.2)	1 (2.2)	3.30	.87
12. การให้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถของตนเองในหน้าที่งาน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	9 (60.0)	2 (13.3)	-	-	4.13	.64
	ครู	8 (11.8)	37 (54.4)	17 (25.0)	5 (7.4)	1 (1.4)	3.68	.84
	สัทธิณี	9 (19.6)	25 (54.3)	9 (19.6)	3 (6.5)	-	3.87	.81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	←—————→					$\bar{X}$	S.D.
		มากที่สุด				น้อยที่สุด		
		5	4	3	2	1		
13. การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่ของตน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	3 (20.0)	1 (6.7)	3.47	1.19
	ครู	4 (5.9)	23 (33.8)	22 (32.4)	13 (19.1)	6 (8.8)	3.09	1.06
	สัทนต์	8 (17.4)	17 (37.0)	13 (28.3)	6 (13.0)	2 (4.3)	3.50	1.07
14. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	8 (53.3)	2 (13.3)	-	1 (6.7)	3.93	1.03
	ครู	2 (2.9)	28 (41.2)	26 (38.2)	11 (16.2)	1 (1.5)	3.28	.83
	สัทนต์	6 (13.1)	19 (41.3)	17 (37.0)	2 (4.3)	2 (4.3)	3.54	.94
15. ระดับเงินเดือน	ผู้บริหาร	1 (6.7)	8 (53.3)	4 (26.7)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.47	.99
	ครู	1 (1.5)	13 (19.0)	32 (47.1)	18 (26.5)	4 (5.9)	2.84	.86
	สัทนต์	1 (2.2)	16 (34.8)	20 (43.5)	9 (19.5)	-	3.20	.78

ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง

1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ	ครู	2 (2.9)	21 (30.9)	28 (41.2)	13 (19.1)	4 (5.9)	3.06	.93
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ	ครู	1 (1.5)	27 (39.7)	25 (36.8)	12 (17.6)	3 (4.4)	3.16	.89
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	ครู	1 (1.5)	27 (39.7)	29 (42.6)	11 (16.2)	-	3.27	.75
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน	ครู	3 (4.4)	39 (57.4)	19 (27.9)	7 (10.3)	-	3.56	.74
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงานของท่านเอง	ครู	3 (4.4)	31 (45.6)	28 (41.2)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.44	.76
6. การเขียนรายงานวิจัย	ครู	1 (1.5)	33 (48.5)	24 (35.3)	9 (13.2)	1 (1.5)	3.35	.75
7. การบรรยายในชั้นเรียน	ครู	19 (27.9)	42 (61.8)	7 (10.3)	-	-	4.18	.60
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน	ครู	11 (16.2)	47 (69.1)	10 (14.7)	-	-	4.02	.56
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน	ครู	12 (17.6)	44 (64.7)	10 (14.7)	2 (2.9)	-	3.97	.67
10. การมีความรู้ในวิชาสอน	ครู	31 (45.6)	34 (50.0)	3 (4.4)	-	-	4.41	.58
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน	ครู	17 (25.0)	43 (63.2)	7 (10.3)	1 (1.5)	-	4.12	.64
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ	ครู	20 (29.4)	38 (55.9)	7 (10.3)	3 (4.4)	-	4.10	.09
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน	ครู	11 (16.2)	44 (64.7)	10 (14.7)	3 (4.4)	-	3.93	.70
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง	ครู	20 (29.4)	40 (58.8)	7 (10.3)	1 (1.5)	-	4.16	.60
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร	ครู	14 (20.6)	42 (61.8)	10 (14.7)	1 (1.5)	1 (1.5)	3.99	.74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	←-----→					$\bar{X}$	S.D.
		มากที่สุด				น้อยที่สุด		
		5	4	3	2	1		
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของโรงเรียน	ผู้บริหาร	1 (6.7)	5 (33.3)	4 (26.7)	3 (20.0)	2 (13.3)	3.00	1.20
	ครู	5 (7.4)	27 (39.7)	21 (30.9)	12 (17.6)	3 (4.4)	3.28	.99
	เจ้าหน้าที่	4 (8.7)	10 (21.7)	19 (41.3)	9 (19.6)	4 (8.7)	3.02	1.07
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา	ผู้บริหาร	8 (53.3)	6 (40.0)	1 (6.7)	-	-	4.47	.64
	ครู	17 (25.0)	38 (55.9)	11 (16.2)	2 (2.9)	-	4.03	.73
	เจ้าหน้าที่	10 (21.7)	27 (58.7)	9 (19.6)	-	-	4.02	.65
13. สำหรับท่านแล้วโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านทำงาน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	1 (6.6)	4.00	1.20
	ครู	9 (13.2)	19 (27.0)	30 (44.1)	9 (13.2)	1 (1.5)	3.38	.93
	เจ้าหน้าที่	4 (8.7)	19 (41.3)	20 (43.5)	3 (6.5)	-	3.59	.75
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเลือกมาทำงานในโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	ผู้บริหาร	7 (46.7)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	2 (13.3)	4.00	1.36
	ครู	10 (14.7)	23 (33.8)	31 (45.6)	3 (4.4)	1 (1.5)	3.56	.85
	เจ้าหน้าที่	6 (13.0)	21 (45.7)	18 (39.1)	1 (2.2)	-	3.70	.73
15. การทำงานที่นี่ทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่อื่น	ผู้บริหาร	5 (33.3)	7 (46.7)	1 (6.7)	-	2 (13.3)	3.80	1.37
	ครู	5 (7.4)	16 (23.5)	34 (50.0)	12 (17.6)	1 (1.5)	3.18	.86
	เจ้าหน้าที่	3 (6.5)	15 (32.6)	24 (52.2)	4 (8.7)	-	3.37	.74

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และนักศึกษาพบว่า หลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการสอนในองค์ประกอบด้านความเป็นเลิศด้านการสอน และชื่อเสียงในหมู่นักเรียนในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการทำประมวลรายวิชา (course syllabas) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการสอน ครูมีเอกสารประกอบการสอน และครูใช้สื่อการสอนที่น่าสนใจและทันสมัยที่นักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของครู-อาจารย์ต่อคุณภาพการสอนในองค์ประกอบด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงานพบว่าครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น ส่วนในองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำวิชาการพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับน้อย ยกเว้นเรื่องการมีส่วนแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในโรงเรียนที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในส่วนของความคิดเห็นของครูอาจารย์ต่อองค์ประกอบด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ และระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ยกเว้นเรื่องความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับจากองค์กรภายนอกที่ครู-อาจารย์แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง และการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียน และการจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษาที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความคิดเห็นของครู-อาจารย์ต่อด้านคุณภาพการสอนในองค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนพบว่า ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน ที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย และการมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ การจัดการเรียนการสอน และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการสอนของบุคลากรในโรงเรียน ที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้บริหาร และครู-อาจารย์

ข้อความ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1			
ความเป็นเลิศด้านการสอน (นักเรียน)*								
1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา	64 (18.2)	186 (52.8)	94 (26.7)	3 (.9)	5 (1.4)	3.86	.77	
2. ครูทำประมวลรายวิชา (course syllabus) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน	36 (10.2)	98 (27.8)	127 (36.1)	70 (19.9)	21 (6.0)	3.17	1.05	
3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน	45 (12.8)	130 (36.9)	137 (38.9)	29 (8.2)	11 (3.2)	3.48	.93	
4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน	85 (24.1)	155 (44.0)	88 (25.0)	22 (6.3)	2 (.6)	3.85	.88	
5. ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและทันสมัย	42 (11.9)	131 (37.2)	136 (38.6)	34 (9.7)	9 (2.6)	3.46	.91	
6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน	46 (13.1)	161 (45.7)	112 (31.8)	29 (8.2)	4 (1.1)	3.61	.86	
7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น	130 (36.9)	170 (48.3)	43 (12.2)	6 (1.7)	3 (.9)	4.19	.78	
8. ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน	94 (26.7)	188 (53.4)	58 (16.5)	6 (1.7)	6 (1.7)	4.02	.81	
ข้อดีเชิงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ครู-อาจารย์)								
1. สามารถให้คำปรึกษาและตอบปัญหาข้อสงสัยทางวิชาการให้เพื่อนครูได้	14 (20.6)	39 (57.4)	14 (20.6)	1 (1.4)	-	3.97	.69	
2. มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนกับเพื่อนครูอยู่เสมอ	15 (22.1)	43 (63.2)	7 (10.3)	3 (4.4)	-	4.08	.71	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับอาจารย์ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
หมายเหตุ * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด	←			น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
3. มีการเข้าร่วมและช่วยเหลือกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของหมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ	17 (25.0)	38 (55.9)	11 (16.2)	2 (2.9)	-	4.03	.73
4. สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนครูได้	27 (39.7)	36 (52.9)	3 (4.5)	2 (2.9)	-	4.29	.69
5. ช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อประสบความเดือดร้อน	20 (29.3)	38 (55.9)	8 (11.8)	1 (1.5)	1 (1.5)	4.10	.78
6. สามารถชักจูงให้เพื่อนครูกล้าแสดงความคิดเห็น	9 (13.2)	41 (60.3)	15 (22.1)	3 (4.4)	-	3.82	.71
7. รับฟังคำวิจารณ์ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้	17 (25.0)	40 (58.8)	8 (11.8)	1 (1.5)	2 (2.9)	4.02	.84

ข้อดีในหมู่นักเรียน (นักเรียน)

1. ครูประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี	116 (33.0)	184 (52.3)	48 (13.6)	3 (.8)	1 (.3)	4.17	.71
2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้	110 (31.3)	170 (48.3)	61 (17.3)	10 (2.8)	1 (.3)	4.08	.79
3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่าย	79 (22.4)	173 (49.1)	80 (22.7)	14 (4.1)	6 (1.7)	3.87	.87
4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	109 (31.0)	180 (51.1)	51 (14.5)	10 (2.8)	2 (.6)	4.09	.78
5. ครูวัดผลการเรียนการสอนด้วยความยุติธรรม	85 (24.1)	199 (56.5)	56 (15.9)	7 (2.0)	5 (1.4)	4.00	.78
6. ครูไม่แสดงอารมณ์หรือกิริยาตูดุฉุนนักเรียน	89 (25.3)	144 (40.9)	87 (24.7)	26 (7.4)	6 (1.7)	3.81	.96
7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	117 (33.2)	173 (49.1)	58 (16.5)	3 (.9)	1 (.3)	4.14	.73

การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก

1. ครูเตรียมการสอนหรือ วางแผนการสอนล่วงหน้า อย่างสม่ำเสมอ	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	4.47	.52
2. ครูเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาได้ เหมาะสมและทันสมัย	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	-	-	4.33	.62
3. ครูใฝ่หาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	4.47	.52
4. ครูมีเหตุผลและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการสอนจาก ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	8 (53.3)	7 (46.7)	-	-	-	4.53	.52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด	←-----→				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1		
5. ครูให้ความสำคัญและไม่ทอดทิ้งในการประเมินผลการเรียนของนักเรียน-นักศึกษา	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	-	4.47	.52
6. ครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	-	4.47	.52
7. ครูมีจิตวิญญาณความเป็นครู	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	-	4.47	.52

ความเป็นผู้นำวิชาการ (ครู-อาจารย์)

1. ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำกิจกรรมทางวิชาการ	2 (2.9)	2 (2.9)	16 (23.5)	27 (39.7)	21 (30.9)	2.07	.97
2. ความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม	1 (1.5)	4 (5.9)	26 (38.2)	26 (38.2)	11 (16.2)	2.38	.88
3. การค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงาน	6 (8.8)	8 (11.8)	25 (36.8)	26 (38.2)	3 (4.4)	2.82	1.00
4. การริเริ่มโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรของโรงเรียน	-	5 (7.3)	21 (30.9)	24 (35.3)	18 (26.5)	2.19	.92
5. การได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำในการจัดโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	2 (2.9)	5 (7.4)	15 (22.1)	27 (39.7)	19 (27.9)	2.18	1.02
6. การมีส่วนแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้	4 (5.9)	24 (35.3)	29 (42.6)	7 (10.3)	4 (5.9)	3.25	.94
7. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในโรงเรียน	3 (4.4)	17 (25.0)	22 (32.4)	21 (30.9)	5 (7.3)	2.88	1.02

ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (ครู-อาจารย์)

1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย	3 (4.4)	28 (41.2)	21 (30.9)	12 (17.6)	4 (5.9)	3.21	.99
2. การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียน	7 (10.3)	6 (8.8)	9 (13.2)	41 (60.3)	5 (7.4)	2.54	1.09
3. ประสิทธิภาพในการทำวิจัยในชั้นเรียน	1 (1.50)	-	2 (2.90)	32 (47.1)	33 (48.5)	1.59	.70
4. ประสิทธิภาพในการเขียนบทความวิชาการ	-	-	2 (2.9)	20 (29.5)	46 (67.6)	1.35	.54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1			
5. ประสิทธิภาพในการเขียนหนังสือคำร่า	-	1 (1.5)	1 (1.5)	17 (25.0)	49 (72.0)		1.32	.58
6. การจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษา	-	1 (1.5)	-	44 (64.7)	23 (33.7)		1.69	.55

ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู (ครู-อาจารย์)

1. การได้รับเชิญไปทำโครงการกับหน่วยงานภายนอกและการหาราชได้เข้าโรงเรียน	-	1 (1.5)	2 (2.9)	6 (8.8)	59 (86.8)		1.19	.55
2. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอก	-	1 (1.5)	2 (2.9)	6 (8.8)	59 (86.8)		1.19	.55
3. การได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจากบุคคลภายนอก	3 (4.4)	-	3 (4.4)	7 (10.3)	55 (80.9)		1.37	.93
4. การเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ	3 (4.5)	-	12 (17.6)	20 (29.4)	33 (48.5)		1.82	1.02
5. การได้รับเชิญเป็นกรรมการทำงานในชุมชน	-	2 (2.9)	1 (1.6)	19 (27.9)	46 (67.6)		1.40	.67
6. การได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการขององค์กรของรัฐ	1 (1.5)	2 (2.9)	3 (4.4)	8 (11.8)	54 (79.4)		1.35	.82
7. การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับจากองค์กรภายนอก	2 (2.9)	11 (16.2)	31 (45.6)	17 (25.0)	7 (10.3)		2.77	.95

การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (ครู-อาจารย์)

1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโรงเรียน	-	7 (10.3)	21 (30.9)	20 (29.4)	20 (29.4)		2.22	.99
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนการสอนของโรงเรียน	3 (4.4)	14 (20.6)	23 (33.8)	15 (22.1)	13 (19.1)		2.69	1.14
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนระดับแผนก	3 (4.4)	18 (26.5)	27 (39.7)	10 (14.7)	10 (14.7)		2.91	1.09
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในระดับแผนก	3 (4.4)	23 (33.8)	24 (35.3)	10 (14.7)	8 (11.8)		3.04	1.07
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณการจัดการเรียนการสอน	1 (1.5)	4 (5.9)	16 (23.5)	21 (30.9)	26 (38.2)		2.02	1.00
6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน	2 (2.9)	5 (7.4)	20 (29.4)	23 (33.8)	18 (26.5)		2.27	1.06
7. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการสอนของบุคลากรในโรงเรียน	1 (1.5)	3 (4.3)	18 (26.5)	18 (26.5)	28 (41.2)		1.99	1.00

ผลการวิเคราะห์คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน หลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในด้านความเป็นผู้นำในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นเรื่องผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนให้บุคลากรทราบอย่างต่อเนื่องที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นเรื่องมีความคิดพลาตเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของโรงเรียน และความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครองที่ผู้บริหารแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อระบบสารสนเทศของโรงเรียนพบว่า ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องมีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียนที่ครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการบริหารโรงเรียนด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นประเด็นบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียนที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับด้านการจัดกระบวนการดำเนินงานที่บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นเรื่องมีการขบถทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง และบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดำเนินการพัฒนาอย่างทั่วถึงที่บุคลากรแสดงความคิดเห็นในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก และมากที่สุด ยกเว้นเรื่องบุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อยลง ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย และโรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญที่โรงเรียนที่ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนด้านผลการดำเนินงานพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากและมากที่สุด ยกเว้นเรื่องมีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนน้อยลง ที่ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ส่วนความคิดเห็นของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่พบว่า ส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นความคิดเห็นของครูในประเด็นผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรดีขึ้น และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในเรื่องระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียน ในลักษณะเดียวกัน และการบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักศึกษาต้องการที่ครู-อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรต่อต้าน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นใน ระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นของผู้บริหารในประเด็นโรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความ ต้องการของนักเรียน-นักศึกษาที่ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ และโรงเรียนมีหน่วยงานประจำ คอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำที่ครู-อาจารย์เห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

ข้อความ	ผู้ตอบ	←—————→					น้อยที่สุด	X̄	S.D.
		5	4	3	2	1			
ความเป็นผู้นำ									
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	-	4.53	.64	
	ครู	29 (42.6)	24 (35.3)	11 (16.2)	4 (5.9)	-	4.15	.90	
	สภานัก	21 (45.7)	18 (39.1)	6 (13.0)	-	1 (2.2)	4.26	.86	
2. ผู้บริหารจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	5 (33.3)	4 (26.7)	-	-	4.13	.83	
	ครู	12 (17.6)	27 (39.7)	23 (33.8)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.65	.91	
	สภานัก	10 (21.8)	14 (30.4)	18 (39.1)	3 (6.5)	1 (2.2)	3.63	.97	
3. ผู้บริหารให้ข้อมูลในการตัดสินใจ	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	2 (13.3)	-	1 (6.7)	4.07	1.10	
	ครู	7 (10.3)	24 (35.3)	22 (32.4)	13 (19.1)	2 (2.9)	3.31	1.00	
	สภานัก	8 (17.4)	13 (28.3)	19 (41.3)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.46	1.03	
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร	7 (46.7)	4 (26.6)	1 (6.7)	2 (13.3)	1 (6.7)	3.93	1.34	
	ครู	7 (10.3)	16 (23.5)	24 (35.3)	16 (23.5)	5 (7.4)	3.06	1.09	
	สภานัก	10 (21.7)	8 (17.4)	20 (43.5)	7 (15.2)	1 (2.2)	3.41	1.07	
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	ผู้บริหาร	9 (60.0)	2 (13.3)	3 (20.0)	-	1 (6.7)	4.20	1.21	
	ครู	9 (13.2)	27 (39.7)	23 (33.8)	8 (11.8)	1 (1.5)	3.52	.92	
	สภานัก	9 (19.5)	17 (37.0)	17 (37.0)	2 (4.3)	1 (2.2)	3.67	.92	
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	ผู้บริหาร	7 (46.7)	4 (26.7)	2 (13.3)	2 (13.3)	-	4.07	1.10	
	ครู	8 (11.8)	23 (33.8)	21 (30.9)	10 (14.7)	6 (8.8)	3.25	1.13	
	สภานัก	7 (15.2)	15 (32.6)	17 (37.0)	5 (10.9)	2 (4.3)	3.44	1.03	
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน	ผู้บริหาร	8 (53.3)	3 (20.0)	3 (20.0)	-	1 (6.7)	4.13	1.19	
	ครู	7 (10.3)	28 (41.2)	26 (38.2)	6 (8.8)	1 (1.5)	3.5	.86	
	สภานัก	10 (21.8)	14 (30.4)	14 (30.4)	3 (6.5)	5 (10.9)	3.46	1.22	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด	←————→				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
8. ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของการปรับปรุง คุณภาพของโรงเรียนให้ บุคลากรในโรงเรียนทราบ อย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	9 (60.0)	4 (26.7)	2 (13.3)	-	-	4.47	.74	
	ครู	14 (20.5)	32 (47.1)	18 (26.5)	4 (5.9)	-	3.82	.83	
	สัณห์ที่	11 (23.9)	22 (47.8)	9 (19.6)	1 (2.2)	3 (6.5)	3.80	1.05	

สารสนเทศและการวิเคราะห์

1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความ สำเร็จของโรงเรียน	ผู้บริหาร	7 (46.6)	6 (40.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.27	.88	
	ครู	14 (20.6)	34 (50.0)	16 (23.5)	4 (5.9)	-	3.85	.82	
	สัณห์ที่	12 (26.1)	20 (43.5)	12 (26.1)	2 (4.3)	-	3.91	.84	
2. การใช้เวลาในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมี ความเหมาะสม	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.3)	3 (20.1)	-	2 (13.3)	3.53	1.19	
	ครู	3 (4.4)	21 (30.9)	27 (39.7)	14 (20.6)	3 (4.4)	3.10	.93	
	สัณห์ที่	7 (15.2)	13 (28.3)	24 (52.2)	2 (4.3)	-	3.54	.81	
3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มา ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน ในโรงเรียนอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	7 (46.7)	7 (46.7)	1 (6.6)	-	-	4.40	.63	
	ครู	11 (16.2)	39 (57.4)	12 (17.6)	4 (5.9)	2 (2.9)	3.78	.90	
	สัณห์ที่	9 (19.5)	15 (32.6)	16 (34.8)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.57	1.00	
4. มีความคิดพลาตเกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	3 (20.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	1 (6.7)	3.20	1.08	
	ครู	14 (20.6)	24 (35.3)	21 (30.9)	6 (8.8)	3 (4.4)	3.59	1.05	
	สัณห์ที่	8 (17.4)	12 (26.1)	20 (43.5)	6 (13.0)	-	3.48	.94	
5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อ บกพร่องของระบบสารสนเทศ ของโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	4 (26.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	3.27	1.10	
	ครู	10 (14.7)	24 (35.3)	23 (33.8)	7 (10.3)	4 (5.9)	3.43	1.06	
	สัณห์ที่	5 (10.9)	14 (30.4)	20 (43.5)	6 (13.0)	1 (2.2)	3.35	.92	
6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบ สารสนเทศที่ให้กับนักเรียน และผู้ปกครอง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	4 (26.7)	8 (53.1)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.20	.94	
	ครู	2 (2.9)	8 (11.8)	36 (52.9)	15 (22.1)	7 (10.3)	2.75	.90	
	สัณห์ที่	-	9 (19.6)	28 (60.9)	7 (15.2)	2 (4.3)	2.96	.73	
7. บุคลากรด้านระบบสาร-สนเทศ ของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานดี	ผู้บริหาร	2 (13.3)	8 (53.3)	3 (20.1)	-	2 (13.3)	3.53	1.19	
	ครู	2 (2.9)	13 (19.1)	38 (55.9)	8 (11.8)	7 (10.3)	2.93	.92	
	สัณห์ที่	-	12 (26.1)	26 (56.5)	6 (13.1)	2 (4.3)	3.04	.76	
8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบ สารสนเทศและการวิเคราะห์ ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กรที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกัน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	8 (53.3)	2 (13.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.73	1.10	
	ครู	9 (13.2)	20 (29.4)	29 (42.6)	9 (13.2)	1 (1.6)	3.40	.93	
	สัณห์ที่	1 (2.2)	14 (30.5)	29 (63.0)	2 (4.3)	-	3.30	.59	
9. มีการปรับปรุงการทำงาน ด้านระบบสารสนเทศของ โรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	5 (33.3)	5 (33.3)	4 (26.7)	1 (6.7)	-	3.93	.96	
	ครู	8 (11.8)	24 (35.3)	27 (39.7)	7 (10.3)	2 (2.9)	3.53	.89	
	สัณห์ที่	5 (10.9)	18 (39.1)	20 (43.5)	3 (6.5)	-	3.54	.78	

การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ

1. มีการกำหนดรายละเอียด (specification) ของกิจกรรมเพื่อ ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพใน โรงเรียน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	2 (13.4)	-	-	4.20	.68	
	ครู	7 (10.3)	33 (48.5)	24 (35.3)	3 (4.4)	1 (1.5)	3.62	.79	
	สัณห์ที่	5 (10.9)	23 (50.0)	14 (30.4)	4 (8.7)	-	3.63	.80	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด	←————→			น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
			4	3	2	1		
2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	-	-	4.07	.80
	ครู	3 (4.4)	32 (47.1)	27 (39.7)	4 (5.9)	2 (2.9)	3.44	.80
	สัหนักที่	4 (8.7)	19 (41.3)	16 (34.8)	4 (8.7)	3 (6.5)	3.37	1.00
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน	ผู้บริหาร	3 (20.0)	8 (53.3)	3 (20.0)	1 (6.7)	-	3.87	.83
	ครู	7 (10.3)	19 (27.9)	30 (44.1)	8 (11.8)	4 (5.9)	3.25	1.00
	สัหนักที่	5 (10.9)	16 (34.8)	18 (39.13)	5 (10.9)	2 (4.3)	3.37	.97
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	3 (20.0)	-	-	4.20	.78
	ครู	9 (13.1)	31 (45.6)	22 (32.4)	5 (7.4)	1 (1.5)	3.62	.86
	สัหนักที่	5 (10.9)	25 (54.3)	12 (26.1)	4 (8.7)	-	3.67	.79
5. ใช้วิธีสหัชคณัเป็นคัวรึน้ากักรรรมที่คัองท้าเป็นประจ้า	ผู้บริหาร	7 (46.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	-	-	4.33	.72
	ครู	5 (7.4)	39 (57.4)	21 (30.9)	3 (4.4)	-	3.68	.68
	สัหนักที่	4 (8.7)	24 (52.2)	13 (28.3)	3 (6.5)	2 (4.3)	3.54	.91
6. มีแผนการพัฒนากุณภาพบุคลากร	ผู้บริหาร	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	-	4.53	.64
	ครู	12 (17.6)	32 (47.1)	19 (27.9)	4 (5.9)	1 (1.5)	3.74	.87
	สัหนักที่	10 (21.7)	17 (37.0)	12 (26.1)	5 (10.9)	2 (4.3)	3.61	1.09
7. มีการแสวงหาแนวคัคใหม่เพื่่อน้ามาปรบัปรุงร็องเรยัณอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	-	4.53	.64
	ครู	15 (22.1)	31 (45.6)	19 (27.9)	2 (2.9)	1 (1.5)	3.84	.86
	สัหนักที่	15 (32.6)	15 (32.6)	11 (23.9)	5 (10.9)	-	3.87	1.00
การพัฒนาและจัดการทรวัทยากรมนุณัย์								
1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่่อนปรบัปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจ้า	ผู้บริหาร	7 (46.7)	6 (40.0)	1 (6.6)	1 (6.7)	-	4.27	.88
	ครู	16 (23.5)	33 (48.5)	15 (22.2)	2 (2.9)	2 (2.9)	3.87	.91
	สัหนักที่	10 (21.7)	17 (37.0)	14 (30.4)	4 (8.7)	1 (2.2)	3.67	.99
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนากุณภาพตามมาทุกคร้ง	ผู้บริหาร	7 (46.6)	6 (40.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.27	.88
	ครู	10 (14.8)	36 (52.9)	19 (27.9)	1 (1.5)	2 (2.9)	3.75	.84
	สัหนักที่	7 (15.2)	20 (43.5)	18 (39.1)	1 (2.2)	-	3.72	.75
3. บุคลากรในร็องเรยัณมีโอกาศได้ร็องการพัฒนากุณภาพอย่างทัวถ้ง	ผู้บริหาร	6 (40.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	-	-	4.27	.70
	ครู	8 (11.8)	28 (41.2)	25 (36.8)	5 (7.4)	2 (2.9)	3.52	.91
	สัหนักที่	6 (13.0)	16 (34.8)	14 (30.4)	7 (15.3)	3 (6.5)	3.33	1.10
4. ความคัคเห็นของบุคลากรในร็องเรยัณมีโอกาศถูกน้าไปั้พัฒนากุณภาพ	ผู้บริหาร	4 (26.7)	8 (53.3)	3 (20.0)	-	-	4.07	.70
	ครู	7 (10.3)	20 (29.4)	24 (35.3)	13 (19.0)	4 (5.9)	3.19	1.06
	สัหนักที่	5 (10.9)	13 (28.3)	19 (41.3)	6 (13.0)	3 (6.5)	3.24	1.04
5. บุคลากรได้ร็องการปฏิบัติอย่างมีเกยัรคั	ผู้บริหาร	6 (40.0)	5 (33.4)	2 (13.3)	2 (13.3)	-	3.87	1.36
	ครู	6 (8.8)	13 (19.1)	27 (39.7)	15 (22.1)	7 (10.3)	2.94	1.09
	สัหนักที่	2 (4.3)	16 (34.8)	22 (47.8)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.26	.86
6. บุคลากรได้ร็องการปฏิบัติอย่างยุดัรธรรม	ผู้บริหาร	5 (33.3)	3 (20.1)	5 (33.3)	-	2 (13.3)	3.60	1.35
	ครู	6 (8.8)	8 (11.7)	28 (41.2)	18 (26.5)	8 (11.8)	2.79	1.09
	สัหนักที่	2 (4.3)	15 (32.6)	20 (43.5)	7 (15.3)	2 (4.3)	3.17	.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด	←—————→				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง	ผู้บริหาร	1 (6.7)	4 (26.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	2 (13.3)	3.00	1.13	
	ครู	6 (8.8)	4 (5.9)	23 (33.8)	19 (27.9)	16 (23.5)	2.49	1.18	
	สัหณัฏ	1 (2.2)	7 (15.3)	25 (54.3)	7 (15.2)	6 (13.0)	2.78	.94	
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น	ผู้บริหาร	3 (20.0)	7 (46.7)	1 (6.7)	2 (13.3)	2 (13.3)	3.47	1.36	
	ครู	6 (8.8)	5 (7.4)	20 (29.4)	21 (30.9)	16 (23.6)	2.47	1.19	
	สัหณัฏ	1 (2.2)	9 (19.5)	23 (50.0)	8 (17.4)	5 (10.9)	2.85	.94	
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น	ผู้บริหาร	4 (26.7)	7 (46.7)	2 (13.3)	-	2 (13.3)	37.73	1.28	
	ครู	3 (4.4)	10 (14.7)	28 (41.2)	21 (30.9)	6 (8.8)	2.75	.97	
	สัหณัฏ	2 (4.3)	12 (26.2)	26 (56.5)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.17	.83	
10. การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อยลง	ผู้บริหาร	-	3 (20.0)	7 (46.7)	3 (20.0)	2 (13.3)	2.77	.96	
	ครู	2 (2.9)	12 (17.6)	34 (50.0)	13 (19.2)	7 (10.3)	2.84	.94	
	สัหณัฏ	2 (4.3)	13 (28.3)	25 (54.3)	4 (8.8)	2 (4.3)	3.20	.83	
11. ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย	ผู้บริหาร	-	3 (20.0)	5 (33.3)	3 (20.0)	4 (26.7)	2.47	1.13	
	ครู	6 (8.8)	12 (17.6)	29 (42.6)	12 (17.6)	9 (13.4)	2.91	1.12	
	สัหณัฏ	1 (2.2)	9 (19.6)	23 (50.0)	9 (19.6)	4 (8.6)	2.87	.91	
12. โรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน	ผู้บริหาร	2 (13.3)	3 (20.0)	5 (33.3)	2 (13.3)	3 (20.1)	2.93	1.34	
	ครู	5 (7.4)	12 (17.6)	26 (38.2)	17 (25.0)	8 (11.8)	2.84	1.09	
	สัหณัฏ	-	12 (26.1)	19 (41.3)	7 (15.2)	8 (17.4)	2.76	1.04	
การจัดการกระบวนการดำเนินงาน									
1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	3 (20.0)	-	-	4.20	.78	
	ครู	6 (8.8)	34 (50.0)	21 (30.9)	4 (5.9)	3 (4.4)	3.53	.91	
	สัหณัฏ	6 (13.0)	21 (45.7)	13 (28.3)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.54	.98	
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า	ผู้บริหาร	6 (40.0)	5 (33.3)	4 (26.7)	-	-	4.13	.83	
	ครู	3 (4.4)	28 (41.2)	22 (32.4)	11 (16.1)	4 (5.9)	3.22	.98	
	สัหณัฏ	4 (8.7)	21 (45.7)	17 (37.0)	2 (4.3)	2 (4.3)	3.50	.89	
3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	5 (33.3)	6 (40.0)	4 (26.7)	-	-	4.07	.80	
	ครู	6 (8.8)	32 (47.1)	21 (30.9)	7 (10.3)	2 (2.9)	3.22	.98	
	สัหณัฏ	7 (15.2)	19 (41.3)	16 (34.8)	3 (6.5)	1 (2.2)	3.61	.91	
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	4 (26.7)	8 (53.3)	3 (20.0)	-	-	4.07	.70	
	ครู	5 (7.4)	27 (39.7)	27 (39.7)	5 (7.4)	4 (5.8)	3.35	.94	
	สัหณัฏ	4 (8.7)	22 (47.8)	14 (30.4)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.50	.89	
5. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	6 (40.0)	9 (60.0)	-	-	-	4.40	.51	
	ครู	5 (7.4)	24 (35.3)	26 (38.2)	9 (13.2)	4 (5.9)	3.25	.98	
	สัหณัฏ	5 (10.9)	18 (39.1)	18 (39.1)	4 (8.7)	1 (2.2)	3.48	.89	
6. มีการจัดระบบ/โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกปี	ผู้บริหาร	7 (46.7)	8 (53.3)	-	-	-	4.47	.52	
	ครู	9 (13.2)	34 (50.0)	20 (29.4)	4 (5.9)	1 (1.5)	3.68	.84	
	สัหณัฏ	7 (15.2)	19 (41.3)	17 (37.0)	2 (4.3)	1 (2.2)	3.63	.88	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด				น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1		
7. มีการใช้ทรัพยากรของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	5 (33.3)	9 (60.0)	1 (6.7)	-	-	4.27	.59
	ครู	13 (19.1)	36 (52.9)	15 (22.1)	4 (5.9)	-	3.85	.80
	สัณห์ที่	8 (17.4)	20 (43.5)	15 (32.6)	2 (4.3)	1 (2.2)	3.70	.89
8. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	8 (53.3)	1 (6.7)	-	-	4.33	.62
	ครู	9 (13.2)	37 (54.4)	19 (27.9)	3 (4.4)	-	3.70	.74
	สัณห์ที่	5 (10.9)	24 (52.2)	13 (28.3)	3 (6.4)	1 (2.2)	3.63	.85

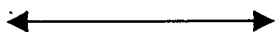
ผลการดำเนินงาน

1. บุคลากรส่วนใหญ่การปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลา	ผู้บริหาร	4 (26.6)	7 (46.7)	2 (13.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.80	1.15
	ครู	6 (8.8)	31 (45.6)	24 (35.3)	6 (8.8)	1 (1.5)	3.52	.84
	สัณห์ที่	3 (6.4)	17 (37.0)	20 (43.5)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.35	.85
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น	ผู้บริหาร	4 (26.7)	8 (53.3)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	4.00	.85
	ครู	3 (4.4)	34 (50.0)	24 (35.3)	5 (7.4)	2 (2.9)	3.46	.82
	สัณห์ที่	2 (4.3)	16 (34.9)	26 (56.5)	2 (4.3)	-	3.39	.65
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง	ผู้บริหาร	3 (20.0)	4 (26.7)	6 (40.0)	2 (13.3)	-	3.53	.99
	ครู	3 (4.4)	18 (26.5)	33 (48.5)	12 (17.7)	2 (2.9)	3.12	.86
	สัณห์ที่	2 (4.3)	13 (28.3)	27 (58.7)	3 (6.5)	1 (2.2)	3.26	.74
4. นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง	ผู้บริหาร	3 (20.0)	4 (26.6)	7 (46.7)	1 (6.7)	-	3.60	.91
	ครู	4 (5.9)	15 (22.1)	33 (48.5)	12 (17.6)	4 (5.9)	3.04	.94
	สัณห์ที่	1 (2.2)	11 (23.9)	28 (60.9)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.11	.77
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนักศึกษาสูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน	ผู้บริหาร	5 (33.3)	6 (40.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.87	1.19
	ครู	-	23 (33.8)	34 (50.0)	9 (13.3)	2 (2.9)	3.15	.76
	สัณห์ที่	2 (4.3)	15 (32.6)	28 (60.9)	-	1 (2.2)	3.37	.68
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	1 (6.7)	1 (6.7)	-	4.13	.83
	ครู	6 (8.8)	22 (32.4)	29 (42.6)	7 (10.3)	4 (5.9)	3.28	.98
	สัณห์ที่	2 (4.3)	12 (26.2)	24 (52.2)	6 (13.0)	2 (4.3)	3.13	.86
7. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษามากกว่าที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	ผู้บริหาร	9 (60.0)	4 (26.7)	2 (13.3)	-	-	4.47	.74
	ครู	3 (4.4)	2 (2.9)	22 (32.4)	31 (45.6)	10 (14.7)	3.63	.93
	สัณห์ที่	8 (17.4)	21 (45.7)	14 (30.4)	3 (6.5)	-	3.74	.83
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน	ผู้บริหาร	9 (60.0)	4 (26.6)	-	1 (6.6)	1 (6.7)	4.27	1.22
	ครู	15 (22.1)	34 (50.0)	17 (25.0)	-	2 (2.9)	3.88	.86
	สัณห์ที่	8 (17.4)	21 (45.7)	14 (30.4)	3 (6.5)	-	3.74	.83
9. การบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ	ผู้บริหาร	6 (40.0)	4 (26.7)	4 (26.7)	1 (6.7)	-	4.00	1.00
	ครู	5 (7.4)	20 (29.4)	37 (54.4)	4 (5.9)	2 (2.9)	3.32	.82
	สัณห์ที่	5 (10.9)	22 (47.8)	15 (32.6)	3 (6.5)	1 (2.2)	3.59	.86
10. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	1 (6.7)	2 (13.3)	-	4.07	1.03
	ครู	4 (5.9)	26 (38.2)	32 (47.1)	5 (7.4)	1 (1.4)	3.40	.78
	สัณห์ที่	1 (2.2)	17 (37.1)	22 (47.8)	5 (10.9)	1 (2.2)	3.26	.77
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	9 (60.0)	3 (20.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.33	.98
	ครู	13 (19.1)	30 (44.1)	22 (32.4)	2 (2.9)	1 (1.5)	3.77	.85
	สัณห์ที่	3 (6.5)	14 (30.4)	24 (52.2)	5 (10.9)	-	3.33	.76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ถือทั้งห้านี้ให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างถึงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	มากที่สุด					น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
		5	4	3	2	1			

ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา									
1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา	ผู้บริหาร	7 (46.7)	4 (26.7)	4 (26.6)	-	-	4.20	.86	
	ครู	8 (11.8)	31 (45.6)	19 (27.9)	8 (11.8)	2 (2.9)	3.52	.95	
	เจ้าหน้าที่	5 (10.9)	18 (39.1)	18 (39.1)	2 (4.4)	3 (6.5)	3.44	.98	
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	3 (20.0)	-	-	4.20	.78	
	ครู	7 (10.3)	24 (35.3)	30 (44.1)	6 (8.8)	1 (1.5)	3.44	.85	
	เจ้าหน้าที่	5 (10.9)	20 (43.5)	15 (32.6)	4 (8.7)	2 (4.3)	3.48	.96	
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	ผู้บริหาร	6 (40.0)	7 (46.7)	2 (13.3)	-	-	4.27	.71	
	ครู	6 (8.8)	33 (48.5)	24 (35.3)	4 (5.9)	1 (1.5)	3.57	.80	
	เจ้าหน้าที่	4 (8.7)	23 (50.0)	17 (37.0)	2 (4.3)	-	3.63	.71	
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	9 (60.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.93	.80	
	ครู	6 (8.8)	23 (33.8)	30 (44.1)	6 (8.8)	3 (4.5)	3.34	.92	
	เจ้าหน้าที่	1 (2.2)	19 (41.3)	21 (45.7)	5 (10.9)	-	3.35	.71	
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ	ผู้บริหาร	3 (20.0)	9 (60.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	3.93	.80	
	ครู	10 (14.7)	29 (42.6)	27 (39.7)	1 (1.5)	1 (1.5)	3.68	.80	
	เจ้าหน้าที่	1 (2.2)	26 (56.5)	16 (34.8)	3 (6.5)	-	3.54	.66	
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่	ผู้บริหาร	5 (33.3)	8 (53.3)	2 (13.3)	-	-	4.20	.68	
	ครู	13 (19.0)	31 (45.6)	22 (32.4)	1 (1.5)	1 (1.5)	3.79	.82	
	เจ้าหน้าที่	4 (8.7)	25 (54.3)	14 (30.5)	3 (6.5)	-	3.65	.74	
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	6 (40.0)	6 (40.0)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	4.07	1.10	
	ครู	9 (13.3)	18 (26.5)	27 (39.7)	12 (17.6)	2 (2.9)	3.29	1.07	
	เจ้าหน้าที่	6 (13.0)	16 (34.8)	17 (37.0)	6 (13.0)	1 (2.2)	3.44	.96	

ผู้วิจัยทำตารางสรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคุณภาพ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบุคลากร ด้านคุณภาพการสอน และด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน หลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 4-6 ภาคผนวก ข. ในด้านคุณภาพบุคลากรพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก และมากที่สุด ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นที่สอดคล้องกันคือ ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในด้าน คุณภาพการสอนพบว่าผู้บริหารแสดงความคิดเห็นระดับมากทุกข้อ ในขณะที่ครู-อาจารย์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นเรื่องความเป็นผู้นำทางวิชาการที่แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย ด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักเรียนแสดงความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ ในด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากเกือบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้ในวงจำกัดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุกข้อ ยกเว้นด้านความเป็นผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ครู – อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นเรื่องสารสนเทศและการวิเคราะห์ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลการดำเนินงานที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนที่เป็นคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ด้านคุณภาพบุคลากร ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน และด้านคุณภาพการสอน พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากร ซึ่งมี 3 ตัวแปรย่อยนั้นระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าตั้งแต่ 3.55-3.92 ยกเว้นตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของครู – อาจารย์ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเท่ากับ 3.40 ในกลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพการสอนรวม 8 ตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ตัวแปรด้านความเป็นเลิศด้านการสอน ระดับการยอมรับจากเพื่อนร่วม ระดับการยอมรับจากนักเรียน และระดับการยอมรับจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 4.04 4.02 และ 4.46 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นผู้นำวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ตัวแปรด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 1.95 และ 2.44 สำหรับกลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียนรวม 7 ตัวแปรพบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าตั้งแต่ 3.52 – 4.25 ยกเว้นตัวแปรด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าตั้งแต่ 3.03 – 3.41 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปร พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน และมีค่าความเบ้ และความโด่งใกล้เคียงไค้ปกติ ยกเว้นตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน ความเป็นผู้นำ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นของครูที่มีค่าความเบ้ค่อนข้างสูง ส่วนตัวแปรที่มีค่าความโด่งค่อนข้างสูง ได้แก่ ตัวแปรความคิดเห็นของผู้บริหารด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก ตัวแปรความคิดเห็นของครูด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากร

มนุษย์ ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน และระดับการยอมรับจากองค์กร
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายนอก ตัวแปรจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจ และความสนใจของนักเรียน และตัวแปรด้านความเป็นเลิศด้านการสอน ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพของการบริหารงาน โรงเรียนหลังการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์

ข้อความ	ผู้ตอบ	Mean	S.D.	Mdn	Mode	Min	Max	Skew.	Kurt.
1. คุณภาพบุคลากร									
1.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	3.84	.79	4.00	4.00	1.93	4.87	-1.23	1.34
	ครู	3.40	.58	3.40	3.60	1.93	4.60	-.29	-.04
	สัหน์ที่	3.57	.54	3.60	4.00	2.13	4.47	-.60	-.06
	รวม	3.51	.61	3.60	4.00	1.93	4.87	-.40	-.12
1.2 ด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง	ครู	3.78	.44	3.80	3.87	2.80	5.00	.02	.18
1.3 ด้านความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.92	.74	4.13	3.93	2.00	4.80	-1.64	2.48
	ครู	3.55	.49	3.57	3.47	2.33	4.80	.06	.16
	สัหน์ที่	3.65	.48	3.50	3.33	3.00	4.73	.54	-.67
	รวม	3.63	.53	3.60	3.47	2.00	4.80	-.06	.00
2. คุณภาพการสอน									
2.1 ด้านความเป็นเลิศด้านการสอน	นักเรียน	3.70	.60	3.75	3.75	4.00	5.00	-.74	1.72
2.2 ด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	ครู	4.04	.52	4.00	4.00	2.43	5.00	-.28	.53
2.3 ด้านชื่อเสียงในหมู่นักเรียน	นักเรียน	4.02	.60	4.00	4.00	1.86	5.00	-.50	.33
2.4 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก	ผู้บริหาร	4.46	.45	4.29	4.00	4.00	5.00	.17	-1.98
2.5 ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ		2.54	.60	2.57	3.00	1.00	3.57	-.45	-.17
2.6 ด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ		1.95	.47	1.92	2.00	1.17	3.50	.70	.60
2.7 ด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก		1.58	.47	1.43	1.29	1.00	3.57	2.08	5.80
2.8 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน		2.44	.83	2.50	3.00	1.00	4.57	.17	-.22
3. คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน									
3.1 ด้านความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	4.19	.91	4.75	4.88	2.13	5.00	-1.15	.20
	ครู	3.53	.73	3.50	3.13	1.38	5.00	-.17	.05
	สัหน์ที่	3.64	.84	3.63	4.00	1.00	5.00	-.43	.97
	รวม	3.65	.81	3.63	4.00	1.00	5.00	-.26	.07
3.2 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	ผู้บริหาร	3.57	.67	3.78	2.56	2.33	4.44	-.78	-.66
	ครู	3.14	.57	3.22	3.44	1.56	4.44	-.26	.51
	สัหน์ที่	3.23	.55	3.22	3.00	2.00	4.33	.06	-.54
	รวม	3.22	.59	3.22	3.44	1.56	4.44	-.14	-.18
3.3 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ	ผู้บริหาร	4.25	.57	4.29	4.00	3.29	5.00	-.10	-1.20
	ครู	3.60	.64	3.57	4.00	1.43	4.86	-.56	1.30
	สัหน์ที่	3.58	.75	3.71	3.29	1.86	4.86	-.41	-1.18
	รวม	3.67	.70	3.71	4.00	1.43	5.00	-.42	.42

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	Mean	S.D.	Mdn	Mode	Min	Max	Skew.	Kurt.
3.4 ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ผู้บริหาร	3.56	.91	3.92	4.00	1.50	4.50	-1.17	.53
	ครู	3.03	.70	3.00	2.75	1.33	4.92	.38	4.92
	เจ้าหน้าที่	3.17	.64	3.17	3.25	1.42	4.25	-.37	1.32
	รวม	3.14	.72	3.08	3.08	1.33	4.92	-.01	-.17
3.5 ด้านการจัดกระบวนการดำเนินงาน	ผู้บริหาร	4.24	.59	4.13	5.00	3.38	5.00	.06	-1.33
	ครู	3.52	.70	3.63	4.00	1.75	5.00	-.27	.100
	เจ้าหน้าที่	3.58	.71	3.75	3.75	1.75	5.00	-.32	.10
	รวม	3.62	.73	3.75	4.00	1.75	5.00	-.25	.012
3.6 ด้านผลการดำเนินงาน	ผู้บริหาร	4.01	.87	4.09	4.00	2.00	5.00	-1.11	1.06
	ครู	3.41	.63	3.46	3.09	1.00	4.55	-.86	2.45
	เจ้าหน้าที่	3.37	.51	3.27	3.09	2.55	4.73	.66	-.06
	รวม	3.47	.65	3.46	3.09	1.00	5.00	-.21	1.09
3.7 ด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน	ผู้บริหาร	4.11	.70	4.29	4.29	2.43	5.00	-.95	1.06
	ครู	3.53	.69	3.50	3.00	1.00	5.00	-.18	1.91
	เจ้าหน้าที่	3.50	.64	3.50	3.00	2.29	4.57	-.29	-1.03
	รวม	3.58	.69	3.57	3.00	1.00	5.00	-.19	.50

3.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มบุคลากรหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพบุคลากรระหว่างบุคลากร 3 กลุ่มคือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบภายหลังเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารกับครู-อาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบภายหลังเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารและครูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกเรื่องได้แก่ ความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน และคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องการวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ

การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน
 ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob	คู่ที่มีนัยสำคัญ
ด้านคุณภาพบุคลากร							
ความพึงพอใจใน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.14	1.57	4.52**	.01	1,2
การปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	126	43.75	.35			
	รวม	128	46.88				
ความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.11	1.06	3.97*	.02	1,2
ต่อโรงเรียน	ภายในกลุ่ม	126	33.45	.27			
	รวม	128	35.56				
ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน							
ความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.36	2.68	4.30*	.02	1,2
	ภายในกลุ่ม	126	78.65	.62			
	รวม	128	84.01				
สารสนเทศและ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.33	1.16	3.53*	0.03	1,2
การวิเคราะห์	ภายในกลุ่ม	126	41.52	.32			
	รวม	128	43.85				
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob	คู่ที่มีนัยสำคัญ
การวางแผนเชิง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.74	2.87	6.38**	.00	1,2 1,3
กลยุทธ์เชิงคุณภาพ	ภายในกลุ่ม	126	56.61	.45			
	รวม	128	62.34				
การพัฒนาและการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.46	1.7	3.49*	.03	1,2
จัดการทรัพยากรมนุษย์	ภายในกลุ่ม	126	62.39	.49			
	รวม	128	65.85				
การจัดกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.62	3.31	6.86**	.00	1,2 1,3
การดำเนินงาน	ภายในกลุ่ม	126	60.82	.48			
	รวม	128	67.44				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob	คู่ที่มีนัยสำคัญ	
ผลการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.98	2.49	6.43**	.00	1,2	1,3
	ภายในกลุ่ม	126	48.81	.39				
	รวม	128	53.80					
ความพึงพอใจและ ความสนใจของนักเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.81	2.40	5.33**	.01	1,2	1,3
	ภายในกลุ่ม	126	56.81	.45				
	รวม	128	61.62					

หมายเหตุ 1 = กลุ่มผู้บริหาร 2 = กลุ่มครู-อาจารย์ 3 = กลุ่มเจ้าหน้าที่
 * p < .05 ** p < .01

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรต่อต้านคุณภาพการสอนพบว่า ในแต่ละด้านมีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพียงกลุ่มเดียว จึงไม่มีการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน หลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นของครู-อาจารย์ต่อต้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลการดำเนินงานที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง รวมทั้งด้านความเป็นผู้นำวิชาการ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ ด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่ยังแสดงความคิดเห็นในระดับน้อย

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหาร และครู-อาจารย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกตัวแปร ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การจัดกระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่หนึ่ง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรเป็นรายข้อก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ และตอนที่สอง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่เป็นคะแนนรวมก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรเป็นรายข้อก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรเป็นรายข้อ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากร 3 ตัวแปร คุณภาพการสอน 8 ตัวแปร และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 7 ตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อสรุปดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพบุคลากรก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความคิดเห็นของครูและเจ้าหน้าที่เรื่องความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และความสมดุลของปริมาณงานประจำและงานนอกเหนืองานประจำ ความคิดเห็นของครูเรื่องความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่ของตน การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่ของตน ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรื่องความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน การสนับสนุนในก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี และความพึงพอใจในระดับเงินเดือน สำหรับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนข้อคำถามด้านความเชื่อในประสิทธิภาพตนเองพบว่าในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในลักษณะที่เป็นโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงตารางที่ 4.13

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อด้านคุณภาพการสอนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความคิดเห็นของนักเรียนในองค์ประกอบด้านความเป็นเลิศด้านการสอน และระดับการยอมรับจากนักเรียนในเรื่องครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา ครูทำประมวลรายวิชาแจกนักเรียนในช่วงแรกของการสอนครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน

เอกสารนี้ใช้เพื่อการสอนที่นำเสนอและทันสมัยที่สุด ผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชื่อมโยงกับการเรียนการสอน ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน ครูประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้ นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน และครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ความคิดเห็นของครูในองค์ประกอบชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงานในเรื่องมีการเข้าร่วมและช่วยเหลือ กิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของหมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ และองค์ประกอบด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในเรื่องการได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจากบุคคลภายนอก และความคิดเห็นของผู้บริหารในเรื่องครูใฝ่หาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำดังแสดงในตารางที่ 4.14

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้านคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียนพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือความคิดเห็นของครูในประเด็นผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน ความคิดเห็นของครู และเจ้าหน้าที่ในประเด็นมีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในประเด็นการใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สำหรับข้อคำถามด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ที่ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการพัฒนา ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความคิดเห็นของครูเรื่องความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง และบุคลากรด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเรื่องบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียนจากความคิดเห็นของผู้บริหารและครูก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในเรื่องหลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อย ความคิดเห็นผู้บริหารในประเด็นความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย

ส่วนผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อด้านการจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ในการตัดสินใจหรือการดำเนินการใดๆ โดยไม่ผ่านการพิจารณาจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน นักศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรื่องโรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษาหลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำกว่าก่อนการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของด้านคุณภาพบุคลากรก่อนและหลังการพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
1. ความมีอิสระในการทำงานตาม ภาระหน้าที่ของตน	ผู้บริหาร	4.07	.46	3.67	1.12	1.38
	ครู	2.88	1.03	3.49	.89	-3.99*
	เจ้าหน้าที่	3.55	1.00	3.80	.88	-1.42
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	ผู้บริหาร	4.27	.46	4.33	.62	-.37
	ครู	3.97	.75	4.15	.72	-1.40
	เจ้าหน้าที่	3.59	.97	3.91	.78	-2.10*
3. ความสำเร็จที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	4.20	.78	4.13	.64	.27
	ครู	3.65	.73	3.94	.69	-2.37*
	เจ้าหน้าที่	3.43	.87	3.76	.77	-2.15*
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน	ผู้บริหาร	3.87	.83	3.87	1.06	.00
	ครู	3.15	.89	3.37	.98	-1.48
	เจ้าหน้าที่	3.23	.77	3.54	.72	-2.41*
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	4.00	.38	4.13	.83	-.52
	ครู	3.44	.97	3.56	.82	-.76
	เจ้าหน้าที่	3.48	.85	3.80	.83	-2.16
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	ผู้บริหาร	4.13	.35	4.33	.62	-1.00
	ครู	3.81	.72	3.91	.62	-.84
	เจ้าหน้าที่	3.59	.97	3.76	.82	-.96
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ผู้บริหาร	4.13	.74	3.93	1.10	.56
	ครู	3.27	.70	3.34	.77	-.66
	เจ้าหน้าที่	3.21	.90	3.44	.83	-2.01*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียน	ผู้บริหาร	4.07	.59	3.87	1.13	.64
	ครู	3.28	.96	3.52	.91	-1.50
	เจ้าหน้าที่	3.30	.95	3.54	.86	-1.55
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูล	ผู้บริหาร	3.87	.64	3.67	.90	.61
	ครู	3.22	.83	3.41	.83	-1.30
	เจ้าหน้าที่	3.00	.96	3.39	.98	-2.41*
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม	ผู้บริหาร	3.13	1.13	3.47	1.16	-.84
	ครู	2.34	2.37	2.63	1.06	-1.64
	เจ้าหน้าที่	2.91	1.05	3.22	.87	-1.68
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำและงานนอกเหนืองานประจำ	ผู้บริหาร	3.20	1.15	3.27	1.16	-.15
	ครู	2.37	.96	2.75	1.06	-2.44*
	เจ้าหน้าที่	2.80	1.00	3.30	.87	-2.62*
12. การใช้ประโยชน์จากความรู้ชำนาญของตนเองในหน้าที่งาน	ผู้บริหาร	4.00	.93	4.13	.64	-.52
	ครู	3.52	.97	3.68	.84	-1.04
	เจ้าหน้าที่	3.57	1.11	3.87	.81	-1.88
13. การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่ของตน	ผู้บริหาร	3.33	1.35	3.47	1.19	-.26
	ครู	2.50	1.07	3.09	1.06	-3.24*
	เจ้าหน้าที่	3.14	1.17	3.50	1.07	-1.63
14. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ผู้บริหาร	4.00	.54	3.93	1.03	.21
	ครู	3.16	.75	3.28	1.06	-.93
	เจ้าหน้าที่	3.32	1.03	3.54	.94	-1.34
15. ระดับเงินเดือน	ผู้บริหาร	3.33	1.05	3.47	.99	-.34
	ครู	2.69	.89	2.84	.86	-1.09
	เจ้าหน้าที่	2.91	.98	3.20	.78	-2.20*

ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง

1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ	ครู	3.00	.90	3.06	.93	-.41
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ	ครู	3.16	.86	3.16	.89	.00
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	ครู	3.27	.86	3.27	.75	.00
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน	ครู	3.31	.92	3.56	.74	-1.63
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงานของท่านเอง	ครู	3.37	.81	3.44	.76	-.49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
6. การเขียนรายงานวิจัย	ครู	3.21	.84	3.35	.79	-1.09
7. การบรรยายในชั้นเรียน	ครู	4.21	.68	4.18	.60	-.52
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน	ครู	4.03	.67	4.02	.56	.14
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน	ครู	3.88	.74	3.97	.67	-.73
10. การมีความรู้ในวิชาสอน	ครู	4.38	.57	4.41	.58	-.32
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน	ครู	4.10	.65	4.12	.64	-.13
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ	ครู	4.15	.65	4.10	.09	.33
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน	ครู	4.12	.66	3.93	.70	1.56
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง	ครู	4.25	.63	4.16	.60	.76
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร	ครู	4.09	.66	3.99	.74	.82
ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน						
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จ	ผู้บริหาร	4.80	.41	4.73	.59	.32
	ครู	4.25	.76	4.37	.60	-1.02
	เจ้าหน้าที่	4.27	.74	4.35	.64	-.84
2. ท่านมักพูดกับเพื่อนของท่านว่า การได้ทำงานที่โรงเรียนเป็นโอกาสที่ดีมากในชีวิตการทำงานของท่าน	ผู้บริหาร	4.13	.83	4.20	.68	-.26
	ครู	3.68	.91	3.75	.85	-.50
	เจ้าหน้าที่	3.68	.76	3.65	.77	.00
3. ความรู้สึกจงรักภักดีของท่านต่อโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจมีน้อย	ผู้บริหาร	1.93	1.10	2.87	1.51	1.82
	ครู	2.93	1.08	2.77	1.12	-.75
	เจ้าหน้าที่	2.95	1.07	2.59	1.07	-1.06
4. ท่านจะทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อที่จะได้ทำงานในโรงเรียนต่อไป	ผู้บริหาร	4.27	.80	4.00	1.13	.89
	ครู	3.96	.81	3.79	.92	1.11
	เจ้าหน้าที่	4.17	.77	4.04	.70	.66
5. ค่านิยมในการทำงานของโรงเรียนและของท่านมีความคล้ายคลึงกัน	ผู้บริหาร	4.07	.46	3.73	1.16	1.05
	ครู	3.43	.95	3.57	.72	-1.13
	เจ้าหน้าที่	3.51	.84	3.52	.94	-.12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในโรงเรียน	ผู้บริหาร	4.27	.59	4.47	.92	-.68
	ครู	3.99	.87	4.12	.78	-.98
	เจ้าหน้าที่	4.10	.77	3.98	.75	.44
7. ท่านจะไม่ทำงานที่องค์กรอื่น ถ้าได้ทำงานในลักษณะเดียวกับที่ทำอยู่ขณะนี้	ผู้บริหาร	4.27	.59	4.27	1.03	.00
	ครู	3.65	1.16	3.62	.98	.16
	เจ้าหน้าที่	3.07	1.23	3.76	.87	-3.55*
8. การทำงานที่โรงเรียนทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถมากที่สุด	ผู้บริหาร	4.20	1.01	4.13	.92	.22
	ครู	3.74	.92	3.82	.79	-.62
	เจ้าหน้าที่	3.51	1.12	3.70	.96	-.82
9. การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ทำงานเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านลาออกจากการทำงานในโรงเรียนสขยการบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร	2.47	.99	2.40	1.12	-.16
	ครู	2.96	1.06	2.85	1.10	-.60
	เจ้าหน้าที่	2.71	1.08	2.70	.94	-.24
10. ท่านคิดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เพิ่มมากนัก ถ้ายังคงทำงานในโรงเรียนสขยการบริหารธุรกิจ	ผู้บริหาร	2.47	1.25	2.67	1.23	.40
	ครู	2.88	.94	3.02	.97	.77
	เจ้าหน้าที่	3.07	.99	2.61	.93	-2.63*
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.00	.85	3.00	1.20	.00
	ครู	3.56	.94	2.72	.99	-1.60
	เจ้าหน้าที่	3.51	.90	2.98	1.07	-2.23*
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียนสขยการบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา	ผู้บริหาร	4.27	.80	4.47	.64	-.72
	ครู	4.09	.73	4.03	.73	.49
	เจ้าหน้าที่	4.02	.69	4.02	.65	-.17
13. สำหรับท่านแล้วโรงเรียนสขยการบริหารธุรกิจนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดจะทำงาน	ผู้บริหาร	3.53	1.06	4.00	1.20	-1.16
	ครู	3.22	.93	3.38	.93	-1.07
	เจ้าหน้าที่	3.29	.72	3.59	.74	-2.08*
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเลือกมาทำงานในโรงเรียนสขยการบริหารธุรกิจเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	ผู้บริหาร	3.87	1.06	4.00	1.36	-.28
	ครู	3.49	.94	3.56	.85	-.46
	เจ้าหน้าที่	3.39	.80	3.70	.73	-2.11*
15. การทำงานที่นี่ทำให้ท่านมีความสุขกว่าที่อื่น	ผู้บริหาร	3.73	.80	3.80	1.37	-.16
	ครู	3.03	.98	3.18	.86	-.92
	เจ้าหน้าที่	3.19	1.00	3.37	.74	-1.03

*P < .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการสอนจากความคิดเห็น
ของนักศึกษา ผู้บริหาร และครู-อาจารย์ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกัน
คุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ข้อความ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติ
ความเป็นเลิศด้านการสอน (นักเรียน)					
1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการ สอนในรายวิชา	3.64	.85	3.86	.77	-3.76*
2. ครูทำประมวลรายวิชา (Course syllabus) แจกนักเรียน ในชั่วโมงแรกของการเรียน	2.84	1.04	3.17	1.05	-4.24 *
3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน	3.20	1.08	3.48	.93	-4.00
4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำ ที่มีประโยชน์แก่นักเรียน	3.71	.98	3.85	.88	-2.21
5. ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและ ทันสมัย	3.28	1.06	3.46	.91	-2.76*
6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและ ความคิดเห็นของนักเรียนมา เชื่อมโยงกับการเรียนการสอน	3.39	.95	3.61	.86	-3.52*
7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาซักถามและแสดง ความคิดเห็น	4.10	.89	4.19	.78	-1.47
8. ครูวัดผลการเรียนตาม วัตถุประสงค์การเรียนการสอน	3.81	.83	4.02	.81	-3.57*
ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ครู-อาจารย์)					
1. สามารถให้คำปรึกษาและ ตอบปัญหาข้อสงสัยทางวิชา การให้เพื่อนครูได้	3.99	.68	3.97	.69	.13
2. มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยน ความรู้เกี่ยวกับการเรียน การสอนกับเพื่อนครูอยู่เสมอ	3.99	.76	4.08	.71	-.34
3. มีการเข้าร่วมและช่วยเหลือ กิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของ หมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ	3.74	.91	4.03	.73	-2.09*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
4. สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนครูได้	4.37	.62	4.29	.63	.68
5. ช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อประสบ ความเดือดร้อน	3.97	.75	4.10	.78	-.99
6. สามารถชักจูงให้เพื่อนครูคล้อย ตามได้	3.71	.79	3.82	.71	-.89
7. รับฟังคำห้วงตงในการปฏิบัติ งานจากเพื่อนร่วมงานได้	3.94	.81	4.02	.84	-.55
ข้อเสนอแนะในหมู่นักเรียน (นักเรียน)					
1. ครูประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	3.94	.92	4.17	.71	-3.89*
2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้	3.85	.89	4.08	.79	-3.81*
3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้นักเรียน เข้าใจบทเรียนได้ง่าย	3.61	.98	3.87	.87	-3.82*
4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วน ร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	3.96	.90	4.09	.78	-2.12
5. ครูวัดผลการเรียนการสอน ด้วยความยุติธรรม	3.89	.89	4.00	.78	-1.69
6. ครูไม่แสดงออกอารมณ์หรือ กิริยาตูดนักเรียน	3.83	1.04	3.81	.96	.40
7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอน เป็นอย่างดี	4.03	.84	4.14	.73	-1.94*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก (หัวหน้า)					
1. ครูเตรียมการสอนหรือวางแผนการสอนล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.40	.63	4.47	.52	-.37
2. ครูเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาได้เหมาะสมและทันสมัย	4.00	.76	4.33	.62	-1.32
3. ครูให้ความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ	3.80	.94	4.47	.52	-2.65*
4. ครูมีเหตุผลและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการสอนจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.00	.85	4.53	.52	-1.84
5. ครูให้ความสำคัญและไม่มีอคติในการประเมินผลการเรียนของนักเรียน - นักศึกษา	4.13	.64	4.47	.52	-1.43
6. ครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	4.13	.83	4.47	.52	-1.32
7. ครูมีจิตวิญญาณความเป็นครู	4.33	.72	4.47	.52	-.69
ความเป็นผู้นำวิชาการ (ครู-อาจารย์)					
1. ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำกิจกรรมทางวิชาการ	2.22	1.20	2.07	.97	.85
2. ความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม	2.60	1.07	2.38	.88	1.35
3. การค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงาน	2.84	1.13	2.82	1.00	.08

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
4. การริเริ่มโครงการเกี่ยวกับ กิจกรรมการเรียนการสอน หรือกิจกรรมนอกหลักสูตร ของโรงเรียน	2.27	1.07	2.19	.92	.44
5. การได้รับการมอบหมายให้เป็น ผู้นำในการจัดโครงการหรือ กิจกรรมการเรียนการสอน ของโรงเรียน	2.06	1.09	2.18	1.02	-.60
6. การมีส่วนแนะนำให้นักเรียน สร้างความรู้หรือเครื่องมือ สำหรับการเรียนรู้	3.32	.97	3.25	.94	.45
7. การมีส่วนร่วมในการแก้ ปัญหาการเรียนการสอน ในโรงเรียน	3.04	1.18	2.88	1.02	.95
ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (ครู-อาจารย์)					
1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย	3.22	1.02	3.21	.99	.08
2. การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน ในชั้นเรียน	2.90	1.30	2.54	1.09	1.65
3. ประสบการณ์ในการทำวิจัยในชั้น เรียน	1.47	.70	1.59	.70	-.93
4. ประสบการณ์ในการเขียนบทความ วิชาการ	1.27	.70	1.35	.54	-.76
5. ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ ตำรา	1.21	.72	1.32	.58	-.98
6. การจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงาน ให้ความรู้แก่นักเรียน - นักศึกษา	1.85	.76	1.69	.55	1.53
ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู (ครู-อาจารย์)					
1. การได้รับเชิญไปทำโครงการกับ หน่วยงานภายนอกและ การหารายได้เข้าโรงเรียน	1.31	.65	1.19	.55	1.09
2. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอก	1.16	.41	1.19	.55	-.34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
3. การได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจาก บุคคลภายนอก	1.12	.41	1.37	.93	-2.01*
4. การเข้าร่วมประชุมสัมมนาทาง วิชาการ	1.97	1.15	1.82	1.02	.79
5. การได้รับเชิญเป็นกรรมการทำงาน ในชุมชน	1.32	.66	1.40	.67	-.60
6. การได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการใน องค์กรของรัฐ	1.18	.42	1.35	.82	-1.57
7. การรับรู้เกี่ยวกับยอมรับจากองค์กร ภายนอก	2.94	.91	2.77	.95	-1.57
การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (ครู-อาจารย์)					
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนด วัตถุประสงค์ของโรงเรียน	2.06	1.08	2.22	.99	-.84
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเรียนการสอนของโรงเรียน	2.35	1.16	2.69	1.14	-1.82
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดการเรียนการสอน ระดับแผนก	2.77	1.11	2.91	1.09	-.84
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในระดับ แผนก	3.18	.99	3.04	1.07	.77
5. การมีส่วนร่วมในการบริหาร ประมาณการจัดการเรียนการสอน	1.18	.98	2.02	1.00	-1.26
6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล การปฏิบัติงานในโรงเรียน	2.04	.95	2.27	1.06	-1.23
7. การมีส่วนร่วมในการประเมิน คุณภาพการสอนของบุคลากรใน โรงเรียน	2.02	.97	1.99	1.00	.16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียน
ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติ
ความเป็นผู้นำ						
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	4.40	.63	4.53	.64	-.56
	ครู	4.10	.93	4.15	.90	-.33
	เจ้าหน้าที่	4.17	.93	4.26	.86	-.45
2. ผู้บริหารจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน	ผู้บริหาร	4.07	.70	4.13	.83	-.19
	ครู	3.34	1.03	3.65	.91	-1.75
	เจ้าหน้าที่	3.57	1.07	3.63	.97	-.35
3. ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	ผู้บริหาร	4.00	.85	4.07	1.10	-.17
	ครู	3.18	1.09	3.31	.10	-.76
	เจ้าหน้าที่	3.56	1.03	3.46	1.03	.55
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง	ผู้บริหาร	3.60	.63	3.93	1.34	-.72
	ครู	2.84	1.11	3.06	1.09	-1.23
	เจ้าหน้าที่	3.28	1.05	3.41	1.07	-.63
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	ผู้บริหาร	3.93	.80	4.20	1.12	-.64
	ครู	3.53	.94	3.52	.92	.09
	เจ้าหน้าที่	3.52	1.03	3.67	.92	-.82
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	ผู้บริหาร	3.73	.88	4.07	1.10	-.84
	ครู	3.13	1.11	3.25	1.13	-.83
	เจ้าหน้าที่	3.30	.84	3.44	1.03	-.69
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.80	.68	4.13	1.19	-.81
	ครู	2.93	1.07	3.50	.86	-3.39*
	เจ้าหน้าที่	3.26	1.02	3.46	1.22	-.91
8. ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนให้บุคลากรในโรงเรียนทราบอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	4.33	.72	4.47	.74	-.49
	ครู	3.74	.96	3.82	.83	-.59
	เจ้าหน้าที่	3.76	.85	3.80	1.05	-.24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติ
สารสนเทศและการวิเคราะห์						
1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.93	.80	4.27	.88	-1.23
	ครู	2.17	.76	3.85	.82	-12.37*
	เจ้าหน้าที่	2.24	.74	3.91	.84	-9.66*
2. การใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม	ผู้บริหาร	3.20	.78	3.53	1.19	-.84
	ครู	3.20	.97	3.10	.93	.50
	เจ้าหน้าที่	2.80	.75	3.54	.81	-6.05*
3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	4.13	.52	4.40	.63	-1.47
	ครู	2.25	.87	3.78	.90	-9.19*
	เจ้าหน้าที่	2.49	.87	3.57	1.00	-5.41*
4. มีความผิดพลาดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.60	.99	3.20	1.08	-1.00
	ครู	3.46	1.01	3.59	1.05	.59
	เจ้าหน้าที่	3.22	.70	3.48	.94	1.62
5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.47	.74	3.27	1.10	-.54
	ครู	3.20	.92	3.43	1.06	1.14
	เจ้าหน้าที่	3.29	.70	3.35	.92	.47
6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง	ผู้บริหาร	3.00	.66	3.20	.94	-.72
	ครู	3.03	.85	2.75	.90	2.06
	เจ้าหน้าที่	2.89	.64	2.96	.73	-.42
7. บุคลากรด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี	ผู้บริหาร	3.33	.72	3.53	1.19	-.61
	ครู	3.31	.88	2.93	.92	2.22
	เจ้าหน้าที่	3.11	.74	3.04	.76	.41
8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	ผู้บริหาร	3.27	.80	3.73	1.10	-1.13
	ครู	2.85	.89	3.40	.93	-3.50*
	เจ้าหน้าที่	2.78	.67	3.30	.59	-3.46*
9. มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	3.53	.99	3.93	.96	-.97
	ครู	2.65	.84	3.53	.89	-4.72*
	เจ้าหน้าที่	2.65	.74	3.54	.78	-5.22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ						
1. มีการกำหนดรายละเอียด (Specification) ของกิจกรรม เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ ในโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.87	.74	4.20	.68	-1.23
	ครู	3.53	.84	3.62	.79	-.67
	เจ้าหน้าที่	3.52	.84	3.63	.80	-.66
2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของ โรงเรียน	ผู้บริหาร	4.00	.66	4.07	.80	-.25
	ครู	3.53	.73	3.44	.80	.55
	เจ้าหน้าที่	3.33	.79	3.37	1.00	-.23
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.73	.88	3.87	.83	-.38*
	ครู	2.84	1.06	3.25	1.00	-2.31*
	เจ้าหน้าที่	3.00	.87	3.37	.97	-1.83
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	3.93	.70	4.20	.78	-.84
	ครู	3.47	.91	3.62	.86	-1.02
	เจ้าหน้าที่	3.52	.78	3.67	.79	-.85
5. ใช้วิสัยทัศน์เป็นตัวนำกิจกรรมที่ต้องทำเป็นประจำ	ผู้บริหาร	4.20	.56	4.33	.72	-.52
	ครู	3.59	.90	3.68	.68	-.65
	เจ้าหน้าที่	3.41	.78	3.54	.91	-.73
6. มีแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร	ผู้บริหาร	4.20	.68	4.53	.64	-1.32
	ครู	3.72	.96	3.74	.87	-.10
	เจ้าหน้าที่	3.24	-	3.61	1.09	-1.79
7. มีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ	ผู้บริหาร	4.00	.93	4.53	.64	-1.66
	ครู	3.87	.90	3.84	.86	.18
	เจ้าหน้าที่	3.57	.96	3.87	1.00	-1.48
การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์						
1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	ผู้บริหาร	4.00	.76	4.27	.88	-.84
	ครู	3.94	.79	3.87	.91	.53
	เจ้าหน้าที่	3.39	1.09	3.67	.99	-1.36
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง	ผู้บริหาร	3.80	.86	4.27	.88	-1.39
	ครู	3.68	.89	3.75	.84	-.51
	เจ้าหน้าที่	3.30	.87	3.72	.75	-2.49*
3. บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง	ผู้บริหาร	3.53	.83	4.27	.70	-2.44
	ครู	3.63	.96	3.52	.91	.60
	เจ้าหน้าที่	3.17	1.04	3.33	1.10	-.65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติ
4. ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสนำไปใช้พัฒนาบุคลากร	ผู้บริหาร	3.53	.92	4.01	.70	-1.59
	ครู	3.02	1.07	3.19	1.06	-1.03
	เจ้าหน้าที่	3.00	.87	3.24	1.04	-1.17
5. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ	ผู้บริหาร	3.53	.92	3.87	1.36	-.75
	ครู	2.78	1.02	2.94	1.09	-.99
	เจ้าหน้าที่	3.02	.91	3.26	.86	-1.32
6. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	ผู้บริหาร	3.67	.72	3.60	1.35	.15
	ครู	2.68	.97	2.79	1.09	-.69
	เจ้าหน้าที่	2.89	.90	3.17	.90	-1.43
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง	ผู้บริหาร	2.87	.90	3.00	1.13	-.34
	ครู	2.49	1.14	2.49	1.18	.00
	เจ้าหน้าที่	3.09	1.19	2.78	.94	1.46
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น	ผู้บริหาร	3.07	.80	3.47	1.36	-.90
	ครู	2.25	1.04	2.47	1.19	-1.12
	เจ้าหน้าที่	2.48	.86	2.85	.94	-2.12*
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น	ผู้บริหาร	3.33	.98	3.73	1.28	-1.00
	ครู	2.69	.89	2.75	.97	-.46
	เจ้าหน้าที่	2.98	.83	3.17	.83	-1.22*
10. การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อยลง	ผู้บริหาร	3.33	.62	2.77	.96	2.07
	ครู	2.67	.99	2.84	.94	-.99
	เจ้าหน้าที่	2.82	.83	3.20	.83	-2.19*
11. ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย	ผู้บริหาร	3.20	.68	2.47	1.13	2.13*
	ครู	2.87	1.22	2.91	1.12	-.07
	เจ้าหน้าที่	2.82	.83	2.87	.91	.40
12. โรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.07	.80	2.93	1.34	.29
	ครู	2.61	1.10	2.84	1.09	-1.30
	เจ้าหน้าที่	2.62	.96	2.76	1.04	-.61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
การจัดการกระบวนการดำเนินงาน						
1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	3.73	.59	4.20	.78	-1.61
	ครู	3.60	.91	3.53	.91	.39
	เจ้าหน้าที่	3.43	.87	3.54	.98	-.54
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า	ผู้บริหาร	3.93	.88	4.13	.83	-.56
	ครู	3.28	.97	3.22	.98	.47
	เจ้าหน้าที่	3.39	.87	3.50	.89	-.54
3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ผู้บริหาร	3.87	.74	4.07	.80	-.59
	ครู	3.61	.89	3.22	.98	1.02
	เจ้าหน้าที่	3.39	.81	3.61	.91	-1.15
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	3.67	.72	4.07	.70	-1.31
	ครู	3.25	1.12	3.35	.94	-.62
	เจ้าหน้าที่	3.36	.97	3.50	.89	-.74
5. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	3.87	.83	4.40	.51	-1.95
	ครู	3.31	1.06	3.25	.98	.25
	เจ้าหน้าที่	3.32	.98	3.48	.89	-.86
6. มีการจัดระบบ/โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกปี	ผู้บริหาร	4.20	.56	4.47	.52	-1.29
	ครู	3.58	.89	3.68	.84	-.67
	เจ้าหน้าที่	3.52	.79	3.63	.88	-.66
7. มีการใช้ทรัพยากรของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้บริหาร	3.80	.68	4.27	.59	-2.82*
	ครู	3.45	.88	3.85	.80	-2.99*
	เจ้าหน้าที่	3.71	.85	3.70	.89	-.27
8. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	ผู้บริหาร	4.00	.54	4.33	.62	-1.43
	ครู	3.51	.93	3.70	.74	-1.93
	เจ้าหน้าที่	3.59	.73	3.63	.85	-.29
ผลการดำเนินงาน						
1. บุคลากรส่วนใหญ่การปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลา	ผู้บริหาร	3.53	.92	3.80	1.15	-.81
	ครู	3.42	1.12	3.52	.84	-.51
	เจ้าหน้าที่	3.17	.90	3.35	.85	-1.03
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น	ผู้บริหาร	3.60	.63	4.00	.85	-1.87
	ครู	3.40	.85	3.46	.82	.41
	เจ้าหน้าที่	3.33	.76	3.39	.65	-.44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง	ผู้บริหาร	3.33	.82	3.53	.99	-.64
	ครู	3.10	.83	3.12	.86	-.10
	เจ้าหน้าที่	3.02	.83	3.26	.74	-1.76
4. นักเรียนที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง	ผู้บริหาร	3.27	.80	3.60	.91	-1.32
	ครู	3.21	.70	3.04	.94	1.16
	เจ้าหน้าที่	3.16	.77	3.11	.77	.00
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนนักศึกษาสูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน	ผู้บริหาร	3.53	.52	3.87	1.19	-1.10
	ครู	3.35	.76	3.15	.76	1.52
	เจ้าหน้าที่	3.24	.71	3.37	.68	-1.18
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	ผู้บริหาร	3.60	.74	4.13	.83	-1.59
	ครู	3.37	.95	3.28	.98	.51
	เจ้าหน้าที่	3.30	.81	3.13	.86	1.09
7. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	ผู้บริหาร	4.13	.83	4.47	.74	-1.32
	ครู	3.79	.80	3.63	.93	1.13
	เจ้าหน้าที่	3.61	.71	3.74	.83	-.97
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน	ผู้บริหาร	4.27	.80	4.27	1.22	.00
	ครู	3.90	.92	3.88	.86	.09
	เจ้าหน้าที่	3.72	.86	3.74	.83	.81
9. การบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ	ผู้บริหาร	3.67	.82	4.00	1.00	-1.00
	ครู	3.31	.97	3.32	.82	-.09
	เจ้าหน้าที่	3.33	.74	3.59	.86	.44
10. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้	ผู้บริหาร	3.87	.71	4.07	1.03	-.72
	ครู	3.59	.80	3.40	.78	1.24
	เจ้าหน้าที่	3.35	.74	3.26	.77	.17
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหาร	4.20	.68	3.33	.98	-1.52
	ครู	3.76	.78	3.77	.85	.00
	เจ้าหน้าที่	3.57	.83	3.33	.76	.13

ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา

1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองตอบความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา	ผู้บริหาร	3.93	.70	4.20	.86	-.89
	ครู	3.36	.98	3.52	.96	-.83
	เจ้าหน้าที่	3.81	.87	3.44	.92	1.99*
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.73	.70	4.20	.78	-1.52
	ครู	3.36	.90	3.44	.85	-.48
	เจ้าหน้าที่	3.66	.88	3.48	.96	1.07

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของโรงเรียนไว้สำหรับงานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	ผู้บริหาร	3.93	.59	4.27	.71	-1.43
	ครู	3.52	.84	3.57	.80	-.46
	เจ้าหน้าที่	3.71	.72	3.63	.71	.92
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ	ผู้บริหาร	3.53	.92	3.93	.80	-1.31
	ครู	3.34	.91	3.34	.92	.00
	เจ้าหน้าที่	3.37	.89	3.35	.71	.00
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ	ผู้บริหาร	3.80	.78	3.93	.80	-.49
	ครู	3.58	.87	3.68	.80	-.64
	เจ้าหน้าที่	3.54	.98	3.54	.66	.13
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่	ผู้บริหาร	3.93	.80	4.20	.68	-1.29
	ครู	3.62	.76	3.79	.82	-1.41
	เจ้าหน้าที่	3.68	.79	3.65	.74	.29
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ	ผู้บริหาร	3.80	.78	4.07	1.10	-.89
	ครู	3.27	.99	3.26	1.07	-.26
	เจ้าหน้าที่	3.42	.95	3.44	.96	.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่เป็นคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากรก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของครู เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทั้งหมด และค่าเฉลี่ยตัวแปรความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่า มีตัวแปรด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์จากความคิดเห็นของครู เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทั้งหมดเพียงตัวแปรเดียวที่ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านการสอนพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรความเป็นเลิศด้านการสอน และระดับการยอมรับจากนักเรียนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพบุคลากร
คุณภาพการสอน และคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียน ก่อนและหลังการพัฒนา
ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติที
1. คุณภาพบุคลากร						
1.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	3.84	.55	3.84	.79	-.02
	ครู	3.15	.54	3.39	.58	-2.74*
	เจ้าหน้าที่	3.27	.68	3.60	.53	-3.08*
	รวม	3.27	.63	3.51	.61	-3.62**
1.2 ด้านความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง	ครู	3.76	.48	3.78	.44	-.23
1.3 ด้านความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน	ผู้บริหาร	3.97	.53	3.92	.74	.18
	ครู	3.48	.58	3.55	.49	-.86
	เจ้าหน้าที่	3.47	.46	3.65	.53	-2.32*
	รวม	3.53	.56	3.63	.53	-1.69
2. คุณภาพการสอน						
2.1 ด้านความเป็นเลิศด้านการสอน	นักเรียน	3.49	.68	3.70	.60	-4.87*
2.2 ด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	ครู	3.96	.57	4.04	.52	-.86
2.3 ด้านชื่อเสียงในหมู่นักเรียน	นักเรียน	3.88	.72	4.02	.60	-3.04*
2.4 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก	ผู้บริหาร	4.11	.68	4.46	.45	-1.64
2.5 ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ	ครู	2.62	.73	2.54	.60	.69
2.6 ด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ	ครู	1.99	.55	1.95	.47	.36
2.7 ด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก	ครู	1.57	.37	1.58	.47	-.17
2.8 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน	ครู	2.32	.79	2.44	.83	-.96

*P < .05

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ตอบ	$\bar{X}$ ก่อน	S.D.	$\bar{X}$ หลัง	S.D.	ค่าสถิติ
3. คุณภาพการบริหารงานโรงเรียน						
3.1 ด้านความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร	3.98	.59	4.19	.91	-.64
	ครู	3.34	.78	3.53	.73	-1.56
	เจ้าหน้าที่	3.55	.78	3.64	.84	-.58
	รวม	3.49	.78	3.65	.81	-1.71
3.2 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	ผู้บริหาร	3.26	.56	3.57	.67	-1.24
	ครู	2.75	.51	3.14	.57	-3.98*
	เจ้าหน้าที่	2.73	.36	3.23	.55	-4.94*
	รวม	2.81	.50	3.22	.59	-6.04*
3.3 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ	ผู้บริหาร	3.99	.58	4.25	.57	-1.04
	ครู	3.48	.69	3.60	.64	-1.01
	เจ้าหน้าที่	3.37	.66	3.58	.75	-1.37
	รวม	3.50	.69	3.67	.70	-1.94
3.4 ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ผู้บริหาร	3.41	.52	3.56	.91	-.50
	ครู	2.93	.58	3.03	.70	-.93
	เจ้าหน้าที่	2.95	.53	3.17	.64	-1.80
	รวม	2.99	.57	3.14	.72	-1.87
3.5 ด้านการจัดกระบวนการดำเนินงาน	ผู้บริหาร	3.88	.57	4.24	.59	-1.49
	ครู	3.44	.75	3.52	.70	-.56
	เจ้าหน้าที่	3.46	.69	3.58	.71	-.79
	รวม	3.51	.72	3.62	.73	-1.38
3.6 ด้านผลการดำเนินงาน	ผู้บริหาร	3.73	.60	4.01	.87	-1.12
	ครู	3.47	.59	3.41	.63	.54
	เจ้าหน้าที่	3.35	.58	3.37	.51	-.28
	รวม	3.46	.59	3.47	.65	-.15
3.7 ด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน	ผู้บริหาร	3.81	.62	4.11	.70	-1.33
	ครู	3.44	.68	3.53	.69	-.72
	เจ้าหน้าที่	3.60	.65	3.50	.64	.83
	รวม	3.54	.67	3.58	.69	-.56

*P < .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 การเสนอผลการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ในการประชุมผู้เชี่ยวชาญเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2544 ณ วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ 6 ประเด็นสำคัญคือ

ประเด็นแรก ให้ปรับการนำเสนอระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นโดยให้เป็นระบบที่ผสมผสานและซ้อนทับกันได้อย่างพอดี ระหว่างระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ทั้งนี้กิจกรรมการดำเนินงานที่นำเสนอทั้ง 6 ขั้นตอน คือ การสร้างให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของระบบ การให้ความรู้ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การพัฒนาโครงการ การนำเสนอโครงการไปปฏิบัติ และการประเมินผล และแก้ไขปรับปรุงนั้นถือเป็นเพียงกระบวนการ (Process) ส่วนหนึ่ง ซึ่งเปรียบเทียบกับ software ไม่ใช่ตัวระบบคุณภาพหรือ hardware

ประเด็นที่สอง ควรนำเสนอแผนภูมิกระบวนการดำเนินงาน (Process) ทั้ง 6 ขั้นตอนให้มีความต่อเนื่องกัน โดยควรมีลูกศรเชื่อมระหว่างขั้นตอนแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน พร้อมทั้งการระบุกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนไม่ปะปนกัน นอกจากนี้ต้องพิจารณาด้วยว่าขั้นตอนการทำงานทั้ง 6 ขั้นตอนนี้สอดคล้องกับการดำเนินงาน ตามวงจรของเดมมิง อย่างไร ทั้งนี้ให้ถือว่าขั้นตอนการวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการลงมือแก้ไข (Act) เป็นเพียงส่วนย่อยของระบบการประกันคุณภาพทั้งระบบเท่านั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่าทั้ง 6 ขั้นตอนอยู่ตรงส่วนใดของระบบใหญ่

ประเด็นที่สาม ในส่วนของระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ต้องระบุและแยกให้ชัดเจนว่าส่วนของการประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพอยู่ตรงส่วนใด

ประเด็นที่สี่ ควรปรับการใช้คำศัพท์และคำ ต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อให้ตรงกัน นอกจากนี้ต้องมีความชัดเจนและความเข้าใจในคำศัพท์ที่เกี่ยวกับคุณภาพเช่น QC QA TQM เป็นต้น

ประเด็นที่ห้า ควรศึกษาการนำเสนอรูปแบบการประกันคุณภาพและการเขียนแผนภูมิระบบคุณภาพจากเอกสารของ Freeman

ประเด็นสุดท้าย ควรปรับเอกสารให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพราะอาจจดทะเบียนเป็นทรัพย์สินทางปัญญาได้ ทั้งนี้ระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีกรอบพิมพ์เขียวของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกำหนดไว้ตั้งแต่ต้นแล้ว

ภายหลังการประชุมผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ตามแผนภาพที่ 4.2 - 4.7 และเพื่อความสะดวกในการนำเสนอ ผู้วิจัยจัดระบบการนำเสนอข้อมูลเป็น 3 ระบบ ตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ดังแผนภาพที่ 4.9 - 4.11 ซึ่งมีรายละเอียดของระบบเป็น 3 ระบบที่สำคัญดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอบการเปรียบเทียบระบบ ISO 9002 และ โมเดลปฏิสัมพันธ์

ISO 9002	INTERACTIVE MODEL
ระบบคุณภาพ ขั้นตอนที่ 1-5 (หน้า 157)	ระบบคุณภาพ ขั้นตอนที่ 1-5 (หน้า 157)
ระบบตรวจสอบ ขั้นตอนที่ 6 – 14 (หน้า 158)	ระบบพัฒนาคุณภาพและระบบการประเมิน คุณภาพภายใน ขั้นตอนที่ 6 – 14 (หน้า 158)
ระบบประเมินภายนอก ขั้นตอนที่ 15 – 21 (หน้า 159)	ระบบประเมินภายนอก ขั้นตอนที่ 15 – 21 (หน้า 159)

ในการเสนอครั้งนี้ใช้สัญลักษณ์

 ดำเนินการ โดยผู้บริหารและคณะกรรมการคุณภาพ

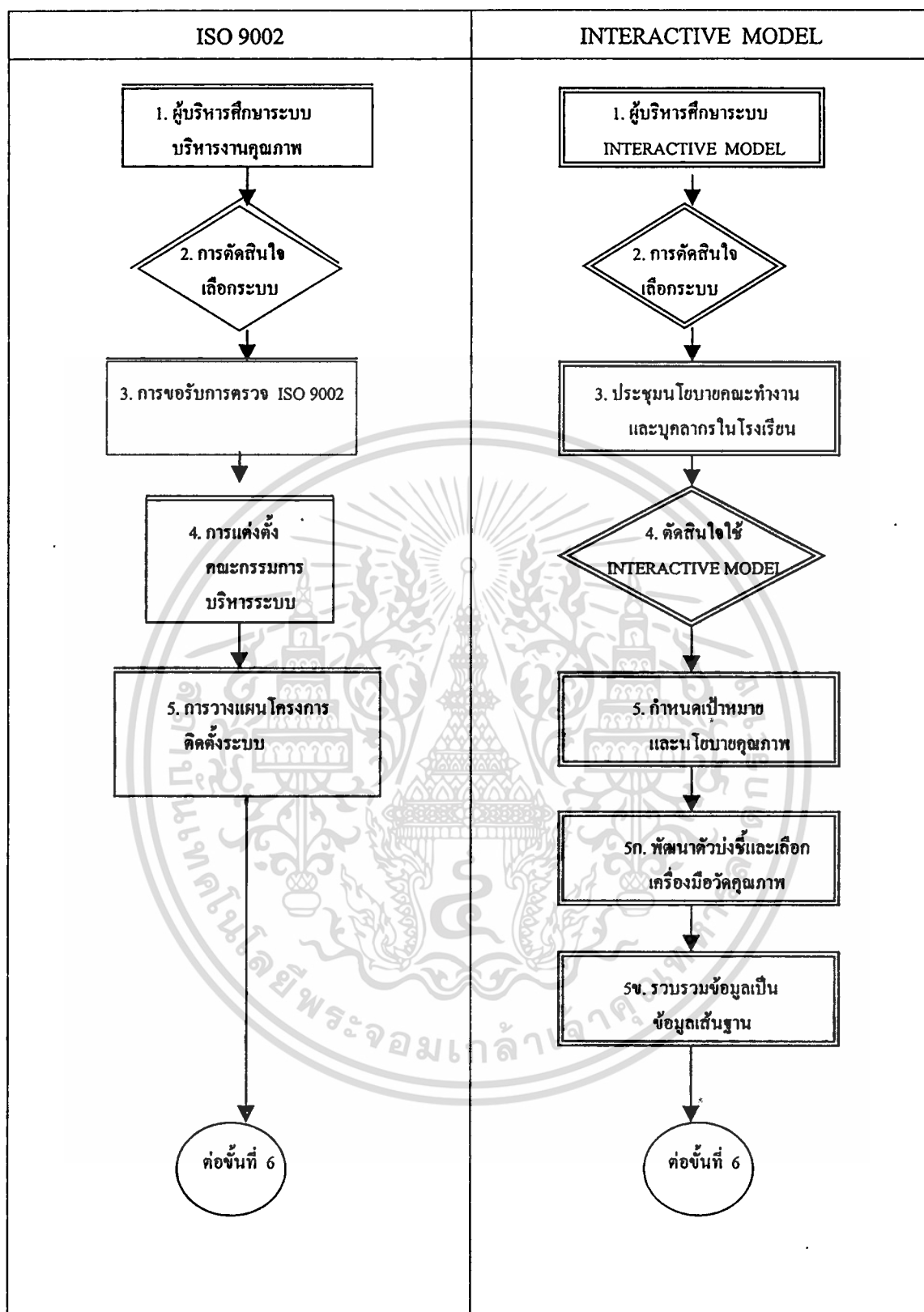
 ดำเนินการ โดยคณะกรรมการคุณภาพ ครู/บุคลากร

 ดำเนินการ โดยคณะกรรมการคุณภาพ
(ไม่ได้ดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้)

☆ กิจกรรม/กลยุทธ์ของระบบ ISO 9002 ที่นำมาใช้ใน INTERACTIVE MODEL

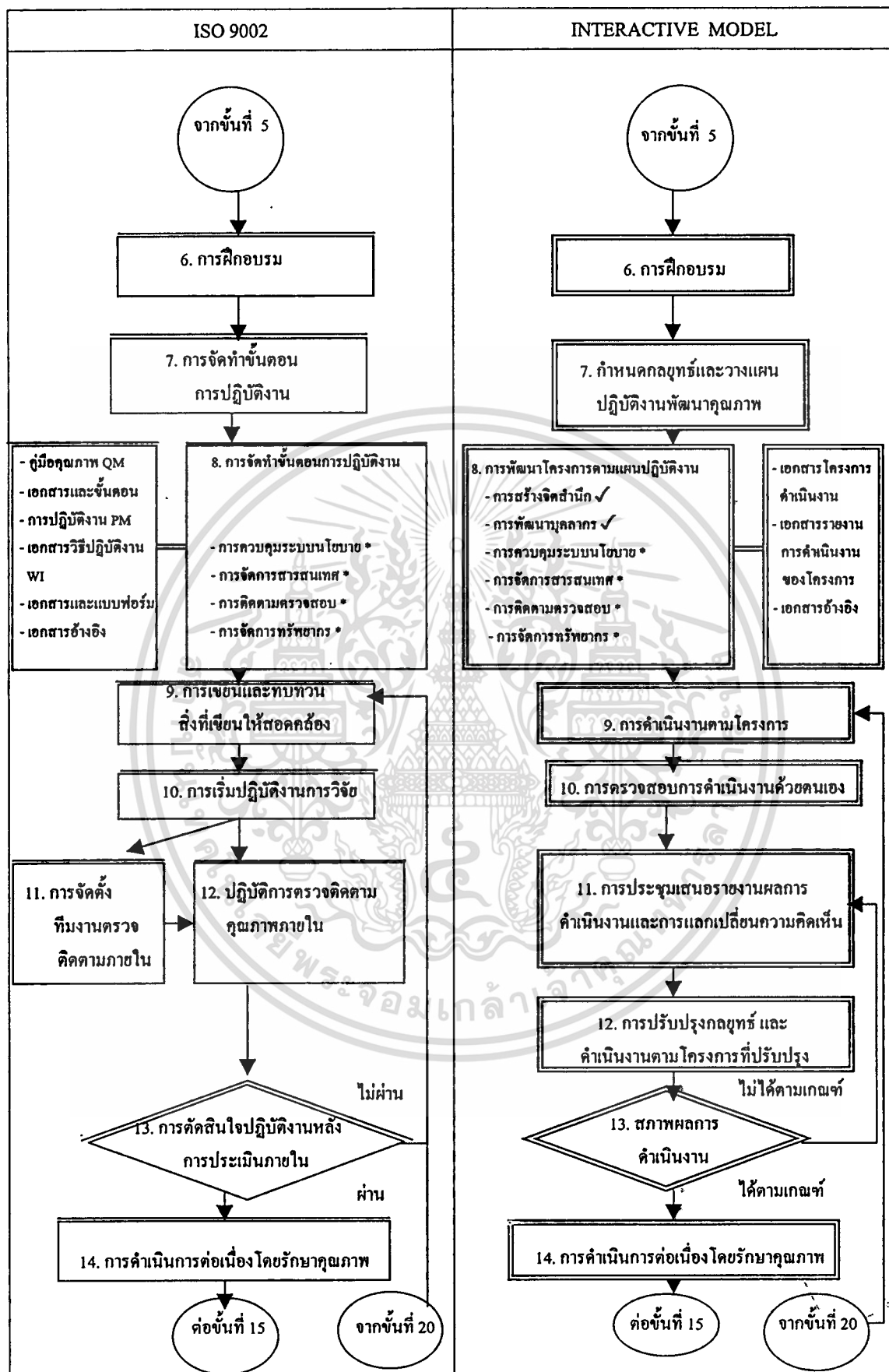
✓ กิจกรรม/กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นใน INTERACTIVE MODEL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



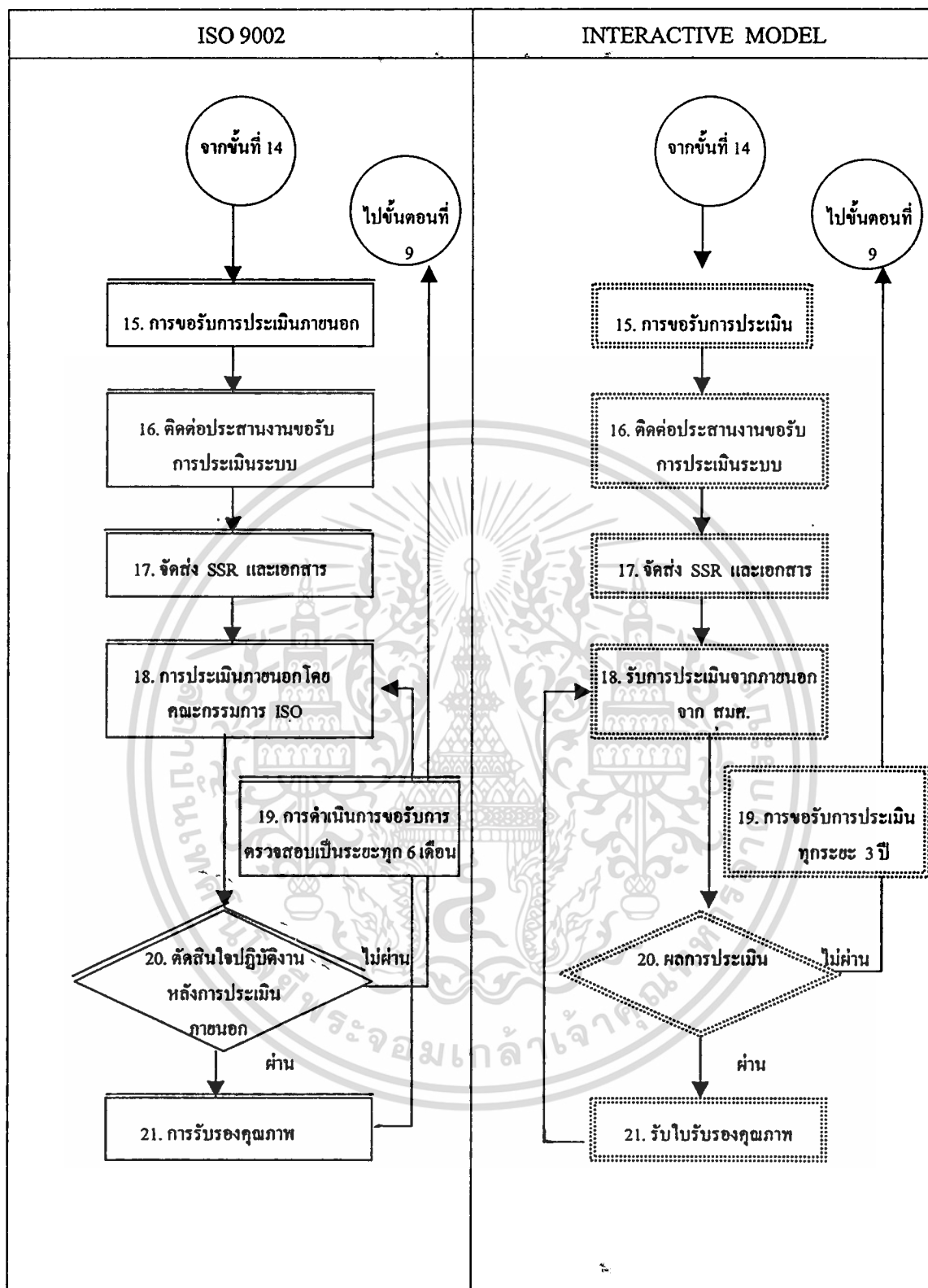
ภาพที่ 4.9 การนำเสนอระบบคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุงเทียบกับระบบบริหารงาน
คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.10 การนำเสนอระบบพัฒนาและการประเมินคุณภาพภายในตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุง เทียบกับระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่ในนามของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.11 การนำเสนอระบบประเมินภายนอกตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่ปรับปรุงเทียบกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เริ่มดำเนินการโดยผู้บริหารเป็นผู้ศึกษาระบบและตัดสินใจเลือกกระบวนการประกันคุณภาพ ติดต่อหน่วยงานที่ปรึกษาระบบ ISO มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบโดยผู้บริหารและมีการวางแผนโครงการติดตั้งระบบ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวส่วนใหญ่ผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการทั้งสิ้น ซึ่งจะแตกต่างกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือเมื่อผู้บริหารศึกษาระบบแล้วเสนอแนะให้บุคลากรวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการบริหารงานทำให้บุคลากรได้ร่วมกันตัดสินใจเลือกกระบวนการประกันคุณภาพมีการหาอาสาสมัครเป็นคณะทำงานจัดให้มีการประชุมนโยบายคุณภาพร่วมกันระหว่างอาสาสมัครทำงานระหว่างบุคลากรในโรงเรียนเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ หลังจากนั้นคณะทำงานได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายและนโยบายคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาตัวบ่งชี้ และเลือกเครื่องมือเก็บข้อมูลคุณภาพ การรวบรวมข้อมูลเป็นพื้นฐานซึ่งถือเป็นกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ดังกล่าวข้างต้น

ขั้นตอนต่อไปที่ถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์และระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 คือ การฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบคุณภาพเพื่อกำหนดกลยุทธ์และวางแผนการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพสำหรับระบบคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 จัดอบรมเพื่อให้มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยผลผลิตที่ได้จะเป็นคู่มือคุณภาพ (QM) เอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WI) เอกสารและแบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะมีการดำเนินงานในเรื่องการควบคุมนโยบาย การจัดการสารสนเทศ การติดตามการตรวจสอบ การจัดการทรัพยากร ซึ่งล้วนมีในขั้นตอนการพัฒนาโครงการ ตามแผนปฏิบัติงานของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ทั้งสิ้น แต่สิ่งที่เพิ่มเติมจากการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์คือ จะมีกระบวนการสร้างจิตสำนึก และพัฒนาบุคลากรซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและการพัฒนาตนเองเพื่อทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลผลิตที่ได้เพิ่มเติมจากการพัฒนาโครงการตามแผนการปฏิบัติงานระบบคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์คือเอกสารโครงการดำเนินงาน เอกสารรายงานการดำเนินงานของโครงการ และเอกสารอ้างอิง

ในขั้นตอนของการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นการเขียนบททวนสิ่งที่เขียนให้สอดคล้องกัน และปฏิบัติงานตามสิ่งที่เขียนไว้ แต่ในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานตามโครงการที่บุคลากรในฝ่ายต่างๆ เป็นผู้เสนอมายังคณะทำงานเพื่อแก้ปัญหาคำเนินงานพัฒนาโรงเรียนในด้านต่าง ๆ

2. การตรวจสอบคุณภาพเมื่อโรงเรียนมีการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปในระบบการประกันคุณภาพเดิมที่เป็นระบบบริหารงานคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9002 คือ การจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ปฏิบัติการตรวจสอบคุณภาพ ภายใน การตัดสินใจปฏิบัติงานหลังการประเมินภายใน ซึ่งหากพบว่า ผลการดำเนินงานไม่ผ่านเกณฑ์ บุคลากรในฝ่ายที่รับผิดชอบต้องเขียนและทบทวนสิ่งที่เขียนใหม่ แต่ถ้าผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ให้ ดำเนินการต่อเนื่องโดยรักษาคุณภาพซึ่งในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ เมื่อบุคลากรมี การดำเนินงานตามโครงการแล้ว บุคลากรจะตรวจสอบการดำเนินงานด้วยตนเองโดยมีอาสาสมัคร กำกับติดตามเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นจะมีการประชุมเสนอรายงานผลการดำเนินงานและ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากร ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ โดยถือว่าการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมี ส่วนร่วมอย่างแท้จริงขึ้นให้เกิดในองค์กร ในการดำเนินการประกันคุณภาพตาม โมเดล ปฏิสัมพันธ์ภายหลังได้ข้อคิดเห็นจากการประชุมเสนอรายงานผลการดำเนินงานแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือมีการปรับปรุงกลยุทธ์และดำเนินงานตาม โครงการที่ปรับปรุงและพิจารณาสภาพผลการดำเนิน งาน ซึ่งถ้าไม่ได้ตามเกณฑ์ต้องมีการขอรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานใหม่ แต่ถ้าได้ตามเกณฑ์จะมี การดำเนินงานตาม โครงการต่อเนื่อง โดยรักษาคุณภาพผลการดำเนินงานประกันคุณภาพตาม โมเดล ปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้โรงเรียนมีโครงการที่แก้ปัญหาการดำเนินการในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพิ่มเติมจากการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เพียงอย่างเดียว

3. การขอรับการประเมินจากภายนอก กระบวนการสำคัญต่อไปของทั้งระบบบริหารงาน คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ โรงเรียนดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยการรักษาคุณภาพคือ การขอรับการประเมินภายนอก ซึ่ง กระบวนการขอรับการประเมินจากภายนอกของระบบการประกันคุณภาพทั้ง 2 ระบบ มีขั้นตอนการ ดำเนินการสำคัญที่สอดคล้องกันคือ เมื่อโรงเรียนตัดสินใจขอรับการประเมินภายนอกแล้ว มีการ ติดต่อประสานงานขอรับการประเมินระบบ จัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (self study report) และเอกสารการประเมินให้หน่วยงานภายนอก การนำผลการประเมินภายนอกมาปรับปรุงการดำเนิน งาน และขั้นตอนสุดท้ายคือ การรับรองคุณภาพ

สำหรับสิ่งที่แตกต่างกันของการขอรับประเมินจากภายนอกคือ รายละเอียดของแต่ละ กิจกรรม เช่น หน่วยงานที่ประเมินภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 คือ บริษัทที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ นอกจากนี้เวลาในการดำเนินการขอรับการตรวจสอบ คุณภาพในระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 จะดำเนินการตรวจสอบเป็น ระยะๆ 6 เดือน ส่วนการดำเนินการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์จะมีการขอรับการ ประเมินทุก 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ การขอรับการประเมินภายนอกเพื่อขอการรับรองคุณภาพ ISO 9002 โรงเรียนได้ดำเนินการเสร็จสิ้น และได้รับการรับรองคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการต่อเนื่องโดยรักษาคุณภาพ ซึ่งมีการดำเนินการขอรับการตรวจสอบเป็นระยะทุกๆ 6 เดือนในขณะที่ยังไม่ได้มีการดำเนินการในงานขอรับการประเมินภายนอกตามโมเดลปฏิสัมพันธ์นั้น โรงเรียนยังไม่ได้มีการดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้ แต่คาดว่าจะขึ้นขั้นตอนสำคัญที่โรงเรียนจะดำเนินการต่อไปในอนาคต



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (เอสแบค) โดยใช้การวิจัยชนิดกลุ่มเดียวมีการวัดก่อนและหลัง (one group pre-test post-test design) วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้คือ 1. เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ 2. เพื่อศึกษาผลที่เกิดจากระบบการประกันคุณภาพทั้งผลด้านปริมาณและคุณภาพที่มีต่อคุณภาพบุคลากร คุณภาพด้านการสอน และคุณภาพด้านการบริหารงานโรงเรียน 3. เพื่อตรวจสอบระบบประกันคุณภาพที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มกำหนดขนาดโดยใช้วิธีการของ Krejcie and Morgan (1978) กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกประกอบด้วย ผู้บริหารทุกคน รวม 15 คน และครู-อาจารย์จำนวน 68 คน ซึ่งเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบง่ายจากประชากร 105 คน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ จำนวน 46 คน ซึ่งเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบง่ายจากประชากร จำนวน 52 คน และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สาม ประกอบด้วย นักเรียน-นักศึกษา จำนวน 352 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร 4,169 คน โดยใช้หลักสูตรและประเภทของนักเรียน-นักศึกษาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากกรอบแนวคิดและแบบสอบถามของ Busch , Fallen และ Pettersen (1998) Thompson และคณะ (1998) Winn และ Cameron (1998) ประกอบด้วยแบบสอบถามรวม 3 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบสอบถามคุณภาพบุคลากร ประกอบด้วยแบบวัดตัวแปร 3 ด้านคือ แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 ข้อ แบบวัดความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง สำหรับของครู-อาจารย์ จำนวน 15 ข้อ แบบวัดความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน สำหรับผู้บริหารครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงระดับ ชุดที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการสอน ประกอบด้วยแบบวัดตัวแปร 8 ด้านคือ แบบวัดความเป็นเลิศด้านการสอน สำหรับนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 8 ข้อ แบบวัดชื่อเสียงในหมู่นักเรียน สำหรับนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 7 ข้อ แบบวัดชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน สำหรับครู-อาจารย์ จำนวน 7 ข้อ แบบวัดการสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนกสำหรับผู้บริหาร จำนวน 7 ข้อ แบบวัดความเป็นผู้นำวิชาการ สำหรับครู-อาจารย์ จำนวน 7 ข้อ แบบวัดปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการจำนวน 6 ข้อสำหรับครู-อาจารย์ แบบวัดระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครูในด้านการให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานวิชาชีพและ/หรือการประสาน ติดต่อ สำหรับครู-อาจารย์ จำนวน 7 ข้อ แบบวัดการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน สำหรับครู-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาจารย์ จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งหมด 56 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ชุดที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 7 ด้าน คือ วัดด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 8 ข้อ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ จำนวน 9 ข้อ ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ จำนวน 7 ข้อ ด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 12 ข้อ ด้านการจัดการกระบวนการดำเนินงาน จำนวน 9 ข้อ ด้านผลการดำเนินงาน จำนวน 11 ข้อ ด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งหมด จำนวน 62 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการด้วยตนเอง 2 ครั้ง โดยอัตราตอบกลับในการรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ครั้ง มีค่าเท่ากับ 100 % ทั้งกลุ่มผู้บริหารและครูอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ และกลุ่มนักเรียน-นักศึกษา ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วยตัวแปร 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มตัวแปรด้านภูมิหลัง 2. กลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากร 3. กลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพการสอน 4. กลุ่มตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขอบข่ายครอบคลุมสารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ครอบคลุมความคิดเห็น การรับรู้ และความคิดสะท้อนเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักเรียน-นักศึกษา และครอบคลุมผลการประกันคุณภาพ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพที่จะใช้ในอนาคต โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรอบ รอบละประมาณ 2 สัปดาห์ เริ่มต้น ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2543 ถึงเดือนธันวาคม 2543 ทั้งนี้ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นตามระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การบันทึกเหตุการณ์ของงานการประชุมและเอกสารอื่น ๆ ข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการลงรหัส จัดประเภท วิเคราะห์และสังเคราะห์ และนำเสนอเป็นแผนงานกิจกรรมการดำเนินงานการปฏิบัติงานตามแผน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน จากนั้นเป็นการสรุปและจัดทำเอกสารระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แบบกว้าง และการปรับปรุงให้ได้เอกสารระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แบบสมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วยรายการประกันคุณภาพ 3 ระบบ คือ ระบบคุณภาพ ระบบพัฒนาคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน และระบบประเมินภายนอก ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวัดสองครั้ง ใช้สถิติบรรยายและสถิติอนุมานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารก่อนและหลังพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การลงรหัส การจัดประเภท และการสรุปย่อเพื่อแสดงให้เห็นลักษณะความเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง หลังจากมีการใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้คือ

1. ผลการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1.1 ระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ(SBAC) ก่อนเริ่มการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มาใช้ในการควบคุมกระบวนการดำเนินงานโดยได้ดำเนินการขอรับการรับรองการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เมื่อเดือนมิถุนายน 2541 หลักการของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มีกิจกรรม สำคัญ 3 กิจกรรม คือ การระบุกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน การนำขั้นตอนที่ระบุไปใช้ปฏิบัติโดยไม่มีการผันแปร และการตรวจสอบว่ากระบวนการทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ การปฏิบัติทุกกิจกรรมเป็นไปตามเอกสารคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน มีระบบการตรวจติดตามภายใน และตรวจติดตามจากผู้ประเมินภายนอก ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ ได้แก่ ระบบคุณภาพ ระบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน และระบบการประเมินภายนอก ตลอดเวลาการดำเนินงานผู้บริหารต้องมีการกำกับติดตามและกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 อยู่เสมอ

จากการวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นการประกันคุณภาพด้านกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีการบริหารจัดการแบบบนลงล่าง (top down) ทำให้ยังมีปัญหาด้านขวัญกำลังใจและความผูกพันกับโรงเรียนจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่ใช้อยู่ โดยคณะกรรมการคุณภาพและผู้บริหารพบว่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับการร่วมมือโรงเรียนจึงให้บุคลากรระดมความคิดในการหาแนวทางที่จะแก้ปัญหา โดยมีคณะทำงานเป็นผู้ประสานงานเมื่อได้ร่วมกันศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพแบบต่าง ๆ แล้ว จึงตัดสินใจที่จะใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นระบบที่จะช่วยให้บุคลากรทุกคนมีความกระตือรือร้น กล้าคิด กล้าทำ และร่วมกันแก้ปัญหาขององค์กร การเสนอความคิดเห็นลักษณะจากล่างขึ้นบน (bottom up) บุคลากรจะทำงานที่เกิดจากความคิดของตนเอง และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงาน และให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานต่อเนื่องไปอย่างไม่หยุดยั้ง ผลการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์ลักษณะการดำเนินงานของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่าจะมีกิจกรรมสำคัญที่บุคลากรทุกคนต้องร่วมมือกันปฏิบัติรวม 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบ ในขั้นนี้ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมบุคลากรเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมีระบบการประกันคุณภาพและเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่จะต้องร่วมมือกันสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นแสวงหาความรู้ เป็นขั้นที่บุคลากรได้ตัดสินใจที่จะพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ มีการสรรหาอาสาสมัครเพื่อตั้งเป็นคณะทำงาน และการให้ความรู้ในเรื่องระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แก่บุคลากรและคณะทำงาน

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน เป็นขั้นที่คณะทำงานได้มีการสำรวจข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ของการดำเนินงานของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียนทั้งในด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นพัฒนาโครงการ โรงเรียนได้จัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อให้บุคลากรได้ริเริ่มโครงการพัฒนาและแก้ปัญหา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 52 โครงการ แยกเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากร 10 โครงการ โครงการพัฒนาคุณภาพการสอน 18 โครงการ และโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 24 โครงการ

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นนำโครงการไปปฏิบัติเป็นขั้นที่บุคลากรจัดทำโครงการ และนำโครงการไปปฏิบัติในเวลาเดียวกันก็จะมีการเผยแพร่โครงการและผลของการดำเนินงานโครงการให้บุคลากรและนักศึกษาทราบ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงแก้ไขและเพื่อนำไปพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ขั้นประเมินผลและแก้ไขปรับปรุง คณะทำงานได้จัดหาอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการ โดยได้มีการกำหนดรูปแบบการรายงานผล เสนอผลการประเมินผล และการให้รางวัลกับโครงการที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้ผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด และคณะทำงานได้นำข้อมูลมาสรุปผลในภาพรวมเพื่อนำมาพัฒนาโครงการให้เกิดความสมบูรณ์รวมทั้งนำโครงการที่ได้รับการปรับปรุงแล้วกลับไปปฏิบัติใหม่

การดำเนินงานของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับกระบวนการของ PDCA ทุกประการ โดยขั้นวางแผน (Plan) ได้แก่ การสร้างให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของระบบ การให้ความรู้ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน และการพัฒนาโครงการ ขั้นลงมือปฏิบัติ (Do) ได้แก่ การนำโครงการทั้ง 52 โครงการไปปฏิบัติ ขั้นตรวจสอบ (Check)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการจากอาสาสมัครคณะทำงาน เพื่อนร่วมงาน และนักเรียน ขั้นปรับปรุงแก้ไข (Action) ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงโครงการให้ดียิ่งขึ้น

1.3 การเสนอผลการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ยังคงยึดหลักการเดิมของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ที่ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญคือ ระบบคุณภาพมีกิจกรรม 5 ขั้นตอน คือขั้นตอนที่ 1-5 ระบบพัฒนาคุณภาพและระบบการประเมินคุณภาพภายในมี 9 ขั้นตอน คือขั้นตอนที่ 6-14 และระบบการประเมินภายนอกมี 7 ขั้นตอน คือขั้นตอนที่ 15-21 กิจกรรมย่อย 21 ขั้นตอนมีดังนี้

1. ผู้บริหารทำการศึกษาระบบการประกันคุณภาพจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. การตัดสินใจเลือกระบบประกันคุณภาพ ผู้บริหารพิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในรูปแบบต่าง ๆ และตัดสินใจเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน
3. จัดประชุมนโยบายคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียน โดยมีการสรรหาอาสาสมัครคณะทำงานและจัดประชุมชี้แจงเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพให้บุคลากรรับทราบ
4. การตัดสินใจใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ บุคลากรร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการบริหารงานคุณภาพระบบเดิม และรวมถึงตัดสินใจใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
5. การกำหนดเป้าหมายและนโยบายคุณภาพ คณะทำงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายนโยบายคุณภาพ โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ 2 ส่วน คือ
 - 5.1 การพัฒนาตัวบ่งชี้และเลือกเครื่องมือวัดคุณภาพของโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 5.2 การรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลพื้นฐานทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของโรงเรียน
6. การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้กับบุคลากรในเรื่องระบบการประกันคุณภาพ ระเบียบวิธีวิจัย
7. การกำหนดยุทธศาสตร์และวางแผนปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย พันธกิจของโรงเรียน นโยบายคุณภาพ รวมถึงการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และสิ่งคุกคามต่าง ๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอกสถานศึกษา ประกอบการกำหนดยุทธศาสตร์และการวางแผนการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การพัฒนาโครงการตามแผนปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การควบคุมระบบนโยบาย การจัดการสารสนเทศ การติดตามตรวจสอบ และการจัดการทรัพยากร ซึ่งมีเอกสารโครงการดำเนินงาน เอกสารรายงานการดำเนินงาน โครงการ และเอกสารอ้างอิงเป็นคู่มือประกอบการพัฒนาโครงการตามแผนปฏิบัติงาน

9. การดำเนินงานตามโครงการที่บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้เสนอตามแผนงานพัฒนาคุณภาพโรงเรียน

10. การตรวจสอบการดำเนินงานด้วยตนเอง ภายหลังบุคลากรได้นำโครงการไปปฏิบัติแล้ว จะมีตรวจสอบและปรับปรุงผลการดำเนินงานด้วยตนเอง

11. การประชุมเสนอรายงานผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและระหว่างที่ร่วมงานผู้บริหาร และนักเรียน ซึ่งถือเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรและนักเรียนได้มีโอกาสดูแลแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน

12. การปรับปรุงกลยุทธ์และการดำเนินงานตามโครงการเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

13. การประเมินสภาพผลการดำเนินงาน ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์ต้องมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรับปรุงการดำเนินงานใหม่ แต่ถ้าผลการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ให้รักษามาตรฐานการทำงานไว้

14. การดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการเพื่อรักษาคุณภาพของโรงเรียน เมื่อพบว่าผลการประเมินสภาพของการดำเนินงานผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด

15. การขอรับการประเมิน เมื่อโรงเรียนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมั่นใจในคุณภาพของโรงเรียนแล้ว จึงเริ่มดำเนินการขอรับการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก

16. ติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบในการประกันคุณภาพสถานศึกษาเพื่อขอรับการประเมินภายนอก

17. จัดส่งรายงานประเมินตนเอง (Self Study Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานประเมินภายนอก

18. ขอรับการประเมินภายนอกจากสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือนิติบุคคลที่ได้รับการจดทะเบียนจากกระทรวงพาณิชย์

19. การขอรับการประเมินทุกระยะ 5 ปี

20. การพิจารณาผลการประเมินภายนอก ถ้าผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์โรงเรียนต้องมีการดำเนินงานตามโครงการ และขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ตามลำดับจนกว่าจะได้รับรองคุณภาพ

21. การรับรองคุณภาพ เมื่อผลการประเมินผ่านเกณฑ์หน่วยงานประเมินภายนอกจะมอบใบรับรองคุณภาพให้กับโรงเรียน โดยโรงเรียนต้องมีการดำเนินการรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และขอรับการประเมินทุกระยะ 5 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยสรุปพบว่าระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ มีขั้นตอนการดำเนินงาน และกิจกรรมหลักสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนที่สำคัญ คือ ระบบคุณภาพ ระบบการตรวจสอบ และระบบประเมินภายนอก โดยมีขั้นตอนทั้งสิ้น 21 ขั้นตอน ซึ่งรายละเอียดในส่วน of ระบบคุณภาพพบว่า มีขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ เครื่องวัดคุณภาพ และการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ที่มีในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ไม่มีกิจกรรมดังกล่าว ในส่วนของระบบตรวจสอบพบว่ากิจกรรมสำคัญที่เกิดขึ้นในระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ คือ การสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากร และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ส่วนระบบประเมินภายนอกพบว่าทั้งสองระบบมีกิจกรรมที่สอดคล้องกันในเกือบทุกขั้นตอน ส่วนที่แตกต่างกันคือ ระยะเวลาที่ขอรับการประเมิน และหน่วยงานประเมินภายนอก นอกเหนือจากกิจกรรมเหล่านี้แล้ว จะพบว่าระบบการประกันคุณภาพทั้ง 2 ระบบ สามารถหลอมรวมกันได้เป็นอย่างดี เพราะระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์จะทำให้ระบบการบริหารงานคุณภาพระบบเดิมเป็นระบบที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพยิ่งขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ประเมินคุณภาพของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร และครู-อาจารย์ จำนวน 83 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 46 คน และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา จำนวน 352 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.99 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.01 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี รองลงมาคือ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.43 และ 27.91 ในด้านวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.07

สำหรับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง นักเรียน นักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ 67.91 และ 32.09 ตามลำดับ ศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. ร้อยละ 60.80 และระดับ ปวส. ร้อยละ 39.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษารอบเช้า รองลงมาคือ รอบบ่าย รอบเสาร์-อาทิตย์ และรอบค่ำ คิดเป็นร้อยละ 71.31, 18.75, 7.95 และ 1.99 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแผนกคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ แผนกบัญชี การขาย ภาษาต่างประเทศ และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 69.32, 14.49, 7.67, 4.26 และ 4.26 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคลากรผู้ให้สัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 มีสถานภาพเป็น ครู-อาจารย์ ร้อยละ 87.50 และเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 12.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 และกลุ่มผู้ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในส่วนกลุ่มนักเรียน นักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 56 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.21 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.79 ศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 62.50 และระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 37.50 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนักเรียน นักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษารอบเช้า รองลงมาคือ รอบบ่าย รอบเสาร์-อาทิตย์ และรอบค่ำ คิดเป็นร้อยละ 64.29 , 19.64 , 10.71 และ 5.36 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในแผนกคอมพิวเตอร์คิดเป็นร้อยละ 51.79

2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากร และนักศึกษาต่อคุณภาพโรงเรียน ก่อนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ พบว่าในด้านคุณภาพบุคลากร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อโรงเรียน และเป้าหมายของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนในระดับมาก และครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองในระดับปานกลาง

สำหรับในด้านคุณภาพการสอนพบว่านักเรียนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในด้านความเป็นเลิศด้านการสอน และชื่อเสียงในหมู่นักเรียนอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารแสดงความคิดเห็นในด้านระดับการยอมรับจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนกอยู่ในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์แสดงความคิดเห็นในด้านชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ความคิดเห็นในด้านความเป็นผู้นำวิชาการในระดับปานกลาง และความคิดเห็นในด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก ปริมาณ และคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนอยู่ในระดับน้อย

ในด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความเป็นผู้นำ และความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียนที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมาก

2.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากร และนักศึกษาต่อคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน หลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ผลจากการวิเคราะห์หลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ สูงขึ้นเกือบทุกด้าน ยกเว้นความคิดเห็นของครูในด้านผลการดำเนินงาน และความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ด้านความพึงพอใจ และความสนใจของนักเรียนที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ซึ่งผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแต่ละด้านพบว่าครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองและความผูกพันต่อโรงเรียนในระดับมาก ส่วนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อโรงเรียนในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านคุณภาพการสอนพบว่าให้ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับการวัดข้อมูลก่อนคือ นักเรียนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในด้านความเป็นเลิศด้านการสอน และชื่อเสียงในหมู่นักเรียน อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารแสดงความคิดเห็นในด้านระดับการยอมรับจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก อยู่ในระดับมาก ส่วนครู-อาจารย์ แสดงความคิดเห็นในด้านความเป็นผู้นำวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง และแสดงความเห็นในด้านระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัย ทางวิชาการ และการมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอนอยู่ในระดับน้อย ในด้านการ บริหารงานโรงเรียนพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ ในระดับ มาก ยกเว้นความคิดเห็นของครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ และการวิเคราะห์ ด้านการ พัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลการดำเนินงานที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วน ใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากรคุณภาพ การสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากรก่อนและหลังการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่าตัวแปรด้านคุณภาพบุคลากรเพียงตัวแปร เดียวจากทั้งหมด 3 ตัวแปร ด้านคุณภาพการสอน 2 ตัวแปร จากทั้งหมด 8 ตัวแปร และตัวแปร ด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน 1 ตัวแปร จากทั้งหมด 7 ตัวแปร ที่ค่าเฉลี่ยของตัวแปรจาก การวัดข้อมูลก่อนและการวัดข้อมูลหลังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าบุคลากร สนับสนุนการเรียนการสอนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อโรงเรียน และ เป้าหมายของโรงเรียนสูงขึ้น ในขณะที่ครู-อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าก่อนการ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน ด้านคุณภาพการสอนพบว่าความคิดเห็นของนักเรียนนักศึกษา ในด้านความเป็นเลิศด้านการสอน และชื่อเสียงในหมู่นักเรียนหลังการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์สูงกว่าก่อน การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ . ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับ ตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่ามีเพียงตัวแปรเดียว คือ ความคิดเห็นของ บุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอน ความคิดเห็นของครู-อาจารย์ และความคิดเห็นของบุคลากร ทั้งหมดต่อด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ค่าเฉลี่ยของตัวแปรก่อนและหลังการพัฒนาการ ระบบประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

1.1 ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีลักษณะพิเศษเพิ่มขึ้นจากระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002

ตามลักษณะพิเศษของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ คือ ลักษณะผสมผสานระหว่างระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ซึ่งมีลักษณะการบริหารงานจากบนลงล่าง (top down) กับระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะการบริหารงานจากล่างขึ้นบน (bottom up) ลักษณะผสมผสานดังกล่าวทำให้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ มีจุดเด่นตามลักษณะการบริหารทั้งแบบบนลงล่าง และล่างขึ้นบน Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994: 358-366) กล่าวว่า จุดเด่นดังกล่าวทำให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น และบุคลากรจะมีการผูกพันกับงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าผลการวิเคราะห์จะชี้ให้เห็นชัดว่าระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อโรงเรียน แต่ผลการวิจัยยังไม่อาจชี้ให้เห็นชัดเจนว่า ผลดังกล่าวเป็นผลลัพธ์เนื่องมาจากลักษณะของโมเดลปฏิสัมพันธ์ เพราะการวิจัยกับโรงเรียนเพียงโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจเพียงโรงเรียนเดียว โดยไม่มีกลุ่มเปรียบเทียบ การที่บุคลากรมีความพึงพอใจและผูกพันต่อโรงเรียน อาจเนื่องมาจากสภาพบรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ก็ได้

นอกจากนี้กระบวนการระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ครั้งนี้เป็นการพิจารณาระบบประกันคุณภาพ โดยมีระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เป็นฐาน หากมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์เป็นฐานแล้วพัฒนาเสริมด้วยระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 อาจจะได้ผลแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้ และมีผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจและความผูกพันมากขึ้นกว่าการวิจัยครั้งนี้ได้ประเด็นที่กล่าวข้างต้นยังไม่อาจสรุปได้ชัดเจนควรจะต้องมีการศึกษาวิจัยต่อไป

1.2 กระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์โดยมีพื้นฐานของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ทำให้เกิดความคล่องตัวในการริเริ่มพัฒนาโครงการ

โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจใช้ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2541 จนบุคลากรมีความคุ้นเคยกับระบบที่ทำอยู่ เพราะฉะนั้นการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ครั้งนี้จึงเป็นการขยายขอบเขตและกระบวนการทำงานที่ทำอยู่แล้ว ซึ่งค่อนข้างทำได้ดีและรวดเร็ว ประกอบกับผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในเรื่องระบบบริหารงานคุณภาพและการบริหารงานของโรงเรียนเป็นอย่างดี จึงสามารถพัฒนาโครงการได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาโรงเรียน เป็นโครงการรวมทั้งหมด 52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ไม่สามารถนำไปใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาโรงเรียน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบุคลากร ด้านคุณภาพการสอน และด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน เป็นที่น่าสังเกตว่าบุคลากรสามารถพัฒนาโครงการทั้งหมด 52 โครงการขึ้นได้ในระยะเวลาเพียง 4 เดือน นอกจากนี้ในการทำงานมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหาทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในการประชุมมีการเสนอแนะและฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานของ Minnett (1999: 353-362) ได้เสนอรูปแบบการประเมินภายในองค์กรที่เป็นแบบองค์กรสะท้อนภาพตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการจัดทำโครงการใหม่และการวางแผนโดยเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมทั้งแผนระยะยาวและระยะสั้น ยังผลให้เกิดการประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อพิจารณาการตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัทเกือบ 50 ครั้งในโครงการดังกล่าว การดำเนินงานโดยเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรจะทำให้เกิดการพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่างทันที

1.3 ความรู้สึกผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าคะแนนเฉลี่ยตัวแปรความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนของกลุ่มครู และเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนได้ให้อิสระกับครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ให้การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน โครงการทั้ง 52 โครงการที่บุคลากรเสนอเกิดจากความต้องการของบุคลากรที่จะมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ เมื่อโครงการของบุคลากรได้รับการยอมรับและนำไปเผยแพร่จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับงานที่ตนเองได้เป็นผู้ริเริ่มและพัฒนาขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันกับโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนดังรายงานวิจัยของ Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994: 357-375) พัฒนาโมเดลปฏิสัมพันธ์ในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย Jyväskylä ประเทศฟินแลนด์ พบว่าการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมายการประเมินและเกณฑ์การประเมิน การสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และจัดทำรายงานการประเมิน และประชุมสัมมนาอภิปรายเกี่ยวกับรายงานการประเมินทั้งรายงานการประเมินตนเอง และการประเมินจากภายนอก ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันกับมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น

1.4 การใช้ประโยชน์จากระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

หัวใจของการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ประกอบด้วยระบบคุณภาพ ระบบพัฒนาและการประเมินคุณภาพภายใน และระบบประเมินภายนอก เมื่อดำเนินงานครบทั้ง 3 ส่วน แล้วก็ประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาต่อไป ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โรงเรียนมีการประเมินผลงานตามลักษณะวงจร PDCA ในขณะทำการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์บุคลากรแต่ละคนได้มีส่วนในการวางแผนงานโครงการลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในโครงการที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบตามวงจร PDCA ของแต่ละคน ซึ่งแต่ละโครงการจะใช้เวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันคือ ตั้งแต่ 1 วัน – 3 เดือน จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีความหลากหลายในการปฏิบัติ แต่มีเอกภาพในการนำผลการประเมินมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร เนื่องจากบุคลากรมีโอกาสได้ปรับปรุงพัฒนางานของตนเองได้จำนวนหลายครั้งใน 1 ปี รวมทั้งได้มีกิจกรรมที่บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ทั้งการปรึกษาหารือเพื่อริเริ่มพัฒนาโครงการระหว่างบุคลากร และการประชุมเพื่อเสนอและเผยแพร่โครงการให้บุคลากรและนักศึกษาได้เสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาโครงการให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินที่กล่าวข้างต้นแล้ว ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ที่โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ใช้ยังอยู่มีการใช้ประโยชน์จากกระบวนการปฏิบัติงาน (process) ด้วย กล่าวคือ การที่บุคลากรของโรงเรียนได้ริเริ่มและรวมพลังทำงานกระบวนการทำงานร่วมกันดังกล่าวมีผลทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนางานของตนเอง และมีการใกล้ชิดผูกพันกันมากขึ้น

แนวคิดเรื่องการใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน (evaluation results) และการใช้ประโยชน์จากกระบวนการปฏิบัติงาน (process) สอดคล้องกับแนวคิดของ Minnett (1999 : 353 - 362) ซึ่งให้ความสำคัญกับการนำผลและกระบวนการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากกระบวนการมากนัก หากได้มีการศึกษาและใช้ประโยชน์จากกระบวนการต่อไปน่าจะมีส่วนทำให้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ดียิ่งขึ้น

1.5 แนวทางการพัฒนาคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

จากแผนภาพ 4.9 – 4.11 ที่นำเสนอระบบคุณภาพ ระบบพัฒนาและการประเมินคุณภาพภายใน และระบบประเมินภายนอกของการประกันคุณภาพโมเดลปฏิสัมพันธ์เทียบกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 โรงเรียนได้ปฏิบัติไปแล้วทั้ง 21 ขั้นตอน แต่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์โรงเรียนได้ดำเนินการไปแล้ว 14 ขั้นตอน ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2543 - พฤศจิกายน 2543 ส่วนอีก 7 ขั้นตอน ที่เหลืออยู่ระหว่างกำลัง

จะดำเนินการ ใน 21 ขั้นของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ พบว่ามีความแตกต่างกันทั้ง 3 ระบบ คือ ระบบคุณภาพ ระบบการพัฒนาและประเมินคุณภาพภายใน ระบบประเมินคุณภาพภายนอก โดยระบบคุณภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มี 5 ขั้นตอน ผู้บริหารเป็นผู้ศึกษาพิจารณาตัดสินใจเลือก ระบบ ขอรับการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการและวางแผนติดตั้งระบบด้วยตนเองทั้งสิ้น แต่ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์จะมี 7 ขั้นตอน โดยในขั้นตอนที่ 5 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย โดยผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมดร่วมกันศึกษาระบบประกันคุณภาพ และตัดสินใจร่วมกันพัฒนา กำหนดนโยบายร่วมกัน และตัดสินใจใช้ระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ กำหนดเป้าหมายและนโยบายในการพัฒนาคุณภาพร่วมกัน ตัดสินใจเลือกเครื่องมือวัดคุณภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูล ระบบพัฒนาและประเมินคุณภาพภายใน มี 9 ขั้นตอนเท่ากัน แต่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 จะดำเนินงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล (ISO) ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ จะเป็นการทำงานร่วมกันของบุคลากรทั้งหมด โดยมีการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาคุณภาพ เป็นโครงการตามแผนปฏิบัติงานซึ่งโครงการเกิดขึ้นจากจิตสำนึกและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ผลการดำเนินงานจะอยู่ในรูปของเอกสารโครงการ ซึ่งมีการตรวจสอบการดำเนินงานด้วยตนเองและเพื่อนร่วมงาน และดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยการรักษาคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การขอรับการประเมินภายนอก ซึ่งยังไม่ได้ดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้ ในการประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์ 21 ขั้นตอนนี้ จะต้องประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 ขั้นตอน คือ การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบ การให้ความรู้ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การพัฒนาโครงการ การนำเสนอโครงการไปปฏิบัติ การประเมินผลและแก้ไขปรับปรุง

จะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ใช้เวลาดำเนินการเพียง 6 เดือน ในขณะที่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 ใช้เวลา 1 ปี เพราะฉะนั้นวงจรรอบของการตรวจประเมินภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 จึงยังไม่ได้ดำเนินการเพราะยังไม่ครบกำหนดเวลาที่ผู้ตรวจประเมินทั้งระบบของสถานศึกษาเมื่อครบ 3 ปี เพื่อต่อไปรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 (สมอ,2542) หากมีการพัฒนาระบบและทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ โดยมีวงจรรอบของการดำเนินการครบ 1 ปี และให้มีระบบการประเมินภายนอก น่าจะทำให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าหากมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ต่อไปอีก โดยเน้นการปฏิบัติตามแบบอย่างส่วนสมบูรณ์ ดังงานวิจัยของ Minnett (1999 : 353-362) ที่มีการประเมินภายในที่ผู้บริหารสนับสนุน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทุกคนมีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล เรียนรู้จุดบกพร่องและพัฒนาตนเอง และรายงานผลการดำเนินงานของบุคลากรระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้กลไกเอกสารเป็นเอกสารที่สวนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะท้อนภาพตนเองมีความเข้มแข็งมากขึ้น และเกิดการเรียนรู้ระบบรวมพลังร่วมใจ (collaborative learning) ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทุ่มเท เสียดสะ บุคลากรมีความรู้สึกรู้สีกู้กพัน สะท้อนภาพของตนเองและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนาดังกล่าวย่อมเป็นที่น่าสนใจศึกษาต่อว่า ระบบที่บริหารให้เป็นระบบล่างสู่บนอย่างสมบูรณ์นี้ จะได้ผลดีกว่าการวิจัยครั้งนี้มากน้อยเพียงใด และมีความคุ้มค่ากว่าระบบเดิมหรือไม่ อย่างไร

2. ประสิทธิผลของระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

2.1 ความสอดคล้องของผลการประเมินระบบด้านคุณภาพบุคลากรระหว่างกลุ่มบุคลากร

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้มีการประเมินด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอนและคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน ในด้านคุณภาพบุคลากรมีการประเมินบุคลากร 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ในขณะที่ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นคล้ายคลึงกันคือ ในระดับปานกลาง แต่ภายหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่าผู้บริหารครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันในเกือบทุกประเด็น โดยกลุ่มครู-อาจารย์มีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สนับสนุนการสอน เหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ก่อนการใช้ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มครู-อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำงานร่วมกันโดยใกล้ชิด เหมือนในช่วงหลังที่มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ ตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ อย่างไรก็ตามเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงโรงเรียนเดียว ซึ่งมี เอกลักษณะเฉพาะตัวที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารและมีความต้องการกระจายอำนาจการบริหารและ สนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยก็เป็นได้ จึงยังไม่อาจสรุปผลอย่างชัดเจนว่า ความสอดคล้องของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มครู-อาจารย์ เกิดขึ้นเนื่องจากลักษณะ พิเศษของระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์

2.2 ความแตกต่างของผลการประเมินคุณภาพก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การประเมินคุณภาพการสอนก่อนพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ พบว่านักเรียนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในองค์ประกอบเป็นเลิศด้านการสอนในระดับมาก และ ปานกลาง แต่ภายหลังพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่านักเรียนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากเกือบทุกข้อ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Sallinen, Konttinen และ Panhelainen (1994: 357-375) ซึ่งกล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ ทำในคุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการประเมินคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนจากนุคลากร 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์พบว่าให้ผลที่สอดคล้องกันคือ ความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ก่อนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารกับครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่แตกต่างกันในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 คณะผู้บริหารจะมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากกว่าบุคลากรจึงมีความเข้าใจถึงสภาพในการบริหารงานโรงเรียนเป็นอย่างดี ในขณะที่ครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงเรียนไม่มาก แต่ภายหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับมากและมากที่สุดทั้งในด้านความเป็นผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน ในขณะที่ครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงเรียนมากขึ้น ด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์และด้านผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นของครู-อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นแตกต่างเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อันอาจเนื่องจากระยะเวลาของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพโมเดลปฏิสัมพันธ์มีเวลาอยู่ในช่วงสั้น แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยกลับอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าเดิม

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ข้อบกพร่องในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์มีส่วนส่งเสริมให้ลักษณะการบริหารงานโรงเรียนเปลี่ยนไปจากระบบเดิมที่เป็นการบริหารจากบนลงล่าง (top down) เปลี่ยนไปเป็นการบริหารจากล่างขึ้นบน (bottom up) ซึ่งผลการพัฒนาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการบริหารงานของบุคลากรในองค์กร มีลักษณะที่ดีขึ้นในหลายเรื่องทั้งในเรื่องความเป็นผู้นำ การนำสารสนเทศและการวิเคราะห์มาใช้ประกอบการตัดสินใจ การจัดการกระบวนการดำเนินงาน และการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเพิ่มขึ้น ดังงานวิจัยของ Owen และ Lambert (1998 : 60) ที่พบว่าผู้นำที่ดีต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ใช้ข้อมูลสำหรับการกำหนดทิศทางของโครงการโดยผลการประเมินขึ้นอยู่กับการเข้าถึงข้อมูลที่มีความหลากหลายขององค์กรได้อย่างกว้างขวาง และการใช้จะเกิดผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินและผู้บริหาร

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ใน โรงเรียนสยาม บริหารธุรกิจมุ่งพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน 3 ด้าน คือ คุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน แต่อย่างไรก็ตามภายหลังการดำเนินงานพบว่าโรงเรียนยังมีผล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานต่ำกว่าเกณฑ์ในหลายเรื่อง คือ ในด้านคุณภาพการสอนพบว่าเรื่องที่โรงเรียนต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างมาก เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ ด้านปริมาณและคุณภาพงานวิจัยทางวิชาการ ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกการรับรู้ของครู ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางและต้องมีการพัฒนาเช่นกัน คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน สำหรับด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนพบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางถึงน้อยได้แก่ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลการดำเนินงาน ดังนั้นโรงเรียนควรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมผลการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ยของตัวแปรทุกกลุ่มในทุกด้านสูงขึ้น แต่ความคิดเห็นของผู้บริหาร กับครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ยังแตกต่างกันอยู่มากในเรื่อง ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน การมีเวลาอย่างเพียงพอในการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจในระดับเงินเดือน ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนควรมีการพัฒนาให้มีกระบวนการใช้บุคคลที่เหมาะสมกับงานและกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาผลงาน ย่อมทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันกับอาชีพที่ปฏิบัติและมีคุณภาพมากขึ้น

2. หลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ พบว่าด้านคุณภาพการสอนค่าเฉลี่ยของตัวแปรทุกกลุ่มในทุกด้านสูงขึ้น แต่ด้านความเป็นผู้นำวิชาการ และการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู และด้านปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด จึงต้องมีนโยบายในการพัฒนาความรู้เฉพาะให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดวันเวลาที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดสรรรางวัลสำหรับผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

3. การดำเนินงานหลังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกด้าน แต่บางด้านค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยก่อนการเริ่มพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ดังนั้นต้องมีการสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมในการบริหารให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการคิดใหม่และให้มีการพัฒนาโครงการเดิมอย่างต่อเนื่อง

4. ในการดำเนินการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ครั้งนี้มีการใช้ผลการประเมิน (evaluation results) ในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนางาน แต่ยังไม่มีการใช้ผลจากกระบวนการ (process) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการใช้ผลจากกระบวนการไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะมีประโยชน์ในการปรับปรุงงานและบริหารงาน จึงควรส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์ทั้งจากผล และกระบวนการประเมิน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ซึ่งพัฒนาคุณภาพ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอนและคุณภาพการบริหารงาน โรงเรียน ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพโดยทำในรูปแบบของโมเดลปฏิสัมพันธ์นั้นเกิด คุณภาพที่สูงขึ้นทั้ง 3 ด้าน แต่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าเวลาที่ใช้เพียง 6 เดือน เป็นระยะ เวลาสั้นไป ควรขยายเวลาของการวิจัยและพัฒนาให้มากขึ้นเป็นอย่างน้อย 1 ปี

2. การวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในครั้งนี้ทำให้ได้ ระบบประกันคุณภาพที่มีระบบการทำงาน 3 ระบบคือ ระบบคุณภาพ ระบบการพัฒนาและการ ประเมินคุณภาพภายใน และระบบประเมินภายนอก การวิจัยครั้งนี้ยังไม่ได้ทำในเรื่องระบบประเมิน ภายนอก ดังนั้นควรมีการวิจัยและพัฒนาได้ครบทั้ง 3 ระบบ

3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่บุคลากรในโรงเรียนต้องมีความรู้และเข้าใจในเรื่องระบบ การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 และโรงเรียนต้องได้รับการรับรองระบบบริหาร คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 เรียบร้อยแล้ว จึงจะนำระบบโมเดลปฏิสัมพันธ์มาใช้ได้ ดังนั้นควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์กับโรงเรียนที่ยังไม่ ได้จัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 มาก่อน หรือควรมีการวิจัย และพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพ ตามโมเดลปฏิสัมพันธ์เป็นฐาน แล้วศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานว่ามีความแตกต่างกัน อย่างไร

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกรณีเดียว จึงยังไม่สามารถตอบคำถามได้ว่าปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จหรือข้อบกพร่องของการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ว่ามีอะไรบ้าง ควรมี การศึกษาในทำนองเดียวกันนี้ในโรงเรียนต่างสังกัดและประเภท เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน

- บรรณานุกรม

- เข้มทอง ศิริแสงเลิศ. 2540. “การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร.” กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. สำนักงาน. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541. สำนักงาน. ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาแห่งชาติการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ.
- ธีรวัลย์ ศิลารัตน์. 2522. “ความต้องการสารสนเทศทางการศึกษาของผู้บริหารและอาจารย์คณะวิชา ครุศาสตร์ในวิทยาลัยครู.” ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธีรรินทร์ วัฒนพงศ์. 2534. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชากับขวัญและ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกระทรวงศึกษาธิการ.” ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บุญเสริม เพ็งแจ่มศรี. 2536. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ช่วยศึกษานิเทศก์อำเภอในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.” ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มารศรี สุธานี. 2540. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร.” ปริญญานิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2542. สำนักงาน. คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2535. วิธีวิจัยการศึกษา. : กรุงเทพฯ ; คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, พิมพ์ครั้งที่ 1.
- วรภัทร ภูเจริญ. 2542. แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด.
- วันชัย ศิริชนะ. 2537. “การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับ สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.” กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- สมพงศ์ ศิริเขต. 2541. “กระบวนการบริหารงานของครูใหญ่ โรงเรียนประถมศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช.” ปรินญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541. *วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2537. (ผู้รวบรวม). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ราชธนบริบาล. 2541. *การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวาณิช. 2541. *การประเมินผลการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมอ. ISO 9000. 2542. *คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันมาตรฐานแห่งประเทศไทย ปรับปรุงครั้งที่ 1.
- Baldwin, G. 1997. “Quality Assurance in Australian Higher Education : the case of Monash University”. *Quality in Higher Education*. 3(1) : 51-61.
- Berk, R. A. 1981. *Educational Evaluation Methodology : The State of Art*. Baltimore : The Johns Hopkins University Press.
- Busch, T. et. al. 1998. “Disciplinary Differences in Job Satisfaction, Self – efficacy, Goal Commitment and Organizational Commitment among Faculty Employees in Norwegian Colleges : an empirical assessment of indicators of performance” *Quality in Higher Education*. 4(2) : 137 – 157.
- Brandon, P. R. 1996. “Involving program stakeholders in reviews of evaluators’ recommendations for Program revisious.” *Evaluation and Program Planning*. 22 : 363 – 372.
- Cousins, J. B. 1996. “Consequences of researcher involvement in participatory evaluation.” *Studies in Educational Evaluation*. 22(1) : 3-17.
- Caraceli, V. J. and Preskill. H. 2000. “The Expanding Scope of Evaluation Use.” *New Directions for Evaluation*, no. 88, Winter 2000.
- Gray, R. C. et. al. 1999. “Goal setting and progress evaluation in youth empowerment.” *Evaluation and Program Planning*. 22 : 21-30.

- Keeves, J. P. 1988. **Educational Research Methodology and Measurement : An International Handbook**. Pergamon Press plc : Oxford.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. 1970. "Determining sample size for research activities." **Educational and Psychological Measurement**. 30 : 607-610.
- Kuh, G. D. 1997. "The development of process indicators to estimate student gains associated with good practices in undergraduate education." **Research in Higher Education**. 38(2) : 435 – 454.
- Lundquist, R. 1997. "Quality systems and ISO 9000 in higher education." **Assessment & Evaluation in Higher Education**. 22(2) : 159 – 172.
- Minnett, A. M. 1999. "Internal evaluation in a self – reflective organization : one nonprofit agency' model." **Evaluation and Program Planning**. 22 : 353 – 362.
- Mehrens A. W. and Lehmann, I. I. 1984. "Measurement and Evaluation in Education and Psychology". Pratedin : Japan.
- Owen, J. M. and Lambert, F.C. 1998. "Evaluation and the information needs of organizational leaders." **American Journal of Evaluation**. 19(2) : 355 – 365.
- Popham, W. J. 1997. **Educational Evaluation**. Englewood Cliffs : Prentice Hall, Inc.,
- Richardson, K. E. 1998. "Quantifiable feedback : Can it really measure quality." **Quality Assurance in Education**. 6(4) : 212 – 219.
- Sallinen, A. et. al. 1994. "Interactive model of self – evaluation quality assessment at the university of Jyväskylä." **Higher Education Management**. 6(3) : 357 – 375.
- Scriven, M. 1998. "Minimalist theory : The least theory that practice requires." **American Journal of Evaluation**. 9(1) : 57 – 70.
- Segers, M. and Dochy, F. 1996. "Quality assurance in higher education : Theoretical Considerations and empirical evidence." **Studies in Educational Evaluation**. 22(2) : 115 – 137.
- Stufflebeam, D. L. et. al. 1971. **Educational Evaluation Decision Making I**. tasca : F. E. Peacock Publishers, INC.
- Thompson J. et. al. 1998. "Developing an institutional framework for rewarding excellence in teaching : a case study." **Quality Assurance in Education**. 6(2) : 97 – 105.
- Vengris, S. 1997. "External evaluation of studies at Vilnius University, 1994 – 1995." **Quality**

เอกสารนี้เป็น in Higher Education. 3(1) : 81 – 85. การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

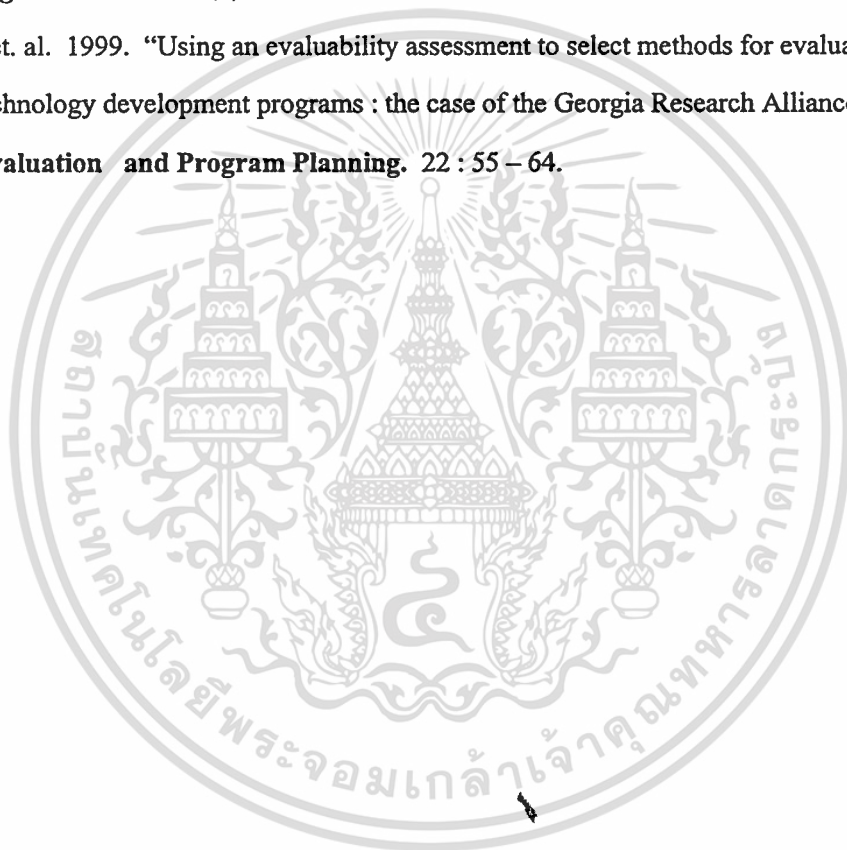
Webster. 1975. New Collegiate Dictionary.

Webbstock, D. 1997. Quality assurance with respect to university teaching in south Africa : a narrative analysis.” **Assessment & Evaluation in Higher Education**. 22(2) : 175 – 184.

Winn, B. A. and Cameron, K. S. 1998. “Organizational quality : An examination of the Malcolm Baldrige National Quality Framework.” **Research in Higher Education**. 39(5) : 491 – 512.

Woodhouse, D. 1998. Quality assurance in higher education : the next 25 years.” **Quality in Higher Education**. (2) : 257 – 269.

Youtie, J. et. al. 1999. “Using an evaluability assessment to select methods for evaluating state technology development programs : the case of the Georgia Research Alliance.” **Evaluation and Program Planning**. 22 : 55 – 64.





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504 / 2319

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 พฤษภาคม 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน

ด้วย นางสาวปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหาร
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ การวิจัยและพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (เอสแบค)”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยว
กับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม
ดังที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของ
ท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**SOUTHEAST ASIAN MINISTERS OF EDUCATION SECRETARIAT**

920 Sukhumvit Road, Bangkok 10110, Thailand. Tel: (66-2)391-0144, 391-0256, 391-0554, 391-6413, 391-6405
http://www.seameo.org Fax: (66-2) 381-2587 E-mail: secretariat@seameo.org

Ref: 12.104.10/234/01

9 February 2001

Ms Prasai Prawatrungruang
Director
Siam Business Administration College (SBAC)
6/599 Moo 5
Soi Phaholyothin 52 Saimai
Bangkok
10220

Dear Ms Prasai,

The First SEAMEO Education Congress
Abstract Submission

Thank you for submitting your abstract entitled "A research and development of the quality assurance system based on interactive model at Siam Business Administration College (SBAC)" for consideration in the upcoming SEAMEO Education Congress, 26 to 29 March 2001. We are pleased to inform you that the Technical Committee has evaluated your abstract and would like to invite you to present your paper for *Parallel Session V: Assuring Quality and Relevant Education on Thursday, 29 March 2001, at 1100-1215 hours*. You will be allotted 15 minutes for your presentation. Please note that your registration fee will be waived.

If this is agreeable, please send us

1) the completed registration form enclosed.

2) the full text or your paper (please e-mail it as MS Word attachment to congress@seameo.org) and the technical requirements for presentation (LCD/overhead projector, video-PAL/NTSC format, Powerpoint, etc) on or before 23 February 2001.

Thank you and we look forward to your quick reply.

Sincerely yours,

Tiraporn Tangkoskul
Documentation and Resource Officer
and Officer-in-Charge

Encl: As stated

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0601/พิเศษ

กรมวิชาการ

กระทรวงศึกษาธิการ กทม. 10300

17 พฤษภาคม 2544

เรื่อง เผยแพร่บทความ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)

ตามที่ นางสาวปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการบริหาร
อาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ส่งบทความ เรื่อง การวิจัย
และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)
จำนวน 1 ชุด เพื่อเผยแพร่ลงในวารสารวิชาการของกรมวิชาการนั้น กองบรรณาธิการได้รับบทความ
ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว และได้พิจารณานำลงเผยแพร่ในวารสารวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธรรมศักดิ์ มีอิสระ)

บรรณาธิการ

วารสารวิชาการ โดยกรมวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร. 2824563

โทรสาร 2816236



ภาคผนวก ข.

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรต่อคุณภาพของโรงเรียน ก่อนการพัฒนาระบบ
การประกันคุณภาพตามโมเดล ปฏิสัมพันธ์

ตารางที่ ข.1 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความคิดเห็น ตัวแปรด้านคุณภาพของ
บุคลากรเป็นรายชื่อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
1. ความมีอิสระในการทำงานตามภาระ หน้าที่ของตน	มาก(4)	12(80.0)	น้อย(2)	25(36.8)	มาก(4)	23(52.3)
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงาน	มาก(4)	11(73.3)	มาก(4)	33(48.5)	มาก(4)	23(52.3)
3. ความสำเร็จที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงาน	มาก(4)	9(60.0)	มาก(4)	39(57.4)	มาก(4)	20(45.5)
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทน ที่ไม่ใช่ตัวเงิน	มาก (4)	11 (73.4)	ปานกลาง (3)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	22 (50.0)
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	มาก (4)	13 (86.6)	มาก(4)	31(45.6)	มาก(4)	22 (50.0)
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการ ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	มาก(4)	13 (86.7)	มาก (4)	37 (54.4)	มาก(4)	24 (54.5)
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	39 (57.4)	ปานกลาง (3)	19 (43.2)
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัย ของโรงเรียน	มาก (4)	10 (66.7)	ปานกลาง (3)	25 (36.8)	มาก (4)	22 (50.0)
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับ จากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี	มาก (4)	12 (79.9)	ปานกลาง (3)	31 (45.6)	ปานกลาง (3)	19 (43.2)
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม	มาก (4) น้อย (2)	7 (46.6)	น้อย (2)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	14 (31.8)
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำ	มาก(4)	7 (46.7)	น้อย (2)	24 (35.3)	ปานกลาง (3) น้อย (2)	14 (31.8)
12. การใช้ประโยชน์จากความชำนาญของ ตนเองในหน้าที่งาน	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	18 (40.9)
13. การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำ หน้าที่ของตน	มาก(4)	6(40.0)	น้อย(2)	34(50.0)	มาก(4)	14(31.8)
14. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	มาก (4)	11 (73.4)	ปานกลาง (3)	41 (60.3)	ปานกลาง(3)	18 (40.9)
15. ระดับเงินเดือน	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	ปานกลาง(3)	20 (45.5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง						
1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ			ปานกลาง (3)	35 (51.5)		
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ			ปานกลาง (3)	26 (38.2)		
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ			ปานกลาง (3)	32 (47.1)		
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน			ปานกลาง (3)	26 (38.2)		
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงาน			ปานกลาง (3)	33 (48.5)		
6. การเขียนรายงานวิจัย			ปานกลาง (3)	27 (39.7)		
7. การบรรยายในชั้นเรียน			มาก (4)	39 (57.4)		
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน			มาก (4)	38 (55.9)		
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน			มาก (4)	39 (57.4)		
10. การมีความรู้ในวิชาสอน			มาก (4)	36 (52.9)		
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน			มาก (4)	42 (61.8)		
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ			มาก (4)	41 (60.3)		
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน			มาก (4)	44 (64.7)		
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง			มาก (4)	37 (54.4)		
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร			มาก (4)	44 (64.7)		
ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน						
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ	มากที่สุด (5)	12 (80.0)	มาก (4)	31 (45.6)	มาก (4)	19 (46.3)
2. ท่านมักพูดกับเพื่อนของท่านว่า การได้ทำงานที่โรงเรียนเป็นโอกาสที่ดีมาก	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	29 (42.6)	มาก (4) ปานกลาง (3)	17 (41.5)
3. ความรู้สึกจงรักภักดีของท่านต่อโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจมีน้อย	น้อยที่สุด (1)	7 (46.7)	น้อย (2)	22 (32.4)	ปานกลาง (3)	16 (39.0)
4. ท่านจะทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อที่จะได้ทำงานต่อไป	มาก (4)	8 (53.5)	มาก (4)	26 (38.2)	มาก (4)	19 (46.3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
5. คำนิยมในการทำงานของโรงเรียนและของท่านมีความคล้ายคลึงกัน	มาก (4)	12 (80.0)	มาก (4) ปานกลาง (3)	25 (36.8)	มาก (4)	18 (43.9)
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในโรงเรียน	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	17 (41.5)
7. ท่านจะไม่ทำงานที่องค์กรอื่น ถ้าได้ทำงานในลักษณะเดียวกับที่ทำอยู่ขณะนี้	มากที่สุด (5)	8 (53.3)	มาก (4)	21 (30.9)	มาก (4)	12 (29.3)
8. การทำงานที่โรงเรียนทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถมากที่สุด	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	24 (35.3)	มาก (4)	14 (34.1)
9. การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านลาออก	น้อย (2)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	15 (36.6)
10. ท่านคิดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เพิ่มมากนักถ้ายังคงทำงานในโรงเรียน	น้อย (2)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	20 (48.8)
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของโรงเรียน	มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2)	5 (33.3)	มาก (4)	27 (39.7)	มาก (4)	16 (39.0)
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียนขยายบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	46 (67.6)	มาก (4)	22 (53.7)
13. สำหรับท่านแล้วโรงเรียนขยายบริหารธุรกิจนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงาน	มาก (4)	7 (46.6)	ปานกลาง (3)	31 (45.6)	ปานกลาง (3)	20 (48.8)
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเลือกมาทำงานในโรงเรียนเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	มาก (4)	7 (46.6)	ปานกลาง (3)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	18 (43.9)
15. การทำงานนี้ทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่อื่น	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	34 (50.0)	ปานกลาง (3)	17 (41.5)

ตารางที่ ข.2 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความคิดเห็น ตัวแปรด้านคุณภาพการสอน
เป็นรายข้อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความเป็นเลิศด้านการสอน (นักเรียน)						
1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา					มาก (4)	150 (42.6)
2. ครูทำประมวลรายวิชา (course syllabus) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน					ปานกลาง (3)	136 (38.9)
3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน					ปานกลาง (3)	118 (33.5)
4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน					มาก (4)	128 (36.4)
5. ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและทันสมัย					ปานกลาง (3)	135 (38.4)
6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน					ปานกลาง (3)	135 (38.4)
7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น					มาก (4)	150 (42.6)
8. ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน					มาก (4)	173 (49.4)
ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ครู-อาจารย์)						
1. สามารถให้คำปรึกษาและตอบปัญหาข้อสงสัยทางวิชาการให้เพื่อนครูได้			มาก (4)	40 (58.8)		
2. มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนกับเพื่อนครูอยู่เสมอ			มาก (4)	38 (55.9)		
3. มีการเข้าร่วมและช่วยเหลือกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของหมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ			มาก (4)	31 (45.6)		
4. สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนครูได้			มาก (4)	33 (48.5)		
5. ช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อประสบความเดือดร้อน			มาก (4)	36 (52.9)		
6. สามารถชักจูงให้เพื่อนครูคล้อยตามได้			ปานกลาง (3)	25 (36.8)		
7. รับฟังคำท้วงติงในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้			มาก (4)	38 (55.9)		
ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน (นักเรียน)						
1. ครู ประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี					มาก (4)	155 (44.7)
2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					มาก (4)	151 (43.6)

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินส่วนราชการ ใช้เฉพาะในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่าย					มาก (4)	134 (38.5)
4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการเรียนการสอน					มาก (4)	160 (46.1)
5. ครูวัดผลการเรียนการสอนด้วยความยุติธรรม					มาก (4)	167 (48.0)
6. ครูไม่แสดงอารมณ์หรือกิริยาต่อนักเรียน					มาก (4)	135 (38.8)
7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี					มาก (4)	162 (46.6)
การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก (หัวหน้า)						
1. ครูเตรียมการสอนหรือวางแผนการสอนล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ	มากที่สุด(5) มาก (4)	7 (46.7)				
2. ครูเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาได้เหมาะสมและทันสมัย	มาก (4)	10 (66.7)				
3. ครูใส่หาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ	มาก (4) ปานกลาง (3)	5 (33.3)				
4. ครูมีเหตุผลและวิธีที่ชัดเจนและต่าง ๆ เกี่ยวกับการสอนจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	มาก (4)	8 (53.3)				
5. ครูให้ความสำคัญและไม่ถือคติในการประเมินผลการเรียนของนักเรียน-นักศึกษา	มาก (4)	9 (60.0)				
6. ครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนของ โรงเรียน	มาก(4)	8 (53.3)				
7. ครูมีจิตวิญญาณความเป็นครู	มากที่สุด (5)	7 (46.7)				
ความเป็นผู้นำวิชาการ (นักเรียน)						
1. ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำกิจกรรมทางวิชาการ			น้อย (2)	32 (47.1)		
2. ความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม			ปานกลาง (3)	26 (38.2)		
3. การค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงาน			น้อย (2)	33 (48.5)		
4. การริเริ่มโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรของโรงเรียน			น้อย (2)	30 (44.1)		
5. การได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำในการจัดโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	25 (36.8)		
6. การมีส่วนแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้			ปานกลาง (3)	28 (41.2)		
7. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในโรงเรียน			น้อย (2)	24 (35.3)		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (ครู-อาจารย์)						
1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย			ปานกลาง (3)	25 (36.8)		
2. การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียน			น้อย (2)	27 (39.7)		
3. ประสบการณ์ในการทำวิจัยในชั้นเรียน			น้อย (2)	24 (35.3)		
4. ประสบการณ์ในการเขียนบทความวิชาการ			น้อยที่สุด (1)	56 (82.3)		
5. ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือตำรา			น้อยที่สุด (1)	60 (88.2)		
6. การจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษา			น้อย(2)	47 (69.1)		
ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู (ครู-อาจารย์)						
1. การได้รับเชิญไปทำโครงการกับหน่วยงานภายนอกและการหาราชได้เข้าโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	51 (75.0)		
2. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอก			น้อยที่สุด (1)	58 (85.3)		
3. การได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจากบุคคลภายนอก			น้อยที่สุด (1)	62 (91.2)		
4. การเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ			น้อยที่สุด (1)	29 (42.6)		
5. การได้รับเชิญเป็นกรรมการทำงานในชุมชน			น้อยที่สุด (1)	52 (76.5)		
6. การได้รับเชิญเป็นคณะทำงานในองค์กรของรัฐ			น้อยที่สุด (1)	57(83.8)		
7. การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับจากองค์กรภายนอก			ปานกลาง (3)	33 (48.5)		
การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (ครู-อาจารย์)						
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	28 (41.2)		
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนการสอนของโรงเรียน			น้อย (2)	21 (30.9)		
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนระดับแผนก			ปานกลาง (3)	21 (30.9)		
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในระดับแผนก			ปานกลาง (3)	27 (39.7)		
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณการจัดการเรียนการสอน			น้อยที่สุด (1)	35 (51.5)		
6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	24 (35.2)		
7. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการสอนของบุคลากรในโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	25 (36.8)		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.3 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความคิดเห็น ตัวแปรด้านคุณภาพ
การบริหารงานโรงเรียนเป็นรายชื่อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความเป็นผู้นำ						
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ	มากที่สุด (5) มาก (4)	7 (46.7)	มากที่สุด (5)	29 (42.6)	มาก (4)	14 (30.4)
2. ผู้บริหารจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายในโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	24 (35.3)	มาก (4)	19 (41.3)
3. ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3)	5 (33.3)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	มาก (4)	21 (45.7)
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการ เปลี่ยนแปลง	มาก (4) ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	22 (32.4)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ ชัดเจน	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	24 (35.3)	มาก (4)	17 (37.0)
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อ ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	ปานกลาง (3)	8 (53.3)	มาก (4) ปานกลาง (3)	21 (30.9)	ปานกลาง (3)	22 (47.8)
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของ บุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุง โรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	17 (37.0)
8. ผู้บริหารประจักษ์เห็นถึงความสำคัญ ของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	มาก (4)	27 (39.7)	มาก (4) ปานกลาง (3)	17 (37.0)
สารสนเทศและการวิเคราะห์						
1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน	มาก (4)	6 (40.0)	น้อย (2)	29 (44.6)	น้อย (2)	22 (47.8)
2. การใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม	ปานกลาง (3)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	26 (40.0)	ปานกลาง (3)	25 (54.3)
3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการ ปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนอยู่เสมอ	มาก (4)	11 (73.3)	น้อย (2)	36 (55.4)	น้อย (2)	19 (42.2)
4. มีความคิดพาดเกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศของโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	24 (36.9)	ปานกลาง (3)	27 (60.0)
5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อ บกพร่องของระบบสารสนเทศของโรงเรียน	มาก (4)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	26 (40.0)	ปานกลาง (3)	23 (51.1)
6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบสาร สนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง	ปานกลาง (3)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	34 (52.3)	ปานกลาง (3)	30 (65.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
7. บุคลากรด้านระบบสาร-สนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี	ปานกลาง (3)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	33 (50.8)	ปานกลาง (3)	30 (65.2)
8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กร	ปานกลาง (3)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	28 (43.1)	ปานกลาง (3)	29 (64.4)
9. มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	30 (46.2)	ปานกลาง (3)	25 (54.3)
การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ						
1. มีการกำหนดรายละเอียด ของกิจกรรมเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในโรงเรียน	มาก(4)	7 (46.7)	ปานกลาง(3)	26 (40.6)	มาก (4)	19 (41.3)
2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียน	มาก(4)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	30 (46.9)	ปานกลาง(3)	22 (47.8)
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน	มาก(4)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	21(30.9)	ปานกลาง(3)	21(45.7)
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	มาก(4)	8 (53.3)	มาก (4)	29 (42.6)	มาก(4)	20 (43.5)
5. ใช่วิสัยทัศน์เป็นตัวชี้นำกิจกรรมที่ต้องทำเป็นประจำ	มาก (4)	10 (66.7)	มาก (4)	27 (39.7)	ปานกลาง(3)	23 (50.0)
6. มีแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	26 (38.2)	ปานกลาง(3)	19 (41.3)
7. มีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ	มาก (4)	6(40.0)	มาก (4)	35 (51.5)	มาก (4)	21(45.7)
การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์						
1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	มาก (4)	7(46.7)	มาก (4)	32 (47.1)	ปานกลาง (3)	16 (34.8)
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมากทุกครึ่ง	มาก (4)	7(46.7)	มาก (4)	32(47.1)	มาก (4) ปานกลาง (3)	17 (37.0)
3. บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดำเนินการพัฒนาอย่างทั่วถึง	มาก (4)	8(53.3)	มาก (4)	31(45.6)	ปานกลาง (3)	17 (37.0)
4. ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดูถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากร	มาก(4)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	24 (35.3)	ปานกลาง(3)	24 (52.2)
5. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ	มาก(4)	6(40.0)	ปานกลาง (3)	25(36.8)	ปานกลาง(3)	21 (45.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
6. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	ปานกลาง (3)	21(45.7)
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง	ปานกลาง (3) น้อย (2)	4 (46.7)	น้อย (2)	23 (33.8)	ปานกลาง (3)	18(39.1)
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น	ปานกลาง(3)	9 (60.0)	น้อย (2)	22(32.4)	ปานกลาง(3)	21 (45.7)
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น	มาก(4) ปานกลาง(3)	6 (40.0)	ปานกลาง(3)	32(47.8)	ปานกลาง(3)	27(58.7)
10. การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อยลง	ปานกลาง(3)	8(53.3)	ปานกลาง(3)	31(46.3)	ปานกลาง(3)	25(55.6)
11. ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย	ปานกลาง(3)	11(73.3)	ปานกลาง(3)	19(28.4)	ปานกลาง(3)	22(48.9)
12. โรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน	ปานกลาง (3)	6 (40.0)	น้อย (2)	27 (40.3)	ปานกลาง	19 (42.2)
การจัดการกระบวนการดำเนินงาน						
1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	มาก(4)	12 (80.0)	มาก(4)	33(49.3)	มาก(4)	20(45.5)
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า	มาก(4)	7(46.7)	มาก(4)	27(40.3)	ปานกลาง (3)	20 (45.5)
3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	มาก(4)	10 (66.7)	มาก(4)	28(41.8)	ปานกลาง (3)	21(47.7)
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	มาก(4)	9 (60.0)	มาก(4)	23 (34.3)	ปานกลาง (3)	19 (43.2)
5. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำ	มาก(4)	8 (53.3)	มาก(4)	29 (43.3)	ปานกลาง (3)	19 (43.2)
6. มีการจัดระบบ/โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกปี	มาก(4)	10 (66.7)	มาก(4)	31 (46.3)	มาก(4)	19 (43.2)
7. มีการใช้ทรัพยากรของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	มาก(4)	8 (53.3)	มาก(4)	28 (41.8)	มาก(4)	18(40.9)
8. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	มาก(4)	11 (73.3)	มาก(4)	31 (46.3)	มาก(4)	20 (45.5)
ผลการดำเนินงาน						
1. บุคลากรส่วนใหญ่การปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลา	มาก(4)	6 (40.0)	มาก(4)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น	มาก(4) ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	39 (57.4)	ปานกลาง (3)	27 (57.4)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)
4. นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง	ปานกลาง(3)	8 (53.3)	ปานกลาง(3)	35 (51.5)	ปานกลาง(3)	27 (60.0)
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน นักศึกษาสูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน	มาก(4)	8 (53.3)	ปานกลาง(3)	32 (47.1)	ปานกลาง(3)	26 (57.8)
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	ปานกลาง(3)	8 (53.3)	ปานกลาง(3)	29 (42.6)	ปานกลาง(3)	21 (45.7)
7. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	มาก(4)	8 (53.3)	มาก(4)	36 (52.9)	มาก(4)	22 (47.8)
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน	มากที่สุด(5)	7 (46.7)	มาก(4)	33 (48.5)	มาก(4)	20 (43.5)
9. การบริการของ โรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ	ปานกลาง (3)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	32 (47.1)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)
10. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้	มาก(4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	25 (54.3)
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	มาก(4)	8 (53.3)	มาก(4)	33 (48.5)	มาก(4)	21 (45.7)
ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา						
1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา	มาก(4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	31 (46.3)	ปานกลาง (3)	17 (34.1)
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน	มาก(4)	10 (66.7)	ปานกลาง (3)	26 (38.8)	มาก (4)	17 (41.5)
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	มาก(4)	10 (66.7)	มาก(4)	34 (50.7)	ปานกลาง (3)	18 (43.9)
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ	มาก(4)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	28 (41.8)	มาก(4)	18 (43.9)
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ	มาก(4)	9 (60.0)	มาก(4)	33 (49.3)	มาก(4)	17 (41.5)
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่	มาก(4)	9 (60.0)	มาก(4)	31 (46.3)	มาก(4)	23 (56.1)
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ	มาก(4)	12 (80.0)	มาก(4)	26 (38.8)	มาก(4) ปานกลาง(3)	16 (39.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรต่อคุณภาพของโรงเรียน หลังการพัฒนา
ระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์

ตารางที่ ข.4 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความถี่เห็นตัวแปรด้านคุณภาพของ
บุคลากรเป็นรายชื่อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
1. ความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	36 (52.9)	มาก (4)	30 (65.2)
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	38 (55.9)	มาก (4)	26 (56.5)
4. ความสำนึกที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	45 (66.2)	มาก (4)	29 (63.0)
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน	มาก (4)	7 (46.6)	มาก (4)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	21 (45.7)
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	36 (52.9)	มาก (4)	28 (60.9)
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	45 (66.2)	มาก (4)	24 (52.2)
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	มาก (4)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	33 (48.5)	มาก (4)	23 (50.0)
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	37 (54.4)	มาก (4)	20 (43.5)
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	29 (42.6)	มาก (4)	25 (54.3)
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	21 (30.9)	มาก (4)	22 (47.8)
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำและงานนอกเหนืองานประจำ	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	25 (36.8)	ปานกลาง (3)	17 (37.0)
12. การใช้ประโยชน์จากความรู้ทางานของตนในหน้าที่งาน	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	37 (54.4)	มาก (4)	25 (54.3)
13. การมีเวลาอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่ของตน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	23 (33.8)	มาก (4)	17 (37.0)
14. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	28 (41.2)	มาก (4)	19 (41.3)
15. ระดับเงินเดือน	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	32 (47.1)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.4 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)	ระดับ	ความดี (ร้อยละ)
ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง						
1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ			ปานกลาง (3)	28 (41.2)		
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ			มาก (4)	27 (39.7)		
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ			ปานกลาง (3)	29 (42.6)		
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน			มาก (4)	39 (57.4)		
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงาน			มาก (4)	31 (45.6)		
6. การเขียนรายงานวิจัย			มาก (4)	33 (48.5)		
7. การบรรยายในชั้นเรียน			มาก (4)	42 (61.8)		
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน			มาก (4)	47 (69.1)		
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน			มาก (4)	44 (64.7)		
10. การมีความรู้ในวิชาสอน			มาก (4)	34 (50.0)		
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน			มาก (4)	43 (63.2)		
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ			มาก (4)	38 (55.9)		
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน			มาก (4)	44 (64.7)		
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง			มาก (4)	40 (58.8)		
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร			มาก (4)	42 (61.8)		
ความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน						
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ	มาก (4)	12 (80.0)	ปานกลาง (3)	38 (55.9)	ปานกลาง (3)	22 (47.8)
2. ท่านมักพูดกับเพื่อนของท่านว่าการได้ทำงานที่โรงเรียนเป็นโอกาสที่ดีมาก	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	38 (55.9)	ปานกลาง (3)	21 (45.7)
3. ความรู้สึกจงรักภักดีของท่านต่อโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจมีน้อย	มาก (4)	5 (33.3)	ปานกลาง (3)	22 (32.4)	น้อย (2)	21 (45.7)
4. ท่านจะทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อที่จะได้ทำงานต่อไป	มากที่สุด (5) มาก (4)	6 (40.0) 6 (40.0)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	24 (52.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.4 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
5. คำนิยมในการทำงานของโรงเรียน และของท่านมีความคล้ายคลึงกัน	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	36 (52.9)	มาก (4)	21 (45.7)
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่าน ทำงานใน โรงเรียน	มากที่สุด (5)	10 (66.6)	มาก (4)	32 (47.1)	มาก (4)	21 (45.7)
7. ท่านจะไม่ทำงานที่องค์กรอื่น ถ้า ได้ทำงานในลักษณะเดียวกับที่ทำอยู่ ขณะนี้	มากที่สุด (5)	8 (53.3)	มาก (4)	25 (36.8)	มาก (4)	21 (45.7)
8. การทำงานที่โรงเรียนทำให้ท่านได้ ใช้ความสามารถมากที่สุด	มากที่สุด (5) มาก (4)	6 (40.0) 6 (40.0)	มาก (4)	33 (48.5)	ปานกลาง (3)	18 (39.1)
9. การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ ทำงานเพียงเล็กน้อยอาจเป็นสาเหตุที่ ทำให้ท่านลาออก	น้อย (2)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
10. ท่านคิดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์ เพิ่มมากนักถ้ายังคงทำงานใน โรงเรียน	น้อย (2)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	23 (33.8)	ปานกลาง (3)	21 (45.7)
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับ นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากรของโรงเรียน	มาก (4)	5 (33.3)	มาก (4)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	19 (41.3)
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียน สยามบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา	มากที่สุด (5)	8 (53.3)	มาก (4)	38 (55.9)	มาก (4)	27 (58.7)
13. สำหรับท่านแล้วโรงเรียนสยาม บริหารธุรกิจนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดใน ที่ท่านจะทำงาน	มากที่สุด (5) มาก (4)	6 (40.0) 6 (40.0)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเลือกมา ทำงานใน โรงเรียนเป็นการตัดสินใจ ที่ถูกต้อง	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	31 (45.6)	มาก (4)	21 (45.7)
15. การทำงานที่นี่ทำให้ท่านมีความ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่ การงานมากกว่าที่อื่น	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	34 (50.0)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)

ตารางที่ ข.5 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความคิดเห็น ตัวแปรด้านคุณภาพการสอน
เป็นรายข้อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความเป็นเลิศด้านการสอน (นักเรียน)						
1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา					มาก (4)	186 (52.8)
2. ครูทำประมวลรายวิชา (course syllabus) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน					ปานกลาง (3)	127 (36.1)
3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน					ปานกลาง (3)	137 (38.9)
4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน					มาก (4)	155 (44.0)
5. ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและทันสมัย					ปานกลาง (3)	136 (38.6)
6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน					มาก (4)	161 (45.7)
7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น					มาก (4)	170 (48.3)
8. ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน					มาก (4)	188 (53.4)
ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ครู-อาจารย์)						
1. สามารถให้คำปรึกษาและตอบปัญหาข้อสงสัยทางวิชาการให้เพื่อนครูได้			มาก (4)	39 (57.4)		
2. มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนกับเพื่อนครูอยู่เสมอ			มาก (4)	43 (63.2)		
3. มีการเข้าร่วมและช่วยเหลือกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนของหมวดวิชาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ			มาก (4)	38 (55.9)		
4. สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนครูได้			มาก (4)	36 (52.9)		
5. ช่วยเหลือเพื่อนครูเมื่อประสบความเดือดร้อน			มาก (4)	38 (55.9)		
6. สามารถชักชวนให้เพื่อนครูคล้อยตามได้			มาก (4)	41 (60.3)		
7. รับฟังคำท้วงติงในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้			มาก (4)	40 (58.8)		
ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน (นักเรียน)						
1. ครูประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี					มาก (4)	184 (52.3)
2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้					มาก (4)	170 (48.3)
3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่าย					มาก (4)	173 (49.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน					มาก (4)	180 (51.1)
5. ครูวัดผลการเรียนการสอนด้วยความยุติธรรม					มาก (4)	199 (56.5)
6. ครูไม่แสดงอารมณ์หรือกิริยาตูดูกักเรียน					มาก (4)	144 (40.9)
7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี					มาก (4)	173 (49.1)

การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก (หัวหน้า)

1. ครูเตรียมการสอนหรือวางแผนการสอนล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ	มาก (4)	8 (53.3)				
2. ครูเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการสอนและเนื้อหาได้เหมาะสมและทันสมัย	มาก (4)	8 (53.3)				
3. ครูไม่หาความรู้ในวิชาที่สอนเป็นประจำ	มาก (4)	8 (53.3)				
4. ครูมีเหตุผลและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการสอนจาก ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	มากที่สุด (5)	8 (53.3)				
5. ครูให้ความสำคัญและไม่ถือคติในการประเมินผลการเรียนของนักเรียน-นักศึกษา	มาก (4)	8 (53.3)				
6. ครูอุทิศเวลาให้กับนักเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)				
7. ครูมีจิตวิญญาณความเป็นครู	มาก (4)	8 (53.3)				

ความเป็นผู้นำวิชาการ (ครู-อาจารย์)

1. ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำกิจกรรมทางวิชาการ			น้อย (2)	27 (39.7)		
2. ความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการสอนเป็นทีม			ปานกลาง (3)	26 (38.2)		
			น้อย (2)	26 (38.2)		
3. การค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงาน			น้อย (2)	26 (38.2)		
4. การริเริ่มโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรของโรงเรียน			น้อย (2)	24 (35.3)		
5. การได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นำในการจัดโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียน			น้อย (2)	27 (39.7)		
6. การมีส่วนแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้			ปานกลาง (3)	29 (42.6)		
7. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในโรงเรียน			น้อย (2)	21 (30.9)		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ (ครู-อาจารย์)						
1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัย			มาก (4)	28 (41.2)		
2. การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียน			ปานกลาง (3)	41 (60.3)		
3. ประสบการณ์ในการทำวิจัยในชั้นเรียน			น้อยที่สุด (1)	41 (60.3)		
4. ประสบการณ์ในการเขียนบทความวิชาการ			น้อยที่สุด (1)	46 (67.6)		
5. ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือตำรา			น้อยที่สุด (1)	49 (72.1)		
6. การจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษา			น้อย (2)	44 (64.7)		
ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู (ครู-อาจารย์)						
1. การได้รับเชิญไปทำโครงการกับหน่วยงานภายนอกและการหารายได้เข้าโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	59 (86.8)		
2. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอก			น้อยที่สุด (1)	59 (86.8)		
3. การได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจากบุคคลภายนอก			น้อยที่สุด (1)	55 (80.9)		
4. การเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ			น้อยที่สุด (1)	33 (48.5)		
5. การได้รับเชิญเป็นกรรมการทำงานในชุมชน			น้อยที่สุด (1)	46 (67.6)		
6. การได้รับเชิญเป็นคณะทำงานในองค์กรของรัฐ			น้อยที่สุด (1)	54 (79.4)		
7. การรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับจากองค์กรภายนอก			ปานกลาง (3)	31 (45.6)		
การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน (ครู-อาจารย์)						
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโรงเรียน			ปานกลาง (3)	21 (30.9)		
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนการสอนของโรงเรียน			ปานกลาง (3)	23 (33.8)		
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนระดับแผนก			ปานกลาง (3)	27 (39.7)		
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในระดับแผนก			ปานกลาง (3)	24 (35.3)		
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณการจัดการเรียนการสอน			น้อยที่สุด (1)	26 (38.2)		
6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงเรียน			น้อย (2)	23 (33.8)		
7. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการสอนของบุคลากรในโรงเรียน			น้อยที่สุด (1)	28 (41.2)		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.6 สรุปผลคำร้อยละ ความถี่สูงสุดของระดับความคิดเห็น ตัวแปรด้านคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนเป็นรายชื่อ

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
ความเป็นผู้นำ						
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มากที่สุด (5)	29 (42.6)	มากที่สุด (5)	21 (45.7)
2. ผู้บริหารขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	มาก (4)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	18 (39.1)
3. ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	6 (40.0)				
	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	24 (35.3)	ปานกลาง (3)	19 (41.3)
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	24 (35.3)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	27 (39.7)	มาก (4)	17 (37.0)
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	มาก (4)	23 (33.8)	ปานกลาง (3)	17 (37.0)
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน	มากที่สุด (5)	8 (53.3)	มาก (4)	28 (41.2)	มาก (4)	14 (30.4)
					ปานกลาง (3)	14 (30.4)
8. ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	32 (47.1)	มาก (4)	22 (47.8)
สารสนเทศและการวิเคราะห์						
1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	20 (43.5)
2. การใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)
3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนอยู่เสมอ	มากที่สุด (5)	7 (46.7)				
	มาก (4)	7 (46.7)	มาก (4)	39 (57.4)	ปานกลาง (3)	16 (34.8)
4. มีความคิดพลาดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	มาก (4)	24 (35.3)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศของโรงเรียน	ปานกลาง (3)	6 (40.0)	มาก (4)	24 (35.3)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศที่ให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง	ปานกลาง (3)	8 (53.2)	ปานกลาง (3)	36 (52.9)	ปานกลาง (3)	28 (60.9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.6 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
7. บุคลากรด้านระบบสาร-สนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	38 (55.9)	ปานกลาง (3)	26 (56.5)
8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กร	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	29 (63.0)
9. มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ	มากที่สุด (5)	5 (33.3)				
	มาก (4)	5 (33.3)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)

การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ

1. มีการกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	33 (48.5)	มาก (4)	23 (50.0)
2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียน	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	32 (47.1)	มาก (4)	19 (41.3)
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	18 (39.13)
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	31. (45.6)	มาก (4)	25 (54.3)
5. ใช้ตัวชี้วัดเป็นตัววัดนำกิจกรรมที่ต้องทำเป็นประจำ	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	มาก (4)	39 (67.4)	มาก (4)	24 (52.2)
6. มีแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	32 (47.1)	มาก (4)	17 (37.0)
7. มีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	31 (45.6)	มากที่สุด (5)	15 (32.6)
					มาก (4)	15 (32.6)

การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	มากที่สุด (5)	7 (46.6)	มาก (4)	33 (48.5)	มาก (4)	17 (37.0)
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง	มากที่สุด (5)	7 (46.7)	มาก (4)	36 (52.9)	มาก (4)	20 (43.5)
3. บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดำเนินการพัฒนาอย่างทั่วถึง	มาก (4)	7 (46.7)	มาก (4)	28 (41.2)	มาก (4)	16 (34.8)
4. ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดูถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากร	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	24 (35.3)	ปานกลาง (3)	19 (41.3)
5. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	27 (47.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.6 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
6. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	มากที่สุด (5) ปานกลาง (3)	5 (33.3) 5 (33.3)				
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ ของบุคลากรลดลง	ปานกลาง (3)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มากขึ้น	มาก (4)	7 (46.7)	น้อย (2)	21 (30.9)	ปานกลาง (3)	25 (54.3)
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียน เพิ่มขึ้น	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	ปานกลาง (3)	23 (50.0)
10. การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียน มีน้อยลง	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	28 (41.2)	ปานกลาง (3)	26 (56.5)
11. ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายใน โรงเรียนมีน้อย	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	34 (50.0)	ปานกลาง (3)	25 (54.3)
12. โรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับ ต่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน	ปานกลาง (3)	5 (33.3)	ปานกลาง (3)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	23 (50.0)
	ปานกลาง (3)	5 (33.3)	ปานกลาง (3)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	19 (41.3)

การจัดการกระบวนการดำเนินงาน

1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน	มากที่สุด (5) มาก (4)	6 (40.0) 6 (40.0)				
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิ ให้เกิดความล่าช้า	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	21 (45.7)
3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใน โรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	28 (41.2)	มาก (4)	21 (45.7)
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	32 (47.1)	มาก (4)	19 (41.3)
5. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียน เป็นประจำ	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	มาก (4)	22 (47.8)
6. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียน เป็นประจำ	มาก (4)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	มาก (4)	18 (39.1)
7. มีการจัดระบบ/โครงสร้างการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรทุกปี	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	26 (38.2)	ปานกลาง (3)	18 (39.1)
8. มีการใช้ทรัพยากรของ โรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	19 (41.3)
9. มีการใช้ทรัพยากรของ โรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	36 (52.9)	มาก (4)	20 (43.5)
10. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	37 (54.4)	มาก (4)	24 (52.2)

ผลการดำเนินงาน

1. บุคลากรส่วนใหญ่การปฏิบัติงานได้ เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลา	มาก (4)	7 (46.7)	มาก (4)	31 (45.6)	ปานกลาง (3)	20 (43.5)
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น	มาก (4)	8 (53.3)	มาก (4)	34 (50.0)	ปานกลาง (3)	26 (56.5)
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการ ปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง	ปานกลาง (3)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	33 (48.5)	ปานกลาง (3)	27 (58.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารสำหรับภายในโรงเรียนเท่านั้น

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.6 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		ครู		เจ้าหน้าที่	
	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)	ระดับ	ความถี่ (ร้อยละ)
4. นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง	ปานกลาง (3)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	33 (48.5)	ปานกลาง (3)	28 (60.9)
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน นักศึกษาสูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน	มาก (4)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	34 (50.0)	ปานกลาง (3)	28 (60.9)
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี	มาก (4)	8 (53.3)	ปานกลาง (3)	29 (42.6)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)
7. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	ปานกลาง (3)	31 (45.6)	มาก (4)	21 (45.7)
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	34 (50.0)	มาก (4)	21 (45.7)
9. การบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	37 (54.4)	มาก (4)	22 (47.8)
10. นักเรียนนักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	32 (47.1)	ปานกลาง (3)	22 (47.8)
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	มากที่สุด (5)	9 (60.0)	มาก (4)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	24 (52.2)
ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา						
1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจและสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา	มากที่สุด (5)	7 (46.1)	มาก (4)	31 (45.6)	มาก (4)	18 (39.1)
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของ นักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน	มากที่สุด (5)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	ปานกลาง (3)	18 (39.1)
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	มาก (4)	6 (40.0)	มาก (4)	33 (48.5)	มาก (4)	20 (43.5)
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจาก นักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ	มาก (4)	7 (46.7)	ปานกลาง (3)	30 (44.1)	มาก (4)	23 (50.0)
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจาก ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	33 (48.5)	มาก (4)	21 (45.7)
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่	มาก (4)	9 (60.0)	มาก (4)	29 (42.6)	มาก (4)	26 (56.5)
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ	มากที่สุด (5)	8 (53.3)	มาก (4)	31 (45.6)	มาก (4)	25 (54.3)
	มาก (4)	6 (40.0)	ปานกลาง (3)	27 (39.7)	ปานกลาง (3)	17 (37.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู-อาจารย์ นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับตัวท่านและโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ขอให้ท่านตอบความคิดเห็นให้ตรงกับความจริงให้มากที่สุด ขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไป

2) แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบวัดคุณภาพบุคลากร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- | | |
|---|--------------|
| - ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | จำนวน 15 ข้อ |
| - ความเชื่อในประสิทธิภาพตนเอง | จำนวน 10 ข้อ |
| - ความผูกพันต่อโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจและเป้าหมายของโรงเรียน | จำนวน 15 ข้อ |

ชุดที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการสอน ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

- | | |
|--|-------------|
| - ความเป็นเลิศด้านการสอน | จำนวน 8 ข้อ |
| - ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 7 ข้อ |
| - ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน | จำนวน 7 ข้อ |
| - การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก | จำนวน 7 ข้อ |
| - ความเป็นผู้นำวิชาการ | จำนวน 7 ข้อ |
| - ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ | จำนวน 6 ข้อ |
| - ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก | จำนวน 7 ข้อ |
| - การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน | จำนวน 7 ข้อ |

ชุดที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพของการบริหารงานโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ

ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| - ความเป็นผู้นำ | จำนวน 8 ข้อ |
| - สารสนเทศและการวิเคราะห์ | จำนวน 9 ข้อ |
| - การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ | จำนวน 7 ข้อ |
| - การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ | จำนวน 12 ข้อ |
| - การจัดกระบวนการดำเนินงาน | จำนวน 9 ข้อ |
| - ผลการดำเนินงาน | จำนวน 11 ข้อ |
| - ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน | จำนวน 7 ข้อ |

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามชุดที่ 1

(สำหรับครู – อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู – อาจารย์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ขอให้ท่านตอบความคิดเห็นและความเป็นจริงให้มากที่สุด ขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไป

แบบวัดคุณภาพบุคลากรมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ (เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 5 นาที)
2. ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพตนเอง จำนวน 15 ข้อ (เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 5 นาที)
3. ความผูกพันต่อโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจและเป้าหมายของโรงเรียน จำนวน 15 ข้อ (เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 5 นาที)



แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
(สำหรับครู – อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกพึงพอใจของท่าน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 4 หมายถึง พอใจ
- 5 หมายถึง พอใจอย่างมาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พึงพอใจ	ไม่ พึงพอใจ อย่างมาก
1. ความมีอิสระในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตน					
2. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
3. ความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน					
5. การให้โอกาสได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง					
6. การได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
7. การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
8. ความพึงพอใจในเรื่องระเบียบวินัยของโรงเรียน					
9. ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลและสัมมนาประจำปี					
10. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้งานเพิ่มเติม					
11. ความสมดุลของปริมาณงานประจำ และงานนอกเหนืองานประจำ					
12. การใช้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถของตนในหน้าที่งาน					
13. การมีเวลาอย่างพอเพียงในการทำหน้าที่ของตน					
14. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
15. ระดับเงินเดือน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบวัดประสิทธิภาพในตนเอง
(สำหรับครู – อาจารย์)

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในตนเอง และทำเครื่องหมาย
✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่มั่นใจมากที่สุด
- 2 หมายถึง ไม่มั่นใจ
- 3 หมายถึง เฉลย ๆ
- 4 หมายถึง มั่นใจ
- 5 หมายถึง มั่นใจมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มั่นใจมากที่สุด	มั่นใจ	เฉย ๆ	ไม่มั่นใจ	ไม่มั่นใจมากที่สุด
1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ					
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ					
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ					
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน					
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงานของท่านเอง					
6. การเขียนรายงานวิจัย					
7. การบรรยายในชั้นเรียน					
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน					
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน					
10. การมีความรู้ในวิชาสอน					
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน					
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ					
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน					
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง					
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร					

แบบวัดประสิทธิภาพในตนเอง
(สำหรับครู – อาจารย์)

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในตนเอง และทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่มั่นใจมากที่สุด
- 2 หมายถึง ไม่มั่นใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 4 หมายถึง มั่นใจ
- 5 หมายถึง มั่นใจมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มั่นใจมากที่สุด	มั่นใจ	เฉย ๆ	ไม่มั่นใจ	ไม่มั่นใจมากที่สุด
1. การเขียนบทความเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในระดับประเทศ					
2. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยและระเบียบวิธีทางสถิติ					
3. การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ					
4. การทำวิจัยในชั้นเรียน					
5. การเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมเพื่อนร่วมงานของท่านเอง					
6. การเขียนรายงานวิจัย					
7. การบรรยายในชั้นเรียน					
8. การจัดกิจกรรมประกอบการสอน					
9. การเขียนเอกสารประกอบการสอน					
10. การมีความรู้ในวิชาสอน					
11. การส่งเสริมให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน					
12. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในการทำโครงการ					
13. การแก้ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มนักเรียน					
14. ความกล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง					
15. การส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมนอกหลักสูตร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบวัดความผูกพันต่อโรงเรียนและเป้าหมายของโรงเรียน
(สำหรับครู – อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่)

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับความผูกพันต่อโรงเรียนสขามบริหารธุรกิจและเป้าหมายของโรงเรียนในมิติต่าง ๆ ต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 = ไม่เห็นด้วย
- 3 = เฉย ๆ
- 4 = เห็นด้วย
- 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำให้ การดำเนินงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จ					
2. ท่านมักพูดกับเพื่อนของท่านว่า การได้ทำงานที่ โรงเรียนเป็น โอกาสที่ดีมากในชีวิตการทำงานของท่าน					
3. ความรู้สึกจงรักภักดีของท่านต่อโรงเรียน สขามบริหารธุรกิจมีน้อย					
4. ท่านจะทำงานทุกชนิดที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เพื่อที่จะได้ทำงานในโรงเรียนต่อไป					
5. ค่านิยมในการทำงานของโรงเรียนและของท่านมี ความคล้ายคลึงกัน					
6. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในโรงเรียน					
7. ท่านจะไม่ทำงานที่องค์กรอื่น ถ้าได้ทำงานใน ลักษณะเดียวกับที่ทำอยู่ขณะนี้					
8. การทำงานที่โรงเรียนทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถ มากที่สุด					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างถึง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างถึง
9. การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ทำงานเพียงเล็กน้อยอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านลาออกจากการทำงานในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ					
10. ท่านคิดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เพิ่มมากนักถ้ายังคงทำงานในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไปอีก					
11. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของโรงเรียน					
12. ท่านสนใจที่จะพัฒนาโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา					
13. สำหรับท่านแล้ว โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงาน					
14. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเลือกมาทำงานในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง					
15. การทำงานที่นี่ทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่อื่น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามชุดที่ 2

(สำหรับครู – อาจารย์ ผู้บริหาร นักเรียน - นักศึกษา)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู – อาจารย์ ผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก นักเรียน – นักศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพด้านการสอนของครู – อาจารย์ ที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดของ Thompson และ คณะ (1998) และปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนจากคู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ

ขอให้ท่านตอบตามความคิดเห็นและความเป็นจริงให้มากที่สุด และตอบคำถามเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเท่านั้น ขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไป

ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการสอน ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ

1. ความเป็นเลิศด้านการสอน จำนวน 8 ข้อ (ตอบเฉพาะนักเรียน-นักศึกษา)
2. ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน จำนวน 7 ข้อ (ตอบเฉพาะนักเรียน-นักศึกษา)
3. ชื่อเสียงในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 ข้อ (ตอบเฉพาะครู - อาจารย์)
4. การสนับสนุนจากผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก จำนวน 7 ข้อ
(ตอบเฉพาะผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก)
5. ความเป็นผู้นำวิชาการ จำนวน 7 ข้อ (ตอบเฉพาะครู-อาจารย์)
6. ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ จำนวน 6 ข้อ (ตอบเฉพาะครู-อาจารย์)
7. ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอก จำนวน 7 ข้อ (ตอบเฉพาะครู-อาจารย์)
8. การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน จำนวน 7 ข้อ (ตอบเฉพาะครู-อาจารย์)

(เวลาตอบแบบสอบถามแต่ละด้านประมาณ 3 นาที)

แบบสอบถามคุณภาพการสอน
(สำหรับนักเรียน-นักศึกษา)

ตอนที่ 1 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. ระดับชั้น.....รอบ.....แผนก.....

ตอนที่ 2 คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการสอนของครูอาจารย์ในโรงเรียน โดยเลือกตอบเฉพาะเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คำชี้แจง องค์ประกอบที่ 1 ตอบเฉพาะนักเรียน-นักศึกษา องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นเลิศด้านการสอน 1. ครูชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการสอนในรายวิชา 2. ครูทำประมวลรายวิชา (course syllabus) แจกนักเรียนในชั่วโมงแรกของการเรียน 3. ครูมีเอกสารประกอบการสอน 4. ครูตรวจงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน 5. ครูใช้สื่อการสอนน่าสนใจและทันสมัย 6. ครูนำผลการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของนักเรียนมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอน 7. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น 8. ครูวัดผลการเรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>คำชี้แจง องค์ประกอบที่ 2 ตอบเฉพาะนักเรียน-นักศึกษา</u> องค์ประกอบที่ 2 ชื่อเสียงในหมู่นักเรียน 1. ครูประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี 2. ครูสอนเนื้อหาวิชาได้ครบถ้วนตาม วัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ 3. ครูมีวิธีการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่าย 4. ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการเรียนการสอน 5. ครูวัดผลการเรียนการสอนด้วยความยุติธรรม 6. ครูไม่แสดงอารมณ์หรือกิริยาตูดูถูกนักเรียน 7. ครูมีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี					



3. ท่านได้ค้นคว้าและแนะนำวิธีการผลิตสื่อและเทคนิคการสอนแก่เพื่อนร่วมงานอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. ก่อนข้างบ่อย ☐ 5. เป็นประจำสม่ำเสมอ
4. ท่านเป็นผู้ริเริ่มโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรของโรงเรียนอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. ก่อนข้างบ่อย ☐ 5. เป็นประจำสม่ำเสมอ
5. ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนของโรงเรียนอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. ก่อนข้างบ่อย ☐ 5. เป็นประจำสม่ำเสมอ
6. ท่านมีส่วนแนะนำให้นักเรียนสร้างความรู้หรือเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้มากน้อยเพียงใด
☐ 1. น้อยที่สุด ☐ 2. น้อย ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. มาก ☐ 5. มากที่สุด
7. ท่านมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในโรงเรียนอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. ก่อนข้างบ่อย ☐ 5. เป็นประจำสม่ำเสมอ

คำชี้แจง องค์ประกอบที่ 6 ตอบเฉพาะครู-อาจารย์

องค์ประกอบที่ 6 ปริมาณและคุณภาพของงานวิจัยทางวิชาการ

1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัยมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่มีเลย ☐ 2. มีน้อยมาก ☐ 3. มีน้อย
☐ 4. มี ☐ 5. มีมาก
2. ท่านได้ลงมือเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในชั้นเรียนของท่านอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ก่อนข้างบ่อย
☐ 4. บ่อย ☐ 5. เป็นประจำ
3. ท่านมีประสบการณ์ในการทำวิจัยในชั้นเรียนอย่างน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่มี ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 – 2 โครงการ/ปี
☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 – 4 โครงการ/ปี ☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 5 – 6 โครงการ/ปี
☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 โครงการ/ปี

4. ท่านมีประสบการณ์ในการเขียนบทความวิชาการมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่มี ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1–2 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 3–4 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 5–6 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้ง/ปี
5. ท่านมีประสบการณ์ในการเขียนหนังสือตำรามากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เป็นครั้งคราว ☐ 3. ปานกลาง
☐ 4. ค่อนข้างบ่อย ☐ 5. เป็นประจำสม่ำเสมอ
6. ท่านเคยจัดนิทรรศการหรือแสดงผลงานให้ความรู้แก่นักเรียน-นักศึกษา มากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1–2 ครั้ง/ปี
☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 3–4 ครั้ง/ปี ☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 5–6 ครั้ง/ปี
☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/ปี

คำชี้แจง องค์ประกอบที่ 7 ตอบเฉพาะครู-อาจารย์

องค์ประกอบที่ 7 ระดับการยอมรับจากองค์กรภายนอกตามการรับรู้ของครู

1. ท่านได้รับเชิญให้ไปทำโครงการกับหน่วยงานภายนอกและมีรายได้เข้าโรงเรียนมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี
2. ท่านเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี
3. ท่านเคยได้รับเชิญเป็นที่ปรึกษาจากบุคคลภายนอกโรงเรียนมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี
4. ท่านได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมในการประชุมสัมมนาทางวิชาการมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี
5. ท่านเคยได้รับเชิญเป็นกรรมการทำงานในชุมชนมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำ 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี
6. ท่านเคยได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการในองค์กรของรัฐมากน้อยเพียงใด
☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคยทำโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/ปี ☐ 3. เคยทำโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี
☐ 4. เคยทำโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/ปี ☐ 5. เคยทำโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ตามการรับรู้ของท่าน ท่านคิดว่า ท่านได้รับการยอมรับจากองค์กรภายนอกมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

คำชี้แจง องค์กรประกอบที่ 8 ตอบเฉพาะครู-อาจารย์

องค์กรประกอบที่ 8 การมีส่วนร่วมในการบริหารการเรียนการสอน

1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรของโรงเรียนมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนการสอนของโรงเรียนมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

3. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนการสอนระดับแผนกมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

4. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในระดับแผนกมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

5. ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณการจัดการเรียนการสอนมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

6. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในโรงเรียนมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

7. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการสอนของบุคลากรในโรงเรียนมากน้อยเพียงใด

- [] 1. น้อยที่สุด [] 2. น้อย [] 3. ปานกลาง
[] 4. มาก [] 5. มากที่สุด

แบบสอบถามชุดที่ 3 (สำหรับครู – อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่) คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของครู – อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดของ Winn และ Cameron (1998)

ขอให้ท่านตอบตามความคิดเห็นและความเป็นจริงให้มากที่สุด ขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจต่อไป

ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 7 ด้านคือ

1. ความเป็นผู้นำ (Leadership) จำนวน 8 ข้อ
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis) จำนวน 9 ข้อ
3. การวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ (Strategic Quality Planning) จำนวน 7 ข้อ
4. การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management) จำนวน 12 ข้อ
5. การจัดการกระบวนการดำเนินงาน (Management of Process) จำนวน 8 ข้อ
6. ผลการดำเนินงาน (Performance Results) จำนวน 11 ข้อ
7. ความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน (Customer focus and Satisfaction) จำนวน 7 ข้อ

(เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 10 นาที)

แบบสอบถามคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจพัฒนาจากกรอบแนวคิด
ของ Winn และ Cameron (1998)

ตอนที่ 1 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
- ☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง
2. สถานภาพ
- ☐ 1. ผู้บริหาร/หัวหน้าแผนก

☐ 2. ครู-อาจารย์

☐ 3. เจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า เป็นความจริงมากน้อยเพียงใดและทำ
เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับโรงเรียน
สยามบริหารธุรกิจ

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)					
1. ผู้บริหารแสดงความเป็นผู้นำ					
2. ผู้บริหารจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน					
3. ผู้บริหารใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ					
4. ผู้บริหารใจกว้างและพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง					
5. ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน					
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้					
7. ผู้บริหารสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงโรงเรียน					
8. ผู้บริหารประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนให้บุคลากรในโรงเรียนทราบอย่างต่อเนื่อง					

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis) 1. มีการเก็บรวบรวมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อความสำเร็จของโรงเรียน 2. การใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนมีความเหมาะสม 3. มีการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในโรงเรียนอยู่เสมอ 4. มีความผิดพลาดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของโรงเรียน 5. มีการร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศของโรงเรียน 6. ความพึงพอใจในเรื่องระบบสารสนเทศให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง 7. บุคลากรด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี 8. มีผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพดีกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน 9. มีการปรับปรุงการทำงานด้านระบบสารสนเทศของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ					
ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงคุณภาพ (Strategic Quality Planning) 1. มีการกำหนดรายละเอียด (specification) ของกิจกรรมเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในโรงเรียน 2. บุคลากรทราบแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพของโรงเรียน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพในโรงเรียน					
4. มีการปรับปรุงแผนงานด้านคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
5. ใช้วิสัยทัศน์เป็นตัวชี้นำกิจกรรมที่ต้องทำเป็นประจำ					
6. มีแผนการพัฒนาคุณภาพบุคลากร					
7. มีการแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงโรงเรียนอยู่เสมอ					
ด้านการพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management)					
1. บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ					
2. หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรตามมาทุกครั้ง					
3. บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดำเนินการพัฒนาอย่างทั่วถึง					
4. ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสดูถูกนำไปใช้พัฒนาบุคลากร					
5. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ					
6. บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม					
7. การลาออกเพื่อแสวงหาที่ทำงานใหม่ของบุคลากรลดลง					
8. บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น					
9. บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อโรงเรียนเพิ่มขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การขาดงานของบุคลากรในโรงเรียนมีน้อยลง					
11. ความขัดแย้งและความรู้สึกกดดันภายในโรงเรียนมีน้อย					
12. โรงเรียนจัดประชุมบุคลากรระดับล่างเพื่อตัดสินใจเรื่องสำคัญของโรงเรียน					
ด้านการจัดการกระบวนการดำเนินงาน (Management of Process)					
1. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน					
2. มีการปรับระบบการปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า					
3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
4. มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
5. มีการทบทวนวิธีการทำงานในโรงเรียนเป็นประจำ					
6. มีการจัดระบบ/โครงสร้างการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกปี					
7. มีการใช้ทรัพยากรของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
8. มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลการดำเนินงาน (Performance results)					
1. บุคลากรส่วนใหญ่การปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยทันตามกำหนดเวลา					
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น					
3. มีคำร้องทุกข์หรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยลง					
4. นักศึกษาที่สอบตกหรือต้องออกกลางคันมีจำนวนลดลง					
5. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน นักศึกษาสูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน					
6. การปฏิบัติงานของโรงเรียนสนองตอบความต้องการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี					
7. นักเรียน นักศึกษาได้รับการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร					
8. ระดับการพัฒนาของโรงเรียนสูงกว่าโรงเรียนในลักษณะเดียวกัน					
9. การบริการของโรงเรียนทำได้ดีมากกว่าที่นักเรียนนักศึกษาต้องการ					
10. นักเรียน นักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงกว่าที่คาดหวังไว้					
11. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจและความสนใจของนักเรียน/นักศึกษา (Focus and Satisfaction)					
1. โรงเรียนสร้างความเข้าใจ และสนองความต้องการของนักเรียนนักศึกษา					
2. โรงเรียนทราบความคาดหวังของนักเรียนนักศึกษาในการใช้บริการของโรงเรียน					
3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน					
4. โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการให้ข้อมูลป้อนกลับ					
5. โรงเรียนแสวงหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นประจำ					
6. โรงเรียนมีการพัฒนาโครงการสำหรับนักเรียนนักศึกษาใหม่					
7. โรงเรียนมีหน่วยงานประจำคอยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นประจำ					

ประวัติผู้เขียน

นางสาวปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง เกิดวันที่ 25 กรกฎาคม 2502 6/9 หมู่ที่ 6 ซอยชินเขต 1/6 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบัญชี ในปีการศึกษา 2527

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สาขาการบริหารอาชีวศึกษา ในปีการศึกษา 2535

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ตั้งอยู่ที่ 6/599 หมู่ที่ 5 ซอยพหลโยธิน ถนนพหลโยธิน 52 แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้