

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ

กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม

ในเขตกรุงเทพมหานคร

RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS ON ENHANCE TOTAL QUALITY

MANAGEMENT AND PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL

EFFECTIVENESS OF INDUSTRIAL PROGRAM

IN BANGKOK METROPOLITAN



T 0 6 1 0 3 6

สายรวม จันทร  
SAIRUAM JANTRA

จพ.  
ส 661 ค  
2549

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....61036

วัน,เดือน,ปี...7...0...2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ขออนุญาต.....

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้.....

11507785

**RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS ON ENHANCE TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT AND PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL  
EFFECTIVENESS OF INDUSTRIAL PROGRAM  
IN BANGKOK METROPOLITAN**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2005**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในห้องเรียนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2005**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นักศึกษา

สายรวม จันทร์

รหัสประจำตัว

45061402

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิชาการบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2548

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร. ผดุงชัย ภูพัฒน์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร. มาลัย จีรวัดเนเกษตร์

ดร. ทวีตต์ มณีโชติ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพประสิทธิผลและความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 322 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง 0.96 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ t - test

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประสิทธิภาพในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก
3. องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Thesis Title</b>	Relationship Between Factors on Enhance Total Quality Management and Private Vocational School Effectiveness of Industrial Program in Bangkok Metropolitan
<b>Student</b>	Mr. Sairuam Jantra
<b>Student ID.</b>	45061402
<b>Degree</b>	Master of Industrail Education
<b>Programme</b>	Vocational Education Administration
<b>Year</b>	2005
<b>Thesis Advisor</b>	Dr. Phadungchai Pupat
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Dr. Mali Gerawatanakaset Dr. Tiwat Maneechote

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors on enhance total quality management, school effectiveness, the relationship between factors on enhance total quality management and school effectiveness of industrial program in private vocational school in Bangkok Metropolitan. The samples for this research were 322 teachers of industrial program in private Vocational school in Bangkok Metropolitan which were stratified random sampling. The data were collected by a questionnaire which had reliability coefficient 0.96 Statistics for analyzing were used frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, person's product moment correlation and t-test.

The finding were as follows.

1. In total the factors on enhance total quality management in private vocational school of industrial program in Bangkok metropolitan were at moderate level.
2. In total, school effectiveness of Private vocational of industrial program in Bangkok Metropolitan were at high level
3. The relationship between factors on enhance total quality management and school effectiveness in private Vocational school of industrial program in Bangkok Metropolitan were positive significance at .01 level ( $r = +.842$ )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร. ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร์ และดร.ทิวดี มณีโชติ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง และช่วยตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบคุณอย่างสูง

ขอขอบคุณ รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล ผศ.ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์ และ ผศ.ดร.พรรณี ลีกิจวัฒน์ กรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์และ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ ดร.ราชันย์ บุญธิมา ดร. คมศร วงษ์รักษา ดร.อรรณพ จินะพันธ์ อ.ทำนอง นาคสวัสดิ์ และ อ.วิรัตน์ ขวัญยืน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพสูงสุด

ขอขอบคุณ อ.ทำนอง นาคสวัสดิ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนเทคโนโลยีบางกะปิ ซึ่งเป็นผู้สนับสนุน และให้กำลังใจในการศึกษาจนสำเร็จ

ขอขอบคุณ นายรามัญ สารพันธ์ นางสาวนวลจันทร์ สาโรจน์ นายชาญชัย วงศ์ศิริสวัสดิ์ และนายประเสริฐ ไชยเขียว เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษารุ่นที่ 16 ที่คอยสนับสนุนและให้คำปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ อ.จักรทิพย์ ทิพย์เกตุ อ.วิชา จรเดช นางอาภรณ์ จันทรา นางสาวอารีย์ จันทรา และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงเล่มและให้คำปรึกษาจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ใดๆที่เป็นผลจากวิทยานิพนธ์ผู้วิจัยขอมอบให้บิดามารดาและครูอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

สายรวม จันทรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูป.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 การบริหารคุณภาพ (Total Quality Management-TQM).....	9
2.2 แนวคิดและ ความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ.....	13
2.2.1 เครื่องมือในการบริหารคุณภาพ.....	16
2.2.2 ขั้นตอนการนำการบริหารคุณภาพสู่ภาคปฏิบัติ.....	23
2.2.3 คณะทำงานส่งเสริมสนับสนุนการบริหารคุณภาพ และคณะผู้ประสาน งานการบริหารคุณภาพ.....	29
2.2.4 อุปสรรคในการทำการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร.....	31
2.2.5 การนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในวงการการศึกษา.....	31
2.3 สภาพขององค์กรประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ.....	35
2.3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership).....	36
2.3.2 การศึกษาและการฝึกอบรม (Education and Training).....	37
2.3.3 โครงสร้างการบริหารสนับสนุน (Sportive Structure).....	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ภายใต้ชื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ (Copyrighted by Rajabhat Vichit Vejjajit University) ซึ่งสงวนไว้เพื่อให้นักศึกษา  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.3.4 การติดต่อสื่อสาร (Communications).....	43
2.3.5 การให้รางวัลและความชอบ (Reward and Recognition).....	44
2.3.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement).....	45
2.3.7 การทำงานเป็นทีม (Team Work).....	47
2.4 ประสิทธิภาพของสถานศึกษา.....	48
2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพของสถานศึกษา.....	48
2.4.2 การประเมินประสิทธิภาพของสถานศึกษา.....	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>60</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>69</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>89</b>
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	89
5.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	89
5.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	89
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	90
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
5.7 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.8 อภิปรายผลการวิจัย.....	92
5.9 ข้อเสนอแนะ.....	96

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๐๓ กรุงเทพมหานคร  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	104
ภาคผนวก ข ตารางแสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	113
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ.....	115
ประวัติผู้เขียน.....	128



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนครูที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของโรงเรียน.....	61
3.2 แสดงความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 7 ด้าน .....	64
3.3 แสดงความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครใน 5 ด้าน .....	65
4.1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอนและขนาดโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร .....	70
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม.....	72
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่าง อุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำ .....	73
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษาและฝึกอบรม.....	74
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบ ที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโครงสร้างการบริหารสนับสนุน.....	75
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	76
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้รางวัลและความชอบ.....	77

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	78
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานเป็นทีม.....	79
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม.....	80
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลผลิต.....	81
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพ.....	82
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจ.....	83
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับเปลี่ยน.....	84
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา.....	85
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม เป็นรายด้านกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพ ช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม.....	87

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แผนงานวงจร PDCA .....	40



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการสำคัญในการพัฒนาความรู้ ทัศนคติ ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล ตั้งแต่รากฐานของชีวิตไปทุกช่วงอายุต่อเนื่องตลอดชีวิต คุณสมบัติของบุคคลดังกล่าว เป็นปัจจัย และพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ยิ่งสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสาร หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ และการแข่งขันอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ ทำให้คุณภาพของประชากรยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาที่เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพประชากรจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิรูปหรือพัฒนาการศึกษาของประเทศ ให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมา (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 1) สำหรับแนวโน้มในอนาคตของประเทศ ความต้องการ การศึกษาของประชาชนสูงขึ้น คนที่มีการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษาจะถูกจัดเป็นผู้ด้อยโอกาส เพราะยากที่จะเข้าถึงระดับเทคโนโลยีของโลก ประเทศไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมด้านการจัดการศึกษาของคนไทยให้มีความใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แสวงหา ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจมีวินัย มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศและ สังคมโลก (ดวงสมร กลิ่นเจริญ. 2545 : 3)

การบริหารจัดการหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานของทางราชการ หรือ ของเอกชน จุดประสงค์หลักก็ คือ การที่ ผู้นำหรือผู้บริหารหน่วยงาน นั้นสามารถนำองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการปฏิบัติกิจกรรมหรือการบริหารในองค์กร สังคม ภายนอกหรือผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับต่างเฝ้ามอง และหวังพึ่งผู้บริหาร หน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ โดยหวังว่า จะเป็นผู้นำที่ทำให้้องค์การนั้น พัฒนาไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างแน่นอนและเป็น ที่รู้จักของหน่วยงานอื่นหรือสังคมภายนอก อย่างไรก็ตามผู้บริหารในองค์กร นอกจากจะทำงานให้ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานแล้วยังจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของคนในหน่วยงานให้สามารถมองเห็นถึงความต้องการหรือพัฒนาการทางสังคมขององค์กร และสังคมข้างเคียงรวมทั้งสังคมโลกไป พร้อมกับการแข่งขันสร้างความสำเร็จของงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (สมนึก นริจันทร์. 2538 : 9) ซึ่งในปัจจุบันการบริหารการศึกษาได้นำเอาแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำ ไปใช้  
เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำ ไปใช้

ปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ โดยทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรมการปรับปรุง คุณภาพนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน ที่จะต้องให้ความร่วมมือกันรับผิดชอบ ในระบบการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญ

การจัดการอาชีวศึกษานับว่ามีความสำคัญอย่างมากของประเทศเพราะเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งผลิตคนออกไปพัฒนาประเทศและประกอบอาชีพโดยตรง กำลังคนเหล่านี้ต้องมีคุณภาพโดยมีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่จะแข่งขันกับนานาชาติอารยประเทศ พร้อมทั้งก้าวทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลกได้ การจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาในประเทศไทย ภาคเอกชนได้มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาประชากรควบคู่กับภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (คณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2543 : 1) เพราะรัฐ มีศักยภาพไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึง จึงเปิดโอกาสและส่งเสริมเอกชนเข้ามีส่วนร่วม ให้จัดการศึกษาเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและนับตั้งแต่แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ กำหนดเป็นการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเร่งขยายการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามทิศทาง และความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากร บุคคลของประเทศ จากเหตุผลดังกล่าว โรงเรียนเอกชนจึงได้ รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

(คณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2544 : 2) ซึ่งผู้บริหารนับว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญที่สุดในโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่สามารถ กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน โครงการร่วมกับครูและบุคลากรทุกฝ่ายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ในบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในโรงเรียน

ในสภาพปัจจุบันพบว่าการจัดการศึกษาโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนโดยส่วนรวมของ ประเทศมีปัญหา และอุปสรรคหลายประการ เช่น ปัญหาความอยู่รอดของโรงเรียน ปัญหาคุณภาพ การเรียนการสอน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ที่มีประสบการณ์ในการสอน ปัญหาการบริหาร บุคลากรครูที่มีการเข้าออก โดยจะเกิดขึ้นบ่อย ๆ ในแต่ละ ปีการศึกษาและปัญหาการจัดการศึกษา ของโรงเรียนเอกชนที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมการบริหารการจัดการของผู้บริหารที่ยัง ไม่สามารถบริหารให้โรงเรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับกฎบัญญัติ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการให้เกิดในสถานศึกษาทุกแห่ง (คณะกรรมการ การศึกษาเอกชน. 2543 : 6)

จากปัญหาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนดังที่กล่าวมาซึ่ง เป็นปัญหาที่สำคัญในการที่จะบริหารให้โรงเรียนมีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังนั้นผู้บริหารจะต้องปฏิรูปการบริหารการศึกษาใหม่ โดยทำการศึกษา เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพมาปรับโครงสร้างการบริหารใหม่เพื่อจะทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียนเกิดมีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพซึ่งองค์ประกอบ ที่จะสนับสนุนการบริหารคุณภาพ ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพ ของโรงเรียนซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1. ภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถใ้การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้มีคุณภาพเกิดขึ้นกับทุกฝ่ายได้
2. การศึกษาและการฝึกอบรม หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญเฉพาะอย่างให้กับบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพงานให้เกิดคุณภาพ
3. โครงสร้างการบริหารสนับสนุน หมายถึง การกำหนดภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติตามความเข้าใจในการทำงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน
4. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารและประสานงานระหว่างบุคคลหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
5. การให้รางวัล และความชอบ หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรให้มีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ
6. การวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงงานให้ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ
7. การทำงานเป็นทีม หมายถึง สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน โดยจะต้องเคารพในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและทำงานในจุดประสงค์เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประสิทธิภาพของโรงเรียนมี 5 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. ผลผลิต หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับสูงซึ่งบ่งบอกถึงความสามารถในการดำเนินงานของโรงเรียนเพื่อสนองต่อความต้องการและความนิยมของผู้ปกครองในท้องถิ่น หรือชุมชนที่โรงเรียนตั้งให้บริการทางด้านการศึกษาอยู่
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจและหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร เวลา ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคลากร บรรณานาที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ นำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรโดยมุ่งให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ
4. การปรับเปลี่ยน หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในปัจจุบัน โดยคำนึงถึง บุคลากรในองค์กรและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถของบุคลากร ให้เจริญก้าวหน้าและเพิ่มพูนให้ศักยภาพทั้งตัวบุคคลและองค์กร

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะทำให้โรงเรียนเกิดมี “มิติแห่งคุณภาพ” (Quality-Dimensions) การบริหารคุณภาพโดยรวมในยุคของการแข่งขันเชิงคุณภาพดัง เช่น ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนาองค์การบริหารที่น่าสนใจของตนเองขึ้นมา ดังกรณีหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ที่นิยมเรียกสั้น ๆ ว่า ทีคิวเอ็ม (TQM) ซึ่งเป็นอีกหลักการหนึ่ง ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบริหาร โดยมุ่งให้ความสำคัญไปที่ความรับผิดชอบต่อการผลิตหรือการให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกัน กระตุ้นให้คนงานแต่ละ ฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพของงาน หลักการบริหารนี้มีพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control :TQC) ที่ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์การบริหารบูรณาการ และความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (วิโรจน์ สารรัตตะ . 2542 : 27 - 28) สถานศึกษาต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่จัดให้มีการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งยังมีการประเมินคุณภาพภายนอกอีกด้วย สถานศึกษาที่มีคุณภาพ ประกอบไปด้วย การจัดกิจกรรม การศึกษาที่นักเรียนต้องการ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน ความสัมพันธ์กับการเรียนของนักเรียน ตลอดจนการสอนของครู ที่สามารถทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ บรรยากาศกิจกรรม และโอกาสในการเรียนรู้ การเรียนการสอนที่เข้มแข็งความร่วมมือระหว่างบ้านกับ โรงเรียนการใช้สื่อการสอนที่มีคุณภาพองค์ประกอบเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะของสถานศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้โรงเรียนเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการบริหารจัดการศึกษา

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
  2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
  3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบ ที่สนับสนุนการบริหาร
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่ในสื่อสาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบ ที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผล ของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้

1. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ ใช้กรอบแนวคิดของTanner and Detoro (อ้างใน สมศักดิ์, ดลประสิทธิ์. 2539 : 32) ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 1.2 การศึกษาและการฝึกอบรม (Education and Training)
- 1.3 โครงสร้างการบริหารสนับสนุน (Supportive Structure)
- 1.4 การติดต่อสื่อสาร (Communications)
- 1.5 การให้รางวัลและความชอบ (Reward and Recognition)
- 1.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement)
- 1.7 การทำงานเป็นทีม (Team Work)

2. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ใช้กรอบแนวคิดของ Gibson และคณะ (อ้างในสมใจ ถักขณะ. 2542 : 6) ซึ่งสรุปของควมมีประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว ได้แก่

- 2.1 ผลผลิต (Production)
- 2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 2.4 การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
- 2.5 การพัฒนา (Development)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 โรงเรียน จำนวน 1,836 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie และ Morgan และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของโรงเรียน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1.5.2.1 องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ

1.5.2.2 ประสิทธิภาพผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อความเข้าใจอันถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ ดังนี้

1. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือตัวแปรสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลของโรงเรียน ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ต่อไปนี้

1.1 ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเกิดขึ้นกับทุกฝ่ายได้

1.2 การศึกษาและกวรฝึกรอบรม หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญเฉพาะเรื่อง ให้กับบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพงานให้เกิดคุณภาพ

1.3 โครงสร้างการบริหารสนับสนุน หมายถึง การกำหนดภาระงานให้ผู้ปฏิบัติ มีความเข้าใจในการทำงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน

1.4 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสาร และประสานงานระหว่างบุคคลหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

1.5 การให้รางวัลและความชอบ หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเต็มใจและเต็มศักยภาพ

1.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงงานให้ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ

เอกสารต้นฉบับเอกสารที่ส่งคืนให้เจ้าของงานเพื่อใช้ในการทำซ้ำเอกสารฉบับอื่นๆ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 การทำงานเป็นทีม หมายถึง สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน โดยจะต้องเคารพในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และทำงานในจุดประสงค์เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2 ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งปริมาณและคุณภาพตลอดจนกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ผลผลิต หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับสูงซึ่งบ่งบอกถึงความสามารถในการดำเนินงานของโรงเรียนเพื่อสนองต่อความต้องการและความนิยมของผู้ปกครองในท้องถิ่น หรือชุมชนที่โรงเรียนตั้งให้บริการทางด้านการศึกษาอยู่

2.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจและหน้าที่ ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร เวลา ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี

2.3 ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคลากรปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ นำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร โดยมุ่งให้องค์กรเกิดประสิทธิผล

2.4 การปรับเปลี่ยน หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรในการดำเนินงานด้านต่างๆให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในปัจจุบัน โดยคำนึงถึง บุคลากรในองค์กรและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

2.5 การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้เจริญก้าวหน้าและเพิ่มพูนให้เกิดศักยภาพทั้งตัวบุคคลและองค์กร

3. ครู หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนอยู่ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครและได้รับการบรรจุให้เป็นครูตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525

4. โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชา ชีพช่างอุตสาหกรรม หมายถึง โรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษาวิชาชีพในสาขาวิชาเฉพาะวิชาช่างอุตสาหกรรมตามหลักสูตร พ.ศ. 2545 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2546 ได้แก่ สาขาช่างเครื่องกล สาขาวิชาเครื่องมือกลและซ่อมบำรุง สาขาวิชาการโลหการ สาขาวิชาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาการก่อสร้าง

## บทที่ 2

# เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับ ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจัดเรียงตามหัวข้อต่อไปนี้

### 2.1 การบริหารคุณภาพ (Total Quality Management-TQM)

### 2.2 แนวคิดและ ความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ

#### 2.2.1 เครื่องมือในการบริหารคุณภาพ

#### 2.2.2 ขั้นตอนการนำการบริหารคุณภาพสู่ภาคปฏิบัติ

#### 2.2.3 คณะทำงานส่งเสริมสนับสนุนการบริหารคุณภาพ และคณะผู้ประสานงาน

#### การบริหารคุณภาพ

#### 2.2.4 อุปสรรคในการทำการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร

#### 2.2.5 การนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในวงการการศึกษา

### 2.3 สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ

#### 2.3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)

#### 2.3.2 การศึกษาและการอบรม (Education and Training)

#### 2.3.3 โครงสร้างการบริหารสนับสนุน (Supportive Structure)

#### 2.3.4 การติดต่อสื่อสาร (Communications)

#### 2.3.5 การให้รางวัลและความชอบ (Reward and Recognition)

#### 2.3.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

#### 2.3.7 การทำงานเป็นทีม (Team Work)

### 2.4 ประสิทธิภาพของสถานศึกษา

#### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพของสถานศึกษา

#### 2.4.2 องค์ประกอบประสิทธิผลของการศึกษา

##### 1) ผลผลิต (Production)

##### 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)

##### 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)

##### 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)

##### 5) การพัฒนา (Development)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 การบริหารคุณภาพ (Total Quality Management – TQM)

#### 1. ความหมายของการบริหารคุณภาพ

ปรมาจารย์ด้านคุณภาพสมัยใหม่ได้มีทัศนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของญี่ปุ่น (JIS S Z 8101) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริหารคุณภาพ คือ ระบบหรือวิธีการผลิตสินค้าหรือบริการที่ประหยัด และมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ซื้อคำว่า Quality Control มักใช้เป็นคำย่อว่า QC และเนื่องจากได้มีการนำวิธีการทางสถิติมาใช้ในการควบคุมคุณภาพ จึงมักเรียกว่า Statistical Quality Control (SQC) การดำเนินการ QC จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อสมาชิกทุกคนในองค์กรตั้งแต่ระดับผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนของงาน นับตั้งแต่การวิจัยตลาด การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การวางแผนการผลิต การจัดซื้อ การผลิต การตรวจสอบ การขาย การบริหารหลังการขาย การเงิน การบุคคลและการฝึกอบรม ดังนั้น การดำเนินการ QC ตามวิธีการดังกล่าวจึงเรียกว่า Company-Wide Quality Control (CWQC) หรือ Total Quality Control (TQC)

Juran (อ้างใน ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตร จงวิศาล, 2537 : 20) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดโดยองค์กรนั้น

Feigenbaum (อ้างใน สุณีย์ อ่ำพร, 2545 : 33) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาคุณภาพ รักษาคุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่ประหยัดมากที่สุด ทั้งในด้านการผลิตและการบริการ โดยยังคงระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

Ishikawa (อ้างใน สุณีย์ อ่ำพร, 2545 : 33) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารคุณภาพสมัยใหม่ว่า หมายถึง กิจกรรมขององค์กรที่ปรับปรุงคุณภาพ โดยเป็นความรับผิดชอบของทุกคน ตั้งแต่ระดับสูงสุด ไปจนถึงระดับคนงาน ตั้งแต่การออกแบบ การจัดซื้อ การผลิต การขาย และการให้บริการหลังการขาย เพื่อให้สินค้านั้นมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้ซื้ออย่างสม่าเสมอ มีต้นทุนการผลิตต่ำ และสามารถแข่งขันในตลาดได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุป การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาคุณภาพ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพตามที่กำหนดโดยองค์กรนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. วัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป ได้แก่

- 1) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน
- 3) เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้งภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
- 4) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน
- 5) เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
- 6) เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 2. วัตถุประสงค์ที่สำคัญ ได้แก่

1) การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของพนักงานทุกคนดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

2) การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และกลับมาซื้อหาสินค้าหรือบริการขององค์กรอีก

จากวัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพ เพื่อต้องการให้องค์กรนั้นมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ทุกขั้นตอนที่ประกอบอยู่ในองค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ได้รับบริการ หรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีก เมื่อองค์กรมีลูกค้ามารับบริการมากๆ ผลก็คือจะทำให้องค์กรเกิดความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

## 3. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริหารคุณภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับจาก TQM ที่จะได้รับจากการมีระบบนี้คือ

1. สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงขึ้น
2. เพิ่มผลผลิต
3. ของเสียเป็นศูนย์
4. กำจัดของเสีย
5. ขยายตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ
6. ออกแบบผลิตภัณฑ์ได้น่าสนใจมากขึ้น
7. บริการหรือส่งของได้เร็วขึ้น
8. ลดต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 9. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารคุณภาพ คือ จะทำให้องค์กรนั้นๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารด้านต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 4. แนวทางในการบริหารคุณภาพ

แนวทางของฮิโตชิ คูเม ซึ่งเป็นปรมาจารย์ด้านคุณภาพได้จำแนกแนวทางการบริหารคุณภาพสมัยใหม่ (Modern Quality Management) ที่ใช้กันอยู่ในประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันว่าสามารถแยกออกได้เป็น 3 แนวทางใหญ่ ๆ (วีรพจน์ ประสิทธิ์สกุล. 2541:87) คือ

### 1. แนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้มาตรฐาน (Standard-based Quality Management)

แนวทางนี้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 ประการ คือ การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน และการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน

1) การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน เป็นการเขียนลำดับขั้นตอนการไหลของการทำงาน (Work Flow) ให้เป็นเอกสาร เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานว่าจะผลิตอะไร อย่างไร ให้ได้ผลในระดับใด และแต่ละคนมีบทบาท ในกระบวนการนั้น ซึ่งการทำเช่นนี้ทำให้เกิดความชัดเจนต่อวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานมีความซับซ้อนมากเพียงไร เอกสารมาตรฐานก็ยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น

2) การควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน เป็นการตรวจสอบว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานก็จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงจนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐาน ซึ่งวิธีการควบคุมสามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น เขียนแผนผังวิธีการทำงานที่สำคัญติดไว้ที่ผนัง รายงานความคืบหน้า หรือผลการปฏิบัติงานประจำวัน เป็นรูปกราฟและติดบอร์ดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

2. แนวทางการบริหารคุณภาพโดยให้คนเป็นศูนย์กลาง (People-centered Quality Management) แนวทางนี้เน้นการสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้นทั่วทั้งองค์กร อย่างไรก็ตามแนวทางบริหารนี้ไม่ได้ละเลยต่อการทำให้เป็นมาตรฐาน เพียงแต่นับที่ทัศนคติของคนที่มีต่อคุณภาพ เน้นความสำคัญของการสร้างคนให้รู้จักคิดสร้างสรรค์ที่จะหาทางปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเองให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นมากกว่าให้ความสำคัญต่อเอกสารมาตรฐาน

3. แนวทางแบบ Conventional Approaches สามารถจำแนกแนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้ TQM มาประยุกต์ใช้ได้เป็น 3 แนวทางดังนี้

1) แนวทางจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Approach) เป็นแนวทางที่นิยมใช้ใน  
ประเทศญี่ปุ่นในระหว่างปี ค.ศ. 1950-1990 แนวทางนี้ เริ่มจากการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มปรับปรุงเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญได้เห็นว่าเบเซบรีเอชันทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่นใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ (Quality Control Circle) และการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control) ให้แพร่หลายทั่วทั้งองค์กร ซึ่งก็คือ เตรียมความพร้อมของบุคลากรจากเบื้องล่างขึ้นมาก่อน (โดยใช้เวลาประมาณ 3-5 ปี) แล้วจึงค่อยนำกิจกรรมสำหรับผู้บริหารระดับสูง

2) แนวทางจากซ้ายไปขวา (Horizontal Approach) เป็นแนวทางที่นิยมใช้ใน กลุ่มประเทศยุโรป แนวทางนี้ เริ่มจากการจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานเพื่อสร้างระบบที่จะควบคุมการปฏิบัติงานของทั่วทั้งองค์กรให้เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งก็คือเน้นที่การบริหารกระบวนการธุรกิจในแนวระนาบเพื่อมุ่งส่งเสริมการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 นับเป็นตัวแทนที่เป็นรูปธรรมของแนวทางนี้ได้

3) แนวทางจากบนมาล่าง (Top-down Approach) เป็นแนวทางที่นิยมใช้ใน ประเทศสหรัฐอเมริกาในปัจจุบัน แนวทางนี้เริ่มจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพของระดับองค์กร แล้วผลักดันไปสู่การรองรับปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งก็คือเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540 : 31) ได้เสนอแนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้ การบริหารคุณภาพ ที่แตกต่างออกไปจากแนวทาง Conventional Approaches นั่นคือ แนวทางที่เป็นแบบฉบับของตนเองที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรมากที่สุด โดยเริ่มต้นจาก กระบวนการที่เรียกว่า “3 ก้าวแรก” ได้แก่ “ศึกษา-ตรวจวินิจฉัย-จัดทำแผน” ดังจะอธิบายต่อไปนี้

1. ศึกษา คณะผู้บริหารระดับสูงศึกษาทำความเข้าใจแม่แบบการบริหารคุณภาพ หลาย ๆ แม่แบบ แล้วคัดเลือกแม่แบบที่คิดว่าเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรของตนเองมากที่สุด หรือคัดเอาแต่ส่วนที่คิดว่าดีของแต่ละแบบมาผสมผสานและสังเคราะห์ขึ้นเป็นแม่แบบของตนเอง ก็ได้การศึกษาในขั้นนี้ อาจใช้วิธีการไปร่วมสัมมนาหลักสูตรการบริหารคุณภาพ ภายนอกบริษัทที่ จัดโดยปรมาจารย์สำนักต่าง ๆ หรือเชิญวิทยากรหลาย ๆ คนมาบรรยายสรุปให้ฟัง หรือ ช่วยกัน ศึกษาจากตำราหลาย ๆ เล่ม แล้วต่างคนต่างสรุปนำมาเปรียบเทียบกันก็ได้

2. ตรวจวินิจฉัย ใช้แม่แบบการบริหารคุณภาพที่เลือกไว้แล้วเป็นเกณฑ์อ้างอิง เปรียบเทียบ เพื่อตรวจวินิจฉัยหาช่องว่างระหว่าง สิ่งที่จะควรจะเป็นในอุดมคติของแม่แบบที่ได้เลือกไว้ นั้น กับ วิธีที่ใช้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ค้นพบ “จุดแข็ง” และ “จุดอ่อน” โดยใช้ตารางจุดอ่อนจุดแข็ง ในการวินิจฉัย

3. จัดทำแผน นำ “จุดที่จะต้องปรับปรุง” ที่ได้ค้นพบจากการตรวจวินิจฉัย มาคิดค้นว่าจะต้องทำอะไร อย่างไรบ้าง ทำเมื่อไร และให้ได้ผลออกมาเป็นดัชนีที่วัดค่าได้อย่างไร แล้วนำมา เขียนให้อยู่ในรูปของแผนการปรับปรุงระยะยาวซึ่งในที่นี้ เรียกว่า “แผนที่เส้นทางการพัฒนาคุณภาพ ของระบบบริหารตามแนวทางการบริหารคุณภาพ (TQM Implementation Road Map) ซึ่งจำเป็น จะต้องสร้างระบบของ “ดัชนีวัดผลสำเร็จหรือดัชนีวัดสมรรถนะที่สำคัญด้านการบริหาร (Managerial

Key Performance Indicators) ขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อใช้เป็นดัชนีที่บ่งบอกความคืบหน้าและยืนยัน ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิผลของการปรับปรุงสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของระบบบริหารย่อย ๆ ในแต่ละช่วงเวลา

จากแนวทางในการบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรเป็นการร่วมการทำการกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาในองค์กร โดยที่สมาชิกทุกคนที่อยู่ในองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับล่างมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานในทุกๆ ขั้นตอนเพื่อให้กิจกรรมการทำงานนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

## 2.2 แนวคิดและความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ (Total Quality Management : TQM) นักวิชาการหลายท่านเรียกชื่อต่างกันออกไป แต่มีความหมายเช่นเดียวกัน เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การบริหารคุณภาพโดยรวม การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และการบริหารคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะใช้คำตามที่นักวิชาการแต่ละท่านได้นิยามไว้ดังนี้

วิโรจน์ สารรัตตะ (2542 : 27 - 28) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมในยุคของการแข่งขันเชิงคุณภาพดังเช่นปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนาองค์การบริหารที่น่าสนใจของตนเองขึ้นมา ดังกรณีหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่นิยมเรียกสั้น ๆ ว่า ทีคิวเอ็ม (TQM) เป็นอีกหลักการหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบริหาร โดยมุ่งให้ความสำคัญไปที่ความรับผิดชอบต่อการผลิตหรือการให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกัน กระตุ้นให้คนงานแต่ละฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพของงาน หลักการบริหารนี้มีพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control : TQC) ที่ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์การการบูรณาการความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Deming (อ้างใน ฐาปนา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 11) ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพเริ่มต้นที่ อเมริกาซึ่ง ได้นำมาพัฒนาใช้ในญี่ปุ่นช่วงตอนปลายศตวรรษ 1940 เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานขึ้น โดยเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งที่นักบริหารโดยเฉพาะในระดับสูงต้องกระทำ หากต้องการเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพสูง โดยกำหนดหลัก 14 ประการดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิต การบริการโดยใช้การศึกษาค้นคว้า นำนวัตกรรมมาปรับปรุงการออกแบบการผลิตและบริการสม่ำเสมอ
2. การยอมรับแนวคิดปรัชญาใหม่ ๆ รวมทั้งการนำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างคุณธรรมด้านคุณภาพขึ้นในองค์กรจนให้กลายเป็นวิถีชีวิต
3. การยึดมั่นในหลักการขององค์กร เพื่อยึดเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ สนใจและยอมรับแนวคิดของผู้รับบริการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ

5. ปรับปรุงระบบการผลิตหรือกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ

6. จัดการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงานทุกคน

7. ประสิทธิภาพการบริหารเพื่อสร้างภาวะผู้นำ ให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. ขจัดความกังวลต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ เช่น เมื่อบุคลากรกลัวความเสี่ยง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น จะมีผลทำให้การปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิดนี้ลดลง ผู้บริหารจะต้องบริหารงานให้เกิดความยุติธรรมกับทุกคน สร้างความมั่นใจให้กับคนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น

9. ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

10. เน้นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน โดยบอกวิธีการกระทำให้ถึงเป้าหมายว่าควรทำอย่างไร (How to) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน และอาจกระตุ้นเสริมด้วยการให้คำขวัญ

11. เน้นการทำงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพ (How good) มากกว่าการจะมุ่งปริมาณหรือมุ่งการทำงานให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ

12. กระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงาน ให้เต็มศักยภาพ ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภูมิใจในการทำงาน ให้ความเป็นธรรมและเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการนำผลการประเมินด้านลบมาทำลายหรือบั่นทอนความมุ่งมั่นในการทำงาน

13. สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

14. ปฏิบัติงาน ตามแนวทางที่กล่าวมา เพื่อให้เกิดความสำเร็จโดยทุกคนร่วมมือกัน และฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 11) กล่าวว่า ในปัจจุบันเราจะพบว่าในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามหาวิธีการต่าง ๆ มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปองค์กรนั้น ๆ อยู่รอด หรือเจริญก้าวหน้าต่อไป ท่ามกลางกระแสแห่งการแข่งขันในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน มุ่งให้ได้คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพของบริการ ในปัจจุบันนี้สิ่งที่เราได้ยินเสมอ ๆ คือคำว่า การยกเครื่ององค์กรการปฏิรูป ซึ่งเป็นแนวคิดของการรีอ ปรับระบบการทำงานทั้งระบบ เป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรแบบหน้ามือเป็น

หลังมือในขณะเดียวกันก็มีอีกแนวคิดหนึ่งที่เป็นกระบวนการบริหารในลักษณะทำนองเดียวกัน ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือ ใกล้เคียงกัน คือ การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรหรือที่เรียกว่า Total Quality Management หรือที่นิยมเรียกกันว่า การบริหารคุณภาพ ที่เป็นแนวคิดที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous) โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าพอใจ (Customers Satisfaction) โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและถือว่าการปรับปรุงคุณภาพเป็นภาระหน้าที่ของทุกคน ความเป็นมาของแนวคิดการบริหารคุณภาพมีวิวัฒนาการในด้านความคิดมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ได้ริเริ่มเมื่อ พ.ศ. 2499 โดย Feigenbaum ได้นำแนวคิดไปพัฒนาและเสนอให้มีการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยมีหลักการสำคัญ คือ เน้นให้สมาชิกในองค์กรนับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่างได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงชีวิตการทำงาน และกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (อ้างใน ฐาปนา อิมเขียว และคณะ.2547 : 13) สินค้าใหม่ทุกชนิดจะเคลื่อนไปตามลำดับขั้นของกิจกรรม 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมการออกแบบ การควบคุมวัสดุที่จะนำมาใช้ และการควบคุมในแผนการผลิตหรือการควบคุมสินค้า การพัฒนาคุณภาพเป็น กลยุทธ์การบริหารงานที่จะป้องกันหรือลดความสูญเสียของผลงานหรือชิ้นงานก่อนที่จะส่งต่อไปให้ลูกค้า หรือหน่วยงานอื่นที่จะต้องรับผิดชอบในขั้นตอนต่อไป หากพนักงานทุกคนสามารถผลิตผลงานที่ตรงตามคุณสมบัติที่ลูกค้าของแต่ละคนต้องการแล้ว ความสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย อื่น ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้นนั่น หมายถึง เงินทุนการผลิตที่ลดน้อยลง ความสามารถในการยืดหยุ่นและการแข่งขันกันในเชิงธุรกิจจะเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นการบริหารคุณภาพนี้เมื่อนำไปใช้อย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น เรียกว่า Company Wide Quality Control (CWQC) ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น หรือที่เรียกว่า ไคเซ็น (KaiZen) อันเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการแข่งขันแบบญี่ปุ่น ไคเซ็น แปลว่า การปรับปรุงซึ่งจะปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาและเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และคนงาน ไคเซ็นแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างการบริหารแบบญี่ปุ่นและการบริหารแบบตะวันตกในด้านความคิด ไคเซ็นของญี่ปุ่นมีแนวคิดที่มุ่งเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในขณะที่แนวคิดทางตะวันตกมุ่งที่ผลสำเร็จของงาน ไคเซ็น หมายถึง การปรับปรุงทุกด้านทั้งชีวิตในการทำงาน ชีวิตในสังคม และชีวิตภายในบ้าน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทุกคนที่เกี่ยวข้องสู่ไคเซ็น คือ การควบคุมคุณภาพและมุ่งการปรับปรุงการบริหารทุกๆ ระดับ เกี่ยวกับ

1. การประกันคุณภาพ
2. การลดต้นทุน
3. การผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย
4. ความปลอดภัย
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
6. ความมั่นคงในการผลิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ **7. การเพิ่มผลผลิต** และงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 8. การบริหารผู้จัดหา

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การมีระบบการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านมีคุณภาพ และผลจากการทำงานจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานในแต่ละส่วนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานของตนเองที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เริ่มตั้งแต่องานระดับล่างไปจนถึงระดับสูงและในแต่ละระดับจะต้องมีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน

### 2.2.1 เครื่องมือในการบริหารคุณภาพ

1. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นวิธีรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มคนให้มากที่สุดภายในระยะเวลาอันสั้น และเป็นวิธีการประชุมชนิดหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมาก สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากมาย เช่น ในการเลือกปัญหา หาสาเหตุของปัญหา หาวิธีแก้ปัญหา หรือหาข้อยุติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยความคิดของกลุ่มบุคคล และมีข้อเสนอแนะว่า

- 1) ควรทำให้กลุ่มเป็นกลุ่มขนาดเล็ก
- 2) ทุกคนต้องเข้าร่วม
- 3) ห้ามวิพากษ์วิจารณ์ความคิดของคนอื่น
- 4) ปล่อยความคิดออกมาโดยอิสระ ไม่ต้องกลัวผิด กลัวเขย หรือกลัวซ้ำ
- 5) มุ่งปริมาณความคิดก่อน คัดคุณภาพความคิดทีหลัง
- 6) เมื่อคิดไม่ออก ควรคิดต่อจากความคิดของคนอื่น

วิธีการที่จะได้ความคิดของสมาชิกแต่ละคนอาจจะได้จากการถามหรือให้สมาชิกพูดเอง หรือใช้วิธีวนไปรอบ ๆ โต๊ะ หรือให้เขียนใส่กระดาษ เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการแล้วจึงนำมาเขียนลงบนกระดาน เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้ทราบความคิดทั้งหมด และใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยในการจัดกลุ่มความคิด

2. การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (Management by Facts) คือ การใช้ข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาและตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ เป็นต้น โดยหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัว เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจและตัวเลขที่ใช้ต้องเป็นตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเสมอ โดยข้อเท็จจริงเหล่านั้นจะได้มาจาก

- 1) การเก็บข้อมูล (Data Collection)
- 2) ตัวเลข (Figures)
- 3) สถิติ (Statistics)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจน
- 2) จำแนกข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ หรือจัดกลุ่มข้อมูลเพื่ออธิบายถึงสาเหตุของปัญหาและสามารถกำหนดวิธีการป้องกันได้อย่างเหมาะสม

- 2.1) สาเหตุ
- 2.2) พื้นที่รับผิดชอบ
- 2.3) หน่วยงาน
- 2.4) บุคคล
- 2.5) เครื่องจักรอุปกรณ์ เป็นต้น

3) จดบันทึกประวัติของข้อมูลอย่างชัดเจน เช่น เก็บข้อมูลจากที่ใด เมื่อใด ใครเป็นผู้เก็บ จำนวนที่เก็บ และเก็บรวบรวมด้วยวิธีใด ใช้เครื่องมือใดบ้าง เป็นต้น

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลผล และการสรุป ควรจะต้องมีแบบฟอร์มหรือรายการตรวจสอบหรือรูปแบบรายงานที่เป็นมาตรฐานเสมอ

4. แผนผัง “ทำไม-ทำไม” (Why-Why Diagrams) มักใช้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการระดมสมอง เพื่อให้เกิดความคิดเพิ่มเติม โดยการถามว่า “ทำไมจึงเกิดปัญหานี้” เมื่อได้คำตอบอันเป็นสาเหตุขั้นแรก ก็ให้จดบันทึกไว้ แล้วถามต่อไปว่า “ทำไมถึงเกิดสาเหตุขั้นนั้นขึ้น” เมื่อได้คำตอบก็ถามต่อไปอีกว่า “ทำไม” เช่นนี้เรื่อยไปจนได้คำตอบสุดท้าย ส่วนใหญ่จะถาม “ทำไม” ถึง 5 ครั้ง

5. แผนผัง “อย่างไร-อย่างไร” (How-How Diagrams) จะถามว่าจะแก้ปัญหาได้อย่างไร เมื่อได้คำตอบก็ให้จดบันทึกไว้ แล้วถามต่อไปว่าจะดำเนินการหาคำตอบที่ได้นั้นอย่างไรต่อไปเรื่อย ๆ

6. หลักการ 5W 1H (5W 1H Principles) การตั้งคำถาม 5W 1H สามารถกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นหรือความคิดสร้างสรรค์

5W ได้แก่	What	- ทำอะไร
	Who	- ใครเป็นคนทำ
	Where	- ทำที่ไหน
	When	- ทำเมื่อใด
	Why	- ทำไมจึงทำ
	How	- ทำอย่างไร

บางครั้งอาจพิมพ์เพิ่ม H อีก 1 ตัวคือ How Much - ทำจำนวนเท่าใด เป็นเงินเท่าใด

7. แผนผังการเคลื่อนไหว (Work Flow Diagrams) จะใช้ในการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานโดยเขียนเป็นแผนภาพแสดงการเคลื่อนไหวของขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานนั้น ๆ เพื่อดูว่าจะตัดลดขั้นตอนใดได้บ้าง เพื่อให้ทำงานได้เร็วขึ้น ดีขึ้น สะดวกหรือเหนื่อยน้อยลง มีคุณภาพมากขึ้น เป็นต้นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัญลักษณ์ที่ใช้เขียน Work Flow ได้แก่

#### 8. หลักการ ECRS เพื่อการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน

E-Eliminate : ขจัดขั้นตอนที่ไม่เป็นประโยชน์ หรือขั้นตอนที่สูญเปล่าออกไปให้หมด

C-Combine : รวมขั้นตอนต่าง ๆ ที่คล้ายกันหรือทำพร้อมกันได้ เข้าเป็นขั้นตอนเดียว

R-Rearrange : จัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อให้ทำงานได้สะดวกขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

S-Simplify : ทำขั้นตอนต่าง ๆ ให้ง่ายขึ้น

#### 9. การปรับปรุงงาน (Work Improvement)

1) มีขั้นตอนใดที่สามารถตัดทิ้งได้หรือไม่ เช่น

1.1) โดยลดสิ่งที่ไม่จำเป็น

1.2) โดยใช้อุปกรณ์ใหม่

1.3) โดยการเปลี่ยนสถานที่ที่ชื้นหรือเก็บมัน

1.4) โดยการเปลี่ยนลำดับขั้นตอนการทำงาน

1.5) โดยการเปลี่ยนการออกแบบผลิตภัณฑ์

1.6) โดยการเปลี่ยนรายละเอียดข้อกำหนดของวัตถุดิบ

2) มีขั้นตอนใดที่สามารถรวมเข้ากับขั้นตอนอื่น ๆ หรือขั้นตอนหนึ่งใดได้หรือไม่

3) การเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ เพื่อจะทำให้สิ่งเหล่านี้ทำรวมกันได้หรือทำพร้อม

กันได้ เช่น

3.1) สถานที่ทำงาน

3.2) อุปกรณ์

3.3) ลำดับขั้นตอนต่างๆ

3.4) การออกแบบผลิตภัณฑ์

3.5) รายละเอียดของสิ่งที่นำไปใช้ หรือวัตถุดิบ

4) มีขั้นตอนใดหรือวิธีปฏิบัติใดบ้างที่ยู่ยากซับซ้อน ซึ่งสามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้ง่ายขึ้น (เข้าใจง่ายขึ้นหรือทำให้ง่ายขึ้น) ได้หรือไม่

#### 10. รายการตรวจสอบ (Check List)

1) นำไปใช้งานได้หรือไม่ (Put to Other Uses)

2) ใช้งานในแนวใหม่ได้หรือไม่ ถ้าแก้ไขเปลี่ยนแปลงจะนำไปใช้งานอื่นได้

หรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ 3) **ดัดแปลงให้เหมาะสมได้หรือไม่ (Adapt)** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 3.1) มีอะไรอย่างอื่นที่เหมาะสมกับอย่างนี้หรือไม่
- 3.2) มีความคิดอื่นสำหรับข้อเสนอแนะนี้อีกหรือไม่
- 3.3) คล้ายกับสิ่งที่มีอยู่แล้วหรือไม่
- 3.4) สามารถลอกแบบอะไรได้
- 3.5) สามารถเลียนแบบใครได้บ้าง
- 4) แก้ไขได้หรือไม่ (Modify)
  - 4.1) เปลี่ยนเป็นแบบใหม่ได้หรือไม่
  - 4.2) เปลี่ยนวิธีการ การเคลื่อนไหว สี เสียง กลิ่น แบบ รูปร่าง ได้หรือไม่
  - 4.3) เปลี่ยนอย่างอื่นได้หรือไม่
- 5) ขยายได้หรือไม่ (Magnify)
  - 5.1) เพิ่มอะไรได้อีกหรือไม่
  - 5.2) ใช้เวลามากขึ้นได้หรือไม่
  - 5.3) เพิ่มความถี่ขึ้นได้หรือไม่
  - 5.4) เพิ่มความแข็งแรงได้หรือไม่
  - 5.5) เพิ่มความสูงได้หรือไม่
  - 5.6) เพิ่มความหนาได้หรือไม่
  - 5.7) เพิ่มคุณค่าได้หรือไม่
  - 5.8) เพิ่มส่วนผสมได้หรือไม่
  - 5.9) เพิ่มจำนวนได้หรือไม่
- 6) ลดลงได้หรือไม่ (Minify)
  - 6.1) ลดอะไรได้หรือไม่
  - 6.2) ทำให้เล็กลงได้หรือไม่
  - 6.3) ย่อลงได้หรือไม่
  - 6.4) ต่ำลงได้หรือไม่
  - 6.5) สั้นลงได้หรือไม่
  - 6.6) เบาลงได้หรือไม่
  - 6.7) ทิ้งไปได้หรือไม่
  - 6.8) ทำให้คล่องตัวขึ้นได้หรือไม่
  - 6.9) แยกออกได้หรือไม่
- 7) ทดแทนได้หรือไม่ (Substitute)
  - 7.1) ใครสามารถแทนได้อีก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ (7.2) อะไรสามารถแทนได้อีกเขาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 7.3) ส่วนผสมอย่างอื่นมีหรือไม่
- 7.4) ใช้วัสดุอย่างอื่นมีหรือไม่
- 7.5) ใช้กระบวนการอื่นได้หรือไม่
- 7.6) ใช้กำลังงานชนิดอื่นได้หรือไม่
- 7.7) ใช้อื่นได้หรือไม่
- 7.8) ใช้วิธีการอื่นได้หรือไม่
- 8) จัดใหม่ได้หรือไม่ (Rearrange)
  - 8.1) สับเปลี่ยนส่วนประกอบกันได้หรือไม่
  - 8.2) ทำเป็นรูปแบบอื่นได้หรือไม่
  - 8.3) วางตำแหน่งเป็นอย่างอื่นได้หรือไม่
  - 8.4) เหตุและผลสลับที่กันได้หรือไม่
  - 8.5) เปลี่ยนความเร็วได้หรือไม่
  - 8.6) เปลี่ยนกำหนดการได้หรือไม่
- 9) หมุนกลับได้หรือไม่ (Reverse)
  - 9.1) สลับที่ระหว่างบวกกับลบได้หรือไม่
  - 9.2) ตรงกันข้ามเป็นอย่างไร
  - 9.3) กลับทิศทางได้หรือไม่
  - 9.4) กลับหัวลงได้หรือไม่
  - 9.5) กลับหน้าที่ได้หรือไม่
  - 9.6) หมุนโตะได้หรือไม่
  - 9.7) กลับไปอีกข้างหนึ่งหรือไม่
- 10) รวมกันได้หรือไม่ (Combine)
  - 10.1) ส่วนประกอบนั้นเป็นอย่างไร
  - 10.2) ผสม คละ ประสานกันได้หรือไม่
  - 10.3) รวมหน่วยต่าง ๆ เข้าด้วยกันได้หรือไม่
  - 10.4) จุดประสงค์ร่วมกันได้หรือไม่
  - 10.5) รวมชื่อเรียกหรือเข้าด้วยกันได้หรือไม่
  - 10.6) รวมความคิดเห็นเข้าด้วยกันได้หรือไม่

11. วงจรเดมมิง (Deming Cycle) เป็นวงจรของการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) วงจร PDCA นี้ถูกคิดค้นขึ้นโดย Shewhart Circle แต่เป็นที่รู้จักดีในสมัยของเดมมิง เนื่องจากเดมมิงเป็นผู้นำมาเผยแพร่ ความหมายของ PDCA เอกสตาม้ารถอธิบายได้ดังนี้ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

P (Plan) หมายถึง การวางแผนหรือกำหนดแผน เช่น หลังจากที่ได้รับทราบความต้องการของลูกค้าแล้ว จะต้องออกแบบหรือกำหนดสิ่งที่จะต้องทำผลิตตามแบบที่ลูกค้ากำหนด (Specification)

D (Do) หมายถึง การลงมือทำตามแผนที่วางไว้ เช่น การผลิตตามแบบที่ได้ออกแบบไว้

C (Check) หมายถึง การตรวจสอบผลลัพธ์ตามแผน เช่น ตรวจสอบดูว่าสินค้าที่ผลิตได้ มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่

A (Action) หมายถึง การตรวจสอบดูเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ หากไม่บรรลุแผน ให้หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่ (เริ่มวงจร P-D-C-A ใหม่) หรือถ้าหากบรรลุแผน ให้กำหนดเป็นมาตรฐาน เพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไป เช่น ตรวจสอบดูว่า ลูกค้าพอใจหรือไม่ ถ้ามีข้อบกพร่อง ก็แก้ไขซ่อมแซม โดยส่งข้อมูลป้อนกลับเข้ากระบวนการเดิม หรือถ้าเป็นที่พอใจก็บันทึกไว้เป็นมาตรฐานวิธีทำงาน

12. กิจกรรม QCC : กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle-QCC) เป็นกลุ่มคนขนาดเล็ก (จำนวน 3-10 คน) ในหน่วยงานหรือสายงานเดียวกันที่รวมตัวกัน เพื่อปฏิบัติกิจกรรมในด้านการแก้ปัญหาหรือการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยใช้วิธีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) และเทคนิคต่าง ๆ โดยสมาชิกทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการใช้ความคิดหรือสติปัญญาเพื่อแก้ไขปัญหาประจำวันหรือปัญหาในงานที่ทำอยู่ และการปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนเอง กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพ
- 2) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม
- 3) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาในงานที่ทำอยู่ได้
- 4) เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น

เครื่องมือ 7 อย่างของ QC (7 QC Tools) ประกอบด้วย

1) ใบตรวจสอบ/รายการตรวจสอบ (Check Sheet) เป็นใบที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกและสะดวก ซึ่งมีอยู่หลายลักษณะ เช่น แผนผัง ตาราง รูปภาพ หรือรายการที่มีการออกแบบไว้ล่วงหน้า และเพื่อความสะดวกมักใช้การ “ขีด” (/) ลงในใบตรวจสอบได้เลย

3) แผนผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagrams) หรือ แผนผังก้างปลา (Fish-Bone Diagram) หรือ ผังอิชิกาวา (Ishigawa Diagram) คือ แผนภูมิที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ (Effect) หรือปัญหากับสาเหตุ (Causes) ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้ครั้งแรกโดยประเทศญี่ปุ่น แผนผังพาเรโต (Pareto Diagram) คือ แผนผังที่ใช้สำหรับตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เอกสารในที่ทำงานหรือโรงงานว่าปัญหาใดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด และร้อง ๆ ลงไปตามลำดับไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยนำปัญหาหรือสาเหตุเหล่านั้น มาจัดหมวดหมู่หรือแบ่งแยกประเภทแล้วเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อยตามจำนวนของข้อมูล (ยกเว้นข้อมูล “อื่น ๆ” จะต้องอยู่แห่งสุดท้ายเสมอ) โดยการแสดงขนาดความสำคัญมากขึ้นด้วยกราฟแท่งและแสดงค่าสะสมด้วยกราฟเส้น

4) กราฟ (Graphs) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการแสดง หรือแปลข้อมูลเป็นภาพที่ได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย อาจเป็นแท่งกราฟ กราฟเส้น กราฟวงกลม เป็นต้น เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ขั้นสูงต่อไปลักษณะของกราฟแบบต่าง ๆ

4.1) กราฟเส้น (Line Graph) เป็นกราฟที่ใช้เส้นแสดงจำนวนข้อมูลที่มีลักษณะต่อเนื่อง เพื่อให้เห็นแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลได้ชัดเจน

4.2) กราฟแท่ง (Bar Graph) กราฟที่ใช้พื้นที่ (แทนด้วยความสูง) ของแท่งแสดงขนาดของข้อมูลที่มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง

4.3) กราฟวงกลม (Pie Graph) กราฟที่ใช้พื้นที่วงกลมแทนขนาดของข้อมูลที่มีลักษณะทั้งต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์

5) ฮิสโตแกรม (Histograms) คือ กราฟแท่งชนิดหนึ่งซึ่งแสดงถึงการกระจายความถี่ของข้อมูล ซึ่งมีแนวโน้มศูนย์กลางที่เป็นค่าสูงสุด แล้วกระจายลดหลั่นลงไปตามลำดับ

6) แผนผังการกระจาย (Scatter Diagrams) คือ แผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการผลิต ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ในเชิงสถิติจึงสามารถหาความสัมพันธ์ ของตัวแปรทั้งสองได้จากแผนผังการกระจายนี้

7) แผนภูมิควบคุม (Control Charts) คือ แผนผังที่เขียนเป็นขั้น โดยอาศัยข้อมูลจากข้อกำหนดทางด้านเทคนิคที่ระบุถึงคุณสมบัติหรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามกำหนดเครื่องมือใหม่ 7 อย่างของ QC (New 7 QC Tools) ประกอบด้วย

7.1) แผนผังกลุ่มเชื่อมโยง (Affinity Diagrams) เป็นเครื่องมือสำหรับช่วยแก้ไขความ สับสน โดยการนำปัญหาต่าง ๆ มาเขียนเป็น โครงสร้างของปัญหาที่มีความชัดเจนขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูล ความเห็นหรือความคิดเห็นที่เป็นตัวอักษรต่าง ๆ เข้าด้วยกัน แผนผังกลุ่มเชื่อมโยงนี้ บางทีเรียกว่า KJ method (เรียกชื่อตามผู้คิดคือ Kawakita Jiro)

7.2) แผนผังความสัมพันธ์ (Relations Diagrams) เป็นเครื่องมือสำหรับแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยช่วยทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง “ปัญหา” กับ “สาเหตุของปัญหา” อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้สามารถวางแผนในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตามลำดับความสำคัญ

7.3) แผนผังต้นไม้ (Tree Diagrams) คือ เครื่องมือที่แสดงให้เห็นแนวทางหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยจะเริ่มต้นจากการตั้งวัตถุประสงค์ (เป็นเป้าหมายในการแก้ปัญหา) ขึ้นมาก่อน และดำเนินการพัฒนากลยุทธ์ในการแก้ปัญหา และนำ

กลยุทธ์ดังกล่าวมาตั้งเป็นวัตถุประสงค์ต่อไป เพื่อหากลยุทธ์ใหม่ ๆ ต่อไปเรื่อย ๆ จนได้กลยุทธ์ในการไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

7.4) แผนผังเมทริกซ์ (Matrix Diagrams) เป็นแผนผังที่ประกอบด้วยข้อความในแนวตั้ง และข้อความในแนวนอน ณ จุดที่ตัดกันนี้จะ เป็นตำแหน่งที่ใช้พิจารณาข้อความที่เป็นแนวความคิดสำคัญ สำหรับการแก้ปัญหา

7.5) แผนผังลูกศร (Arrow Diagrams) เป็นแผนผังที่แสดงถึงแผนงานและกำหนดการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถตรวจติดตามความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาได้ง่ายขึ้น

7.6) แผนภูมิขั้นตอนการตัดสินใจ (Process Decision Program Charts) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และช่วยในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการดำเนินการออกนอกแนวทางที่ต้องการ

7.7) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเมทริกซ์ (Matrix Data Analysis) คือ เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลาย ๆ ตัว ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเมทริกซ์นี้ จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวเลข โดยจะวิเคราะห์ดูว่าข้อมูล 2 ชุด ที่เรานำมาพิจารณานั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร และกำหนดระดับความสัมพันธ์นั้น ๆ ออกมาเป็นตัวเลข เพื่อนำไปใช้ในงานด้านต่าง ๆ อาทิ การพัฒนาและการวางแผนผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น

จากเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยสรุปว่า เครื่องมือในการบริหารคุณภาพจัดทำขึ้นมาเพื่อทำการปรับปรุงพัฒนา ขั้นตอนในการทำงานทุกๆ ขั้นตอน ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งหนึ่ง

### 2.2.2 ขั้นตอนการนำการบริหารคุณภาพสู่ภาคปฏิบัติ

จากการศึกษาขั้นการนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร พบว่า ขั้นตอนการแตกต่างกันไป (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540 : 229) ดังนี้

1. ให้ความรู้เกี่ยวกับ ทีคิวเอ็ม แก่ผู้บริหารระดับสูง (Top Managements' Education) ยุทธศาสตร์การนำระบบการบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ในองค์กร เริ่มต้นจากการศึกษาของผู้บริหารระดับสูง ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และเกิดศรัทธาเชื่อมั่นต่อระบบบริหารดังกล่าวเสียก่อน เพราะ TQM จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องการปัจจัยที่ขาดไม่ได้สองประการจากผู้บริหารระดับสูง นั่นคือ ความมุ่งมั่นเอาใจจริงเอาใจและการเข้าร่วมผลักดันอย่างอดทนและยึดเยื้อยาวนาน ดังนั้นการศึกษาให้เข้าใจในระดับที่ก่อให้เกิดศรัทธามาเป็นน้ำหล่อเลี้ยงพลังใจของบริหารระดับสูง ให้มีความมั่นคงแน่วแน่ จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ

2. วินิจฉัยระบบบริหารคุณภาพ (Diagnose Quality Management System) เมื่อผู้บริหารมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะนำระบบการบริหารคุณภาพ เข้ามาใช้แล้ว ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการวินิจฉัยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เปรียบเทียบให้เห็นข้อบกพร่องที่แท้จริง ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารคุณภาพและวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของบริษัทเสียก่อน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการตรวจวินิจฉัยสมรรถนะของระบบคุณภาพขององค์กร

3. วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท (Analyze Current Situation) นอกจากตรวจวินิจฉัยสมรรถนะของระบบบริหารของ บริษัทแล้วผู้บริหารยังต้องวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของบริษัทด้วย โดยพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis)
- 2) ผลประกอบการ สมรรถนะด้านการเงินของบริษัท
- 3) แนวโน้มการขยายตัวและความต้องการของตลาดและลูกค้าสำหรับ

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

4) สมรรถนะที่สำคัญของกระบวนการธุรกิจและระบบงาน เช่น Cycle Time, Response Time เป็นต้น

- 5) ความสามารถแข่งขัน (Benchmarking)
- 6) ความรู้ ความสามารถ ขวัญกำลังใจ และคุณภาพชีวิตของบุคลากร
- 7) วัตถุประสงค์หรือภารกิจในการก่อตั้งบริษัท และความคาดหวังของหุ้นส่วน

ซึ่งในปีแรกที่จัดทำระบบทีคิวเอ็มนี้ จะยังไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ข้างต้นได้อย่างครบถ้วน เพราะไม่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ

4. สร้างวิสัยทัศน์ (Create a Vision) และจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร (Create a Strategic Plan) วิสัยทัศน์ก็คือ ดวงดาวอันเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการไปให้ถึง ส่วนแผนยุทธศาสตร์ก็คือวิถีทางที่จะนำไปสู่จุดหมายนั้น ทั้งวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ ต้องมีการทบทวนเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่ง ๆ ขึ้นทุก ๆ ปี ข้อมูลที่องค์กรจะต้องนำมาประกอบการพิจารณาในการปรับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ได้แก่

- 1) ความคาดหวังและความปรารถนาของผู้มีผลประโยชน์ร่วมกับบริษัท
- 2) ภารกิจและวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งบริษัท
- 3) ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า
- 4) แนวโน้มของตลาดอันประกอบด้วย ภาวะคุกคาม (Threat-T) โอกาส

(Opportunity-O) และศักยภาพ (Performance-P)

- 5) ความสามารถแข่งขัน (Benchmarking)
- 6) ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของบริษัท

วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญใน “กระบวนการบริหารเชิงมุ่ง” ถ้ากระบวนการจัดทำวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ดีเพียงพอ อาจทำให้ได้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่ไม่มีคุณภาพกล่าวคือ เลื่อนลอย เพื่อฝัน ไม่อยู่ในวิสัยที่จะปฏิบัติได้ ขาดการเห็นชอบ

และสนับสนุนจากผู้บริหารคนอื่น ๆ ตลอดจนพนักงานทั่วไป จนแม้กระทั่งผู้จัดทำเองก็ยังไม่มีความเข้าใจอย่างแท้จริง ไม่ทราบว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มันใจที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

5. กำหนด “เข็มมุ่งประจำปี” (Hoshins Determination) หลังจากที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พบว่ามีภารกิจหรือหัวข้อปัญหาที่จะต้องดำเนินการหรือแก้ไขปรับปรุงจำนวนมาก เพื่อนำพาองค์กรมุ่งไปตามทิศทางแห่งแผนยุทธศาสตร์สู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ซึ่งภารกิจหรือหัวข้อปัญหาเหล่านี้ไม่สามารถดำเนินการหรือแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปพร้อมกันได้ เนื่องจากขีดจำกัดของทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของบริษัท จึงต้องทำการจัดเรียงลำดับก่อนหลังในการดำเนินการตามความสำคัญ (Prioritization) โดยประเมินจากหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1) ผลกระทบและประสิทธิผลที่มีต่อบริษัท
- 5.2) ความเร่งด่วน
- 5.3) ความง่ายในการดำเนินการ
- 5.4) ความเป็นไปได้ที่จะบรรลุผล

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรภายในระยะเวลาอันสั้นที่สุด สำหรับภารกิจหรือหัวข้อปัญหาที่จะต้องดำเนินการหรือแก้ไขในปีหนึ่ง ๆ นั้นจะกำหนดรายละเอียดทุกอย่างไว้ใน “เข็มมุ่งประจำปี (Hoshins)” ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

เข็มมุ่งประเภทที่ 1 ปฏิบัติการทางธุรกิจมาตรฐาน เป็นปฏิบัติการประจำวันตามปกติ เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ขั้นมูลฐานของการก่อตั้งบริษัทและการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น การเพิ่มยอดขาย เพิ่มส่วนแบ่งตลาด เพิ่มกำลังการผลิต เพิ่มกำไร เพิ่มจำนวนลูกค้า ตั้งโรงงานใหม่ เป็นต้น

เข็มมุ่งประเภทที่ 2 หัวข้อปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไขเป็นกรณีเร่งด่วน จากปัญหาต่าง ๆ ที่พบหลังจากนาระบบการบริหารคุณภาพ มาใช้ จะพบว่าปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นจะเด่นชัดขึ้นเพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งล้วนเป็นปัญหาที่ฝังตัวเรื้อรังอยู่ในองค์กรมานาน ซึ่งเมื่อนำปัญหาเหล่านั้นมาเรียบเรียงให้ดี โดยใช้แผนผังความสัมพันธ์จะพบว่าปัญหาหลักที่เป็นสาเหตุของปัญหาอื่น ๆ มีไม่มากนัก ซึ่งอาจเรียกปัญหาเหล่านี้ว่า “ปัญหาวิกฤติ (Critical Problems)” ปัญหาเข็มมุ่งประเภทที่ 2 นี้ จะเป็นปัญหาที่ไม่ซับซ้อนและแก้ไขได้ไม่ยาก เนื่องจากมันเกิดขึ้นและฝังตัวเรื้อรังอยู่ในองค์กรได้ เพราะไม่มีใครใส่ใจกับมันเท่าไร หากยึดแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบการบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด ก็ย่อมจะแก้ไขปัญหাপระเภทนี้ได้ภายในเวลา 1-3 ปี และหลังจากนั้นองค์กรก็จะมีเข็มมุ่งอีกประเภทหนึ่งซึ่งยากกว่าเดิมเข้ามาแทนที่ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การลดต้นทุนอย่างก้าวกระโดด การออกแบบกระบวนการธุรกิจใหม่ (Reengineering) เป็นต้น ซึ่งการบริหารเข็มมุ่งประเภทนี้จะใช้วิธีการบริหารที่เรียกว่า “การบริหารโครงการคร่อมสายงาน Cross-Functional Management

เข็มมุ่งประเภทที่ 3 การยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ จะเป็นหัวข้อปัญหาเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ สมรรถนะของกระบวนการ ตลอดจนไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของระบบงานและระบบบริหารให้มีระดับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ เข้มมุ่งประเภทนี้จะมีหัวข้อใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทุกปีควบคู่ไปกับการขยายตัวขององค์กร เช่น การลดอัตราส่วนของเสีย การลดต้นทุนวัตถุดิบ การลดรอบเวลาการผลิต การส่งมอบตรงเวลา การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

6. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Function Action Plan) เมื่อกำหนดเข้ มุ่งประจำปีแล้ว ก็จะต้องกระจาย เข้มมุ่งประจำปีไปสู่ความรับผิดชอบในรูปของแผนปฏิบัติการของหน่วยงานทั้งหลายทุก ๆ ระดับในองค์กรอย่างครบถ้วน ทัวถึง และเหมาะสม โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยในการกระจายเข้ มุ่งประจำปีไปเป็นแผนปฏิบัติการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Matrix Diagram, Process Decision Program Chart, Arrow Diagram, Gantt's Chart เป็นต้น

7. ปฏิบัติงานประจำวันตามแผน (Daily Operations) ในระหว่างการปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดไว้แล้วนั้น คณะผู้บริหารมีหน้าที่ติดตาม ให้การสนับสนุน ช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถบรรลุ เข้มมุ่งได้อย่างราบรื่น ตลอดจนคอยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของคน เครื่องจักร กระบวนการระบบงาน ฯลฯ เพื่อนำไปเป็นประเด็นสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 67 - 74) กล่าวไว้ว่ามี 7 ขั้นตอนในการนำการบริหารคุณภาพสู่ภาคปฏิบัติดังนี้

1. การวางแผนด้านการบริหารจัดการ
  - 1.1 เป็นการประกาศถึงความยึดมั่นและผูกพันในระบบคุณภาพและการบริหารคุณภาพของฝ่ายบริหาร หัวหน้า และพนักงานทุกระดับในองค์กร
  - 1.2 การกำหนดความหมาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน
  - 1.3 การจัดทำแผนงานและ “นโยบายคุณภาพ” (Quality Policy)
  - 1.4 การแปรนโยบายสู่การปฏิบัติของทุกระดับ (Policy Deployment)
2. การจัดองค์กรและการจัดสร้างระบบคุณภาพ
  - 2.1 การจัดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพขององค์กร (อาจยึดมาตรฐาน ISO9000 เป็นพื้นฐาน)
  - 2.2 การจัดวางรูปแบบและวิธีนำการบริหารคุณภาพสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
  - 2.3 การผนวก “กิจกรรมปรับปรุง” เข้าสู่คุณภาพ
  - 2.4 การแต่งตั้ง “เจ้าของกระบวนการ” (Process Owner)
  - 2.5 การจัดทำ “คู่มือคุณภาพ” (Quality Manual)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การดำเนิน โครงการ การบริหารคุณภาพ
  - 3.1 การประกาศเปิดตัวโครงการ การบริหารคุณภาพอย่างเป็นทางการ
  - 3.2 การประกาศนโยบายคุณภาพ
  - 3.3 การประกาศผู้นำและผู้รับผิดชอบในโครงการ
  - 3.4 การสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรและการสร้างแนวร่วมทุกระดับ
4. การใช้เทคนิคของการควบคุมกระบวนการ
  - 4.1 การเลือกใช้เครื่องมือในการควบคุมกระบวนการ (Process Control Tools) และเครื่องมือแห่งคุณภาพ (Quality Tools)
  - 4.2 การเลือกใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น (Statistical Techniques) SPC (Statistical Process Control), SQC (Statistical Quality Control) เป็นต้น
5. การติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผล
  - 5.1 การติดตามความก้าวหน้าของโครงการการบริหารคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามกำหนดเวลาที่แน่นอน
  - 5.2 การประเมินผลข้อมูลป้อนกลับจากพนักงาน และปัญหาการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
  - 5.3 การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง (Corrective Action) และการดำเนินการป้องกัน (Preventive Action) อย่างเป็นระบบ
6. การทบทวนผลลัพธ์และระดับของความสำเริง
  - 6.1 การวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นระยะๆ โดยเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้
  - 6.2 การวัดระดับความสำเริง
  - 6.3 การทบทวนผลลัพธ์ได้เพื่อกำหนดกิจกรรมเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสม
7. การส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
  - 7.1 การกระตุ้นและการสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมทั่วทั้งองค์กร
  - 7.2 การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้
  - 7.3 การให้รางวัลและการจูงใจ
  - 7.4 การยอมรับและการให้ความสำคัญ
  - 7.5 การส่งเสริมจิตสำนึกแห่งการปรับปรุงอย่างกว้างขวาง
  - 7.6 การสร้างวัฒนธรรมแห่งการปรับปรุงและองค์กรแห่งการเรียนรู้

พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบูลย์ (2536 :122-123) กล่าวถึงขั้นตอนในการทำกิจกรรมการบริหาร  
 เอกสารคุณภาพเบื้องต้นที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การวางแผน คือ การหาวิธีการที่จะลดความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลดำเนินงานจริง ดังนั้น กฎเกณฑ์อันดับแรกก็จะต้องแสดงเป้าหมายและผลการดำเนินการด้วยตัวเลข มิเช่นนั้นจะไม่สามารถวัดได้ว่ามีความแตกต่างอยู่เพียงใด และประเมินได้ว่ากิจกรรมการบริหารคุณภาพ ประสบความสำเร็จหรือไม่ แนวทางการวางแผนมีจำแนกได้ดังต่อไปนี้

2. กำหนดเป้าหมายในการทำกิจกรรม เป้าหมายซึ่ง ได้แก่ ยอดขายหรืออัตราความสำเร็จในการขาย เป็นต้น จะต้องแสดงค่าเป็นตัวเลข ในกรณีซึ่งแสดงว่าเป็นตัวเลขได้ยาก ให้หาวิธีการที่จะทำให้เป็นตัวเลข เช่น การให้คะแนน

3. วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัญหา การแสดงจุดที่เป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันจะต้องแสดงด้วยคุณลักษณะ(คุณลักษณะของสินค้า) ค่าอื่นๆ ที่ใช้แทน (ในกรณีซึ่งไม่สามารถวัดค่าแสดงคุณลักษณะได้โดยตรง) ที่สามารถแสดงได้ด้วยตัวเลข ในการกำหนดค่าแสดงคุณลักษณะให้ใช้แนวคิด “การจำแนกแจกแจง” ส่วนการแสดงระดับความสำคัญของปัญหาให้ใช้ “แผนภูมิพารेटโต้”

4. การค้นหาสาเหตุและการวางแผนมาตรการแก้ไขใช้แผนภูมิพารेटโต้เพื่อให้ทราบว่าจุดที่เป็นปัญหาที่สำคัญ ๆ ได้แก่จุดใด จากนั้นให้วางมาตรการแก้ไข โดยใช้แผนภูมิแกงปลา ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล จะเป็นการง่ายในการใช้แผนภูมิแกงปลา ถ้าให้คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยกันทำการระดมความคิด และใช้วิธี KJ ในการวิเคราะห์ผลการระดมความคิด

5. การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและตรวจสอบผล สิ่งที่สำคัญก็คืออย่าเปลี่ยนแปลงดำเนินการระหว่างที่ปฏิบัติตามแผนนั้นอยู่ เพราะถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้สิ่งที่ดำเนินมาทั้งหมด และข้อมูลที่ได้สูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ควรจะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ และเมื่อถึงจุดที่เหมาะสมอาจจะปรับเปลี่ยนแผนใหม่โดยใส่ความคิดใหม่ ๆ ลงไปในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงนั้นจะต้องมีการประเมินผลว่า มาตรการต่าง ๆ ที่ใช้นั้น ได้ผลหรือไม่ เพื่อการนี้จะต้องกำหนดไว้ว่าจะทำการประเมินผลด้วยวิธีการใด เช่น ใช้วิธีการทำสอบว่าสินค้านั้น ๆ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากสินค้าสามารถผ่านการทดสอบที่กำหนดไว้ ก็สามารถกล่าวได้ว่า มาตรการที่ใช้ประสบผลสำเร็จในการทดสอบคุณภาพสินค้าจะใช้วิธีการที่เรียกว่า “การทดสอบการปรากฏซ้ำ” เพื่อตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพนั้น ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ วิธีการก็คือ หารูปแบบข้อผิดพลาดที่ปรากฏขึ้นระหว่างที่ลูกค้าใช้สินค้านั้น หากเราทำการทดสอบตามรูปแบบดังกล่าว แล้วยังไม่ปรากฏว่าเกิดข้อผิดพลาด เช่นเดียวกับลูกค้าพบแสดงว่ารูปแบบดังกล่าวถูกต้องเหมาะสม ซึ่งหมายถึงเงื่อนไขในการทดลองถูกต้องเหมาะสมการป้องกันมิให้ผลิตสินค้าไม่ได้มาตรฐานซ้ำอีก สิ่งสำคัญคือเมื่อมาตรการต่าง ๆ ใช้ได้ผล จะต้องใช้มาตรการต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นตัวที่จะหยุดยั้งไม่ให้เกิดสินค้าไม่ได้มาตรฐานซ้ำอีก

ผู้วิจัยสรุปขั้นตอนการนำการบริหารคุณภาพสู่ภาคปฏิบัติ คือ ผู้บริการจะต้องให้ความสำคัญครั้งที่หนึ่งในระบบการบริหารคุณภาพ ก่อน เพื่อเป็นการเอาจริงเอาจังและผลักดันให้นำเอาระบบมาใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากนั้นผู้บริการจะต้องทำการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันขององค์กรโดยใช้หลัก SWOT Analysis มาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แล้วนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อทำการประเมินผลแล้วนำเอาผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ใหม่อีกครั้ง

### 2.2.3 คณะทำงานสนับสนุนการบริหารคุณภาพ และคณะผู้ประสานงานการบริหารคุณภาพ

หน้าที่หลักของคณะกรรมการ การบริหารคุณภาพ ที่ควรปฏิบัติเป็นประจำ

(เจริญ วัชรरังษี. 2441 : 258-259) ดังนี้

1. ติดตามและประเมินผลการทำกิจกรรมการบริหารคุณภาพ ทั้งโรงงาน
2. ส่งเสริมการประกันคุณภาพ
3. ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เพื่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาการผลิต
4. ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
5. สนับสนุนกิจกรรมการบริหารคุณภาพ ในทุกฝ่ายและทุกระดับของบริษัท ส่วนหน้าที่ของผู้ประสานงาน ประกอบด้วย
  - 5.1 ให้ความสะดวก และความร่วมมือ
  - 5.2 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ
  - 5.3 ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ
  - 5.4 ประสานงานกิจกรรมการบริหารคุณภาพ กับฝ่ายอื่น ๆ
  - 5.5 รวบรวมผลงานเพื่อเสนอคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ
  - 5.6 เป็นแกนกลางของการปฏิบัติกิจกรรมการบริหารคุณภาพ
  - 5.7 ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้เผยแพร่ เพื่อการปรับปรุงงาน

อิโตมิ คุมะ (2540 : 123-124) กล่าวถึงบทบาทของคณะกรรมการการบริหารคุณภาพว่าบทบาทของคณะทำงานกรรมการการบริหารคุณภาพ จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรและความก้าวหน้าของการบริหารคุณภาพ โดยพื้นฐานแล้วคณะกรรมการมีหน้าที่ให้การสนับสนุนและทบทวนเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับการส่งเสริมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งบริษัท ประธานของคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของบริษัทหรือผู้บริหารอาวุโสซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการส่งเสริมการบริหารคุณภาพ และสมาชิกประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ องค์กรที่มีขนาดใหญ่ควรมีคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ ในแต่ละฝ่ายหรือในแต่ละหน่วยธุรกิจ

พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบูลย์ (2540 : 42) กล่าวถึงคณะทำงานการบริหารคุณภาพ ว่า คณะทำงานจะประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (CEO) ผู้บริหารอาวุโสจากหน่วยงาน

เอกสต่างๆ อาทิเช่น หน่วยงานการออกแบบ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานการผลิต และหน่วยงานไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ และผู้ประสานงานหรือที่ปรึกษา ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินงานกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มอบให้บุคคลที่คัดเลือกมาเป็นผู้ประสานงาน ควรจะเป็นคนไฟแรงและมีศักยภาพในการบริหาร และจะต้องทำหน้าที่รายงานผลให้ผู้บริหารระดับสูงสุดได้รับทราบถึงความก้าวหน้าตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

หน้าที่ของคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย

1. การทำแผนการส่งเสริมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
2. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการส่งเสริมการบริหารคุณภาพและกระจายความรับผิดชอบต่อนี้
3. แก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการสร้างและการรักษาระบบบริหารคุณภาพและกระจายความรับผิดชอบสู่ฝ่ายต่าง ๆ
4. แลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคุณภาพ และ เสนอวิธีการวัดผลเพื่อจัดการกับปัญหาและกล่าวถึงบทบาทของสำนักงานส่งเสริมสนับสนุนการบริหารคุณภาพ ว่ามีความรับผิดชอบต่อนี้ที่ดังต่อไปนี้
  - 1) ร่างนโยบายคุณภาพ
  - 2) ร่างแผนงานส่งเสริมการบริหารคุณภาพ
  - 3) ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ และมีความรับผิดชอบในการจัดตั้งและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพ
  - 4) รักษาและส่งเสริมไว้ซึ่งระบบการบริหารนโยบาย
  - 4) วางแผนส่งเสริมการฝึกอบรม QC ภายในและรับการแนะนำแนวทางจากที่ปรึกษาภายนอก
  - 5) เก็บรักษายันติกเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพที่สำคัญและเฝ้าดูความก้าวหน้าในการแก้ปัญหา
  - 7) วางแผน ปฏิบัติ และติดตามวินิจฉัยคุณภาพโดยฝ่ายบริหารสูงสุดและผู้จัดการฝ่าย
  - 8) ชี้บ่งถึงประโยชน์ที่พึงได้จากการส่งเสริมการบริหารคุณภาพ

ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับคณะทำงานสนับสนุนการบริหารคุณภาพ และคณะผู้ประสานงาน การบริหารคุณภาพ คือ คณะกรรมการการบริหารคุณภาพ จะมีบทบาทในด้านให้การสนับสนุน ส่งเสริมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร หรือผู้บริหารอาวุโส เป็นประธานของคณะกรรมการการบริหารคุณภาพ ความรับผิดชอบของผู้ประสานงานคือจะต้องสรุปความก้าวหน้าของกิจกรรม ช่วยเหลือแต่ละกลุ่มและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่ม และมีการเข้าร่วมประชุมกับผู้นำหรือหัวหน้ากลุ่มอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.4 อุปสรรคในการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร

การพัฒนาคุณภาพเพียงบางส่วน (Partial Quality Management : PQM) เป็นสภาพการณ์ที่พึงหลีกเลี่ยง ถือเป็นความผิดพลาดหรืออาการแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ

การทำงานพนักงานบางคนหรือบางกลุ่มอาจจะบกพร่องหรือขาดในเรื่องวินัยเกี่ยวกับคุณภาพ ไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ยอมมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ถือเป็นสัญญาณอันตรายอย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งจะเป็นผลให้กลายเป็นระบบ PQM ไปในที่สุด สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ คือการมองเป็นภาพรวมของทั้งองค์กรและมองตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ไม่ควรมองข้ามอุปสรรคต่างๆ (วีรวิฑูร มาฆะสิรานนท์. 2542 : 90) เช่น

1. ความไม่พร้อมต่อการบริหารระบบ ดังเช่นภายในองค์กรขนาดใหญ่ การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการสนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเน้นเฉพาะส่วนของกรรมวิธี และข้อมูลทางสถิติมากเกินไป

ฮีโตมิ กูมะ (2540 :121) กล่าวถึงอุปสรรคสำคัญในการนำการบริหารคุณภาพ มาปฏิบัติ คือ ไม่เข้าใจว่าการบริหาร โดยการบริหารคุณภาพ คืออะไร มีแนวคิดที่ผิด เช่น

1. การปรับปรุงคุณภาพเป็นการเพิ่มต้นทุน
2. การบริหารคุณภาพหมายถึงการตรวจสอบที่เข้มงวดขึ้น
3. การบริหารคุณภาพคล้ายคลึงกับการทำให้เป็นมาตรฐาน
4. การบริหารคุณภาพใช้ได้กับงานในพื้นที่ผลิต
5. การบริหารคุณภาพเป็นหน้าที่ของฝ่ายควบคุมคุณภาพ

การทำการบริหารคุณภาพ คือ ความไม่รู้ กล่าวคือ ผู้บริหารหลายคนไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่ท่านสามารถทำได้ในการดำเนินการธุรกิจของบริษัทคงไม่เป็นสิ่งเกินความจริงที่จะกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบริษัทที่มีผลงานดีเลิศจากการบริหารคุณภาพ กับบริษัทที่ล้มเหลวอยู่ที่ความเข้าใจในบทบาทดังกล่าว

ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวอุปสรรคในการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร คือ พนักงานบางคนหรือบางกลุ่มบกพร่องหรือขาดวินัยเกี่ยวกับคุณภาพ ไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ยอมมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและสิ่งสำคัญคือ ความไม่พร้อมต่อการบริหารระบบขององค์กรได้แก่องค์กรที่มีขนาดใหญ่ เป็นต้น

### 2.2.5 การนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในวงการศึกษา

การบริหารคุณภาพ (Total Quality Management) ไปใช้ในภาคปฏิบัตินั้น ผู้บริหารระดับสูงจะต้องดำเนินการประกาศนโยบายคุณภาพตามระบบการบริหารคุณภาพ ให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้ใดเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวทางในการกำหนดแผนและกิจกรรมที่มุ่งทำให้การทำงานมีคุณภาพ และให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน จากนั้นจะต้องกำหนดแผนและกิจกรรมที่จะทำให้นโยบายที่ ประกาศบรรลุผลตามระบบงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องแสดงรายละเอียดของการทำงานโดยเอกสาร อย่างเป็นระบบอธิบายกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพ ที่เป็นระบบ มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นระบบที่เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม เน้นการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้มีความยืดหยุ่นและมีการปรับปรุงแก้ไขวิधिปฏิบัติได้สม่ำเสมอและต่อเนื่อง

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ในองค์กรประเภทต่างๆ ทั้ง องค์กรเอกชน องค์กรของรัฐ องค์กรขนาดใหญ่ รวมทั้งองค์กรทางการศึกษา เนื่องจากการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กรมีความยืดหยุ่นสามารถปรับวิธีการหรือกิจกรรมให้เหมาะสมกับองค์กรต่าง ๆ ได้ ประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับหน่วยงานที่นำแนวคิดการบริหารคุณภาพไปใช้ที่สำคัญ คือ การ ปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมขององค์กรที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ผู้รับบริการหรือ ลูกค้าได้รับผลงานตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวัง คำนึงถึงความพอใจของลูกค้า เป็นสำคัญ โดยบุคคลขององค์กรมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน

ในปัจจุบันมีการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพมาใช้ทางการศึกษา โดยการนำหลักการ บริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ โดยนำระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรซึ่งเป็นระบบ การทำงานที่เน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วน ของกิจกรรม การปรับปรุงคุณภาพนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน ที่จะต้องให้ความร่วมมือและ ร่วมกันรับผิดชอบ เป็นระบบการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นให้ เกิดการทำให้ถูกต้องตั้งแต่การเริ่มงานครั้งแรก ทั้งนี้เพื่อลดความจำเป็นในการตรวจสอบ ป้องกัน ข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น และให้เป็นระบบการทำงานเพื่อสนองความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ (Customer) เป็นหลักสำคัญ

หน่วยงานใดที่จะนำแนวคิดนี้ไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ จะต้องยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การมุ่งความสำคัญกับผู้รับบริการหรือการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer) การมุ่งเน้น ที่ลูกค้าก็คือการมุ่งเน้นที่คุณภาพนั่นเอง องค์กรที่ทำการบริหารคุณภาพ จะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักการบริหารจัดการ คุณภาพในที่นี้หมายถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สร้าง ความพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ การมีคุณภาพหรือไม่จะถูกตัดสินโดย ลูกค้าภายนอก เป็นหลักการที่เราจะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าก็ต้องว่าลูกค้าเป็นใครลูกค้าต้องการ อะไรเป็นเบื้องต้น ซึ่งทำได้ด้วยการวิจัยความต้องการ การสำรวจ หรือการใช้แบบสอบถาม การ มุ่งเน้นคุณภาพก็คือการยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและการดำเนินการ องค์กรได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริการการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) การที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ ผู้บริหารจะต้องมองการทำงาน การผลิตหรือการบริการ อย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไปตั้งแต่จุดเริ่มต้น คือวัตถุดิบ จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ การที่มุ่งเน้นกระบวนการ ทำให้เกิดลูกค้าภายในขึ้นคือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย พนักงานทุกคนต้องถือว่า กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา การบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่นั้นจนจบครบวงจรเช่นนี้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องทุกครั้ง การทำงานได้อย่างถูกต้อง จึงต้องอาศัย “บุคลากรที่มีคุณภาพ” และมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียดังกล่าว ให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดไปได้

3. การให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ (Total Involvement) องค์การจะเป็นองค์กรที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กรคุณภาพ การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ทุกคนจึงควรมีโอกาสได้แสดงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมวิธีหนึ่งคือการที่ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดตั้ง “ทีมงานประเภท Cross Function Team” ตามกระบวนการต่าง ๆ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF) ของระบบการบริหารคุณภาพ

1. ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังของผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ที่ต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจริงจัง
  2. การให้การศึกษาและฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้และเข้าใจในระบบการบริหารแบบองค์การบริหารคุณภาพ เพื่อจะให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ
  3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธีคิดและวิธีทำงานอย่างเป็นกระบวนการ และเกื้อหนุนระบบการบริหารคุณภาพ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความสูญเสียดังกล่าว
  4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวดิ่งตามสายงานและแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันทั่วทั้งองค์กร
  5. การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือผู้ที่สมควรได้รับจากผลงานที่ปรากฏ รวมถึงการส่งเสริมและให้กำลังใจแก่ผู้ที่ตั้งใจปรับปรุงงาน
  6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม ด้วยการตีค่างานอย่างยุติธรรม และมีเกณฑ์การวัดผลงานชัดเจน ซึ่งประกาศให้ทราบกันทั่วไปแล้ว
6. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันเป็นส่วนตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลที่ได้รับจากการบริหารคุณภาพ

1. ทำให้ผลการดำเนินการขององค์กรสูงขึ้น
2. สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงขึ้น
3. ของเสียเป็นศูนย์
4. กำจัดของเสีย
5. ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น
6. บริการหรือส่งของได้เร็วขึ้น
7. ลดต้นทุนการผลิต
8. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

จากการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ ในการดำเนินงานสร้างระบบการบริหารคุณภาพ ในองค์กร หรือหน่วยงาน สรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. ศึกษาหลักการบริหารคุณภาพให้เกิดความเข้าใจ
2. กำหนดนโยบายด้านคุณภาพ
3. จัดองค์กรเพื่อการดำเนินการตาม นโยบายคุณภาพ
4. วางแผนและออกแบบเกี่ยวกับทรัพยากร ระบบงาน และวิธีการทำงาน
5. จัดระบบคุณภาพ (อธิบายวิธีการทำงานแต่ละด้าน)
6. กำหนดมาตรการการควบคุมของการทำงานแต่ละด้าน
7. การทำงานเป็นทีม
8. การฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ
9. การนำไปปฏิบัติ

ในการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพตามขั้นตอนดังกล่าวจะต้องพิจารณาหลักพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และความรู้ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานของการบริหารคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ในการนำไปใช้ยังมีปัจจัยพื้นฐานที่ Williams (อ้างใน สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2539 : 51) ได้กล่าว คือ

1. ต้องมีความรู้ในการทำงานที่ดีในองค์กรนั้น รู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นอย่างไร ใครเป็นคนทำให้เกิด และจะทำอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. บุคคลต้องมีพื้นฐานที่ดีในหลักการการบริหารคุณภาพ เพื่อการทำงานให้บรรลุตามหลักการของการบริหารคุณภาพ

การนำการบริหารคุณภาพ ไปใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 :119) ดังนี้

1. ระดับล่างสุด ในกระบวนการบริหารของโรงเรียน ประโยชน์สำคัญที่ได้รับคือ เอกสประสิทธิภาพดีขึ้นและค่าใช้จ่ายลดลงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระดับที่สอง คือ การสอบเกี่ยวกับคุณภาพทั้งองค์กรแก่นักเรียน นักศึกษาซึ่งครอบคลุมถึงปรัชญาด้านคุณภาพและวิธีการ/เครื่องมือ

3. ระดับสูงสุด คือ คุณภาพทั้งองค์กรในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นปรัชญาการเรียนรู้ที่มีชุดเครื่องมือที่ครอบคลุมกว้างขวาง และได้รับการผลักดันจากนักเรียน นักศึกษา และอาจารย์ในการที่จะระบุ วิเคราะห์ และขจัดอุปสรรคในการเรียนรู้

จากการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในวงการศึกษามีผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้บริหารทางการศึกษาจะต้องทำการนำเอาการบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้จะต้องยึดหลักดังนี้

1. ต้องศึกษาหลักการบริหารคุณภาพให้เกิดความเข้าใจ
2. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพ
3. จัดองค์กรเพื่อการดำเนินการตามนโยบายคุณภาพ
4. วางแผนและออกแบบเกี่ยวกับทรัพยากร ระบบงานและวิธีการทำงาน
5. อธิบายวิธีการทำงานแต่ละด้าน
6. กำหนดมาตรการควบคุมการทำงานแต่ละด้าน
7. การทำงานเป็นทีม
8. การฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ
9. การนำไปลงสู่การปฏิบัติงาน

### 2.3 สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพมาใช้ในสถานศึกษาต่างๆ เป็นการศึกษาสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพหลายลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ยังไม่พบว่ามียานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยตรงมาใช้ในสถานศึกษาได้ครบสมบูรณ์ทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนมาก่อน แต่ก็สามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการนำเสนอปัจจัยสนับสนุน การบริหารคุณภาพสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ เช่น ประโยชน์ของการนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในโรงเรียน (ศิริชัย วงศ์พัฒน์, 2530 : 15) ของวิธีการนำเสนอรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ การนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรของ Lacz จากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ที่เสนอมานี้เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจะให้แนวคิดของ Tenner and Detoro และสมศักดิ์ คลประสิทธิ์ เป็นกรอบความคิดในการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ประการ คือ ภาวะผู้นำ การศึกษา และการฝึกอบรม โครงสร้างบริหารงานสนับสนุน การติดต่อสื่อสาร การให้รางวัลความชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นประโยชน์ในการนำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวัดผลการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม รายละเอียดดังนี้

### 2.3.1 ภาวะผู้นำ

การบริหารมัธยมศึกษาในโลกยุคปัจจุบันจะต้องให้ก้าวทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ เพราะปัจจุบันข้อมูลข่าวสารมีบทบาทที่สำคัญจะเสริมสร้างให้การบริหารงานประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นฉะนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการตัดสินใจ มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีความรู้ควบคู่คุณภาพ เป็นผู้นำทางวิชาการ รู้จักยืดหยุ่น รู้จักให้ขวัญกำลังใจ เป็นนักประชาธิปไตย เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง รู้จักใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ตลอดทั้งเป็นผู้รู้จักประเมินตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับยุคข้อมูลข่าวสาร

สุพล วังสินธุ์ (2539 : 33-34 อ้างใน อุทัย หิรัญโต. 2531:19) กล่าวถึง ความเป็นผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของใจให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามร่วมใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยที่คนเหล่านั้นเห็นว่าเป็นสิ่งปรารถนา

อรุณ รักธรรม (2522 : 187) ได้ให้คำนิยามของภาวะผู้นำไว้ว่าการที่ผู้นำใช้อิทธิพลที่มีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆเพื่อปฏิบัติงานและอำนาจการโดยใช้กระบวนการที่จะให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย หรือภาวะผู้นำก็คือ ความสามารถของบุคคลที่จะชักจูงผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกันดำเนินการ ไปสู่จุดหมายของตนเองได้

Hersey and Blanchard. (อ้างใน จูพานา อิมเจียวและคณะ. 2547 : 27) ได้ให้ความหมายของการเป็นผู้นำคือ ความสามารถในการใช้ศิลปะโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

Leadeships for a new century (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2537 : 117 - 132) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำและภาวะผู้นำของผู้บริหารสามารถกำหนดชีวิตขององค์กรโดยเฉพาะในศตวรรษใหม่ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนเกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมไปจากปัจจุบันเป็นอย่างมากผู้นำในศตวรรษใหม่จะต้องมีลักษณะเป็นผู้นำอย่างแท้จริงโดยจะต้องมีลักษณะองค์ประกอบ 4 อย่างด้วยกัน คือ

1. เป็นผู้มีความจริงใจ ไว้วางใจในการกระทำและการติดต่อสัมพันธ์กันไม่มีการหลอกลวง
2. มีเจตนาแน่วแน่มิมีวิสัยทัศน์ ผู้นำที่แท้จริงจะต้องมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลและสามารถทำให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร โดยมีพื้นฐานมาจากการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ ภารกิจ ค่านิยม และความเชื่อมั่นเข้าด้วยกันเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรและการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร วิสัยทัศน์จะมาจากความตั้งใจที่ดีของสมาชิกในองค์กร ซึ่งต้องการสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มีเจตนารมณ์ผู้นำอย่างแท้จริงจะเป็นผู้ที่ช่วยให้บุคคลอื่นเข้าใจในความหมายของชีวิตนอกจากผู้นำอย่างแท้จริงจะต้องเป็นผู้ที่มีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมและการกระทำในสิ่งที่คิดว่าถูกต้องแล้ว

4. เป็นผู้ที่มิเหตุผลผู้นำอย่างแท้จริงจะต้องเข้าใจวัฒนธรรมมีการยืดหยุ่นและเข้มงวด มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่นอย่างถูกต้อง ดังนั้น จึงเป็นงานที่ท้าทายสำหรับผู้นำอย่างแท้จริงที่จะช่วยเปลี่ยนความปรารถนาดี ความตั้งใจดี และภูมิปัญญาของสมาชิกในองค์กรมาเป็นวิสัยทัศน์และความหวังในอนาคตที่ดีกว่า นอกจากนี้ผู้นำจะต้องใช้หลักการบริหารเพื่อเพิ่มคุณภาพ 5 ประการ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 12) อันได้แก่

- 1) คุณภาพของความร่วมมือ
- 2) คุณภาพของการจัดการ
- 3) คุณภาพของผลิตผลและบริการ
- 4) คุณภาพของการทำงาน
- 5) คุณภาพของบุคลากร

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการใช้อำนาจอิทธิพลหรือการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในสถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดขึ้นในทุกฝ่ายให้ทุกคนนำตนเอง ได้ เป็นผู้ที่มิวิสัยทัศน์ในการบริหาร คุณภาพที่ชัดเจนเป็นผู้นำในการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งที่จะพัฒนาทีมงาน พัฒนาคุณภาพงานของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหา ดูแลติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

### 2.3.2 การศึกษาและการฝึกอบรม

การศึกษาและการฝึกอบรมบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความรู้ความสามารถสูงย่อมสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและอาจได้ประสิทธิภาพของงานสูง แต่ถ้าบุคลากรผู้นั้นเป็นผู้ที่ขาดคุณธรรมไม่ใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เต็มที่ก็จะส่งผลเสียหายต่อวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่ผู้บริหารสถานศึกษาได้ตั้งเป้าหมายไว้จะเห็นว่าการให้การศึกษาและการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในสถานศึกษาถือว่าเป็นกระบวนการซึ่งช่วยให้ทัศนคติ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานเฉพาะ ได้เพิ่มพูนมากขึ้น

ความหมายของการศึกษาและการฝึกอบรมซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้หลายประการได้แก่

ชาอุชัย อัจฉินสมจร. (2538 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การให้ความรู้ในรูปของกระบวนการซึ่งคนจะเรียนรู้ ความรู้และทักษะเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมี

จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม เอกสารนี้เป็นเอกสารทสวงนเวลาหรับการเขงานเพอการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญตาเห็น ใบเขบระเขนหนาการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 2-6) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ ความเข้าใจ พัฒนานิสัยการทำงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้องค์กรมีระบบระเบียบเกิดความสำเร็จขององค์กร

เป็รื่อง กิจรัตน์ (2536 : 236) กล่าวถึงการให้ความรู้และการฝึกอบรมไว้ว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้เฉพาะอย่างแต่ละบุคคลพึงได้รับเพื่อปรับปรุง และเพิ่มความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะที่ดี จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปในทิศทางที่ต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น

สมชาติ กิจขรรจง และ อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 2-6) ได้ให้ความหมายการให้ความรู้และการฝึกอบรมกับบุคลากรในโรงเรียนว่า เป็นกระบวนการในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะและแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้ซึ่ง

Beach (อ้างใน ฐาปนา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 29) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่ากระบวนการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บุคคล ได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม ของคนไปในทางที่ต้องการ กรมสามัญศึกษา (2538 : 15) เสนอว่าการฝึกอบรมใน โรงเรียนของผู้บริหารพึงระลึกว่าบุคลากรแต่ละระดับ เช่น ผู้บริหารระดับหัวหน้างาน ระดับผู้ปฏิบัติการ หรือคณาจารย์โรงเรียน ย่อมมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องดำเนินการ ดังนี้

1. จัดให้มีการสัมมนา ตามวัตถุประสงค์สถานศึกษาหรือส่งบุคลากร ไปร่วมสัมมนาที่หน่วยงานอื่นจัด
2. จัดประชุมครูทั้งสถานศึกษา ผู้บริหารเป็นประธานหรือประชุมหัวหน้าหมวดวิชา หลังจากนั้นให้หัวหน้าหมวดวิชาเป็นประธานประชุมครูในหมวดวิชาต่อไปเป็นประจำ
3. จัดส่งไปศึกษาต่อในประเทศหรือต่างประเทศ
4. พาไปดูงานสถานศึกษาอื่นหรือแหล่งวิทยากรอื่นตามวัตถุประสงค์
5. จัดทำประชุมปฏิบัติการ (workshop) เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงาน
6. จัดศูนย์วิชาการ ในสถานศึกษาให้ครูค้นคว้าด้วยตนเอง
7. ส่งบุคลากรไปร่วมกิจกรรมพิเศษนอกสถานศึกษา
8. จัดนิทรรศการเพื่อแสดงผลงานต่าง ๆ ทำให้ครูกระตือรือร้น
9. สร้างบรรยากาศต่าง ๆ ในสถานศึกษา เช่น บรรยากาศทางวิชาการ ทางการศึกษา และจัดให้มีการประเมินผลงานบ่อย ๆ ได้ทำอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นและเตือนความจำ จะเห็นว่าวิธีการดังกล่าวข้างต้นนี้สามารถนำไปประยุกต์ในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาครู อาจารย์ ในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปฐมศึกษาได้เป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญและความจำเป็นในการให้การศึกษาและการฝึกอบรม

เคอิวัลย์ ลีมอกิชาติ (2531 : 6-7) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้ และหาแนวทางการปรับปรุงงานที่กำลังดำเนินอยู่ ช่วยป้องกันปัญหาและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ มีทั้งประโยชน์ต่อตัวบุคคลโดยตรงในแง่การเสริมสร้างวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ช่วยสร้างทัศนคติที่ดี ให้เกิดขึ้นในองค์กรต่าง ๆ เป็นแนวทางในการศึกษาตลอดชีวิต และที่สำคัญเป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้งบประมาณไม่มากนัก

อำพร วิริยโกศล (2538 : 15) ได้กล่าวถึง สาเหตุหรือ ความจำเป็นที่ทำให้องค์กรมีการฝึกอบรม คือ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การขยายตัวของหน่วยงาน ในอนาคตที่จะต้องเตรียมบุคลากรให้พร้อมอยู่เสมอ ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและเกิดความคุ้นเคยและรู้จักการทำงานที่ดีที่สุด สามารถทันต่อความก้าวหน้าด้านวิทยาการใหม่ ๆ เป็นการกระตุ้นบุคลากรและพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งงาน ในแง่ของการให้ความรู้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตามถือว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้รับทั้งสิ้น และการฝึกอบรมก็เช่นกัน ผู้รับการฝึกอบรมจะได้ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 7) กล่าวว่า เป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของคน ในสังคมใด สังคมหนึ่งตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรในทางที่ดีขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปว่า การศึกษาและการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเสริมสร้าง ความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญเฉพาะเรื่องให้กับบุคลากรเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมไปในแนวทางที่ต้องการอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในองค์กร

### 2.3.3 โครงสร้างการบริหารสนับสนุน

โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จะอยู่ในความดูแลของ กองโรงเรียนอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ มีการจัดการบริหารงานโดยมีโครงสร้างในการบริหารงาน คือ เจ้าของคนเดียว หรือหุ้นส่วน โดยแบ่งระดับการบริหารและความรับผิดชอบ (วัชร กฤษาพันธ์. 2545 : 7-8) ดังนี้

1. ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้อำนวยการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และวางแผนในการบริหารโรงเรียน กำกับดูแลรับผิดชอบในการดำเนินงานกิจการของโรงเรียนให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนส่งเสริม และสนับสนุน ในการพัฒนาโรงเรียนทุกด้านสู่ความเป็นเลิศ

2. อาจารย์ใหญ่ กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และวางแผน ในการบริหารงานของโรงเรียน กำกับดูแลรับผิดชอบในงานวิชาการ และงานกิจการนักศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบายและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์หรือเห็นคุณค่าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

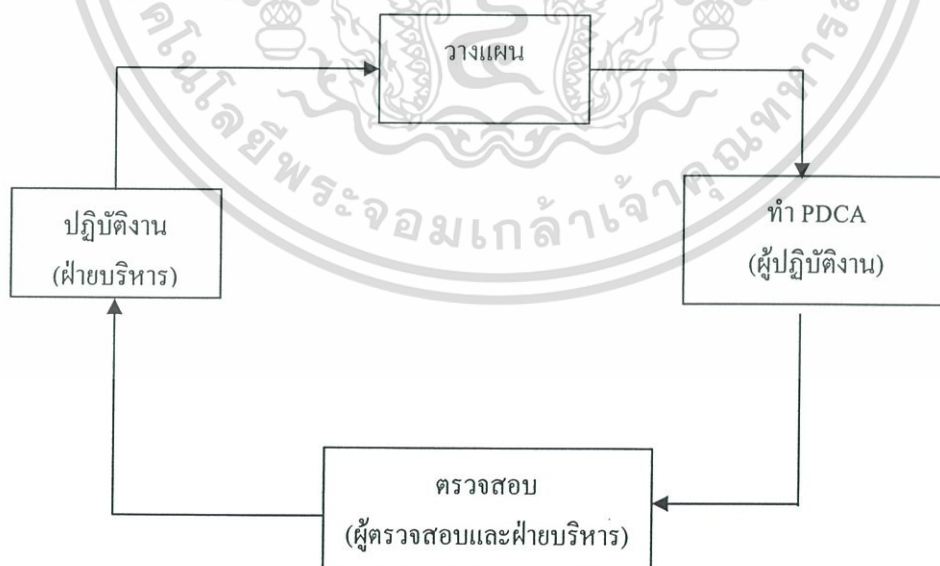
วัตถุประสงค์ของโรงเรียน ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร สื่อการสอนและ สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่ม โรงเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ฝ่ายวิชาการ วางแผนการจัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามนโยบายและ วัตถุประสงค์ของโรงเรียนเป็นอาจารย์ประจำ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการ หรือปฏิบัติ หน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน สนับสนุน และส่งเสริมการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามนโยบายของโรงเรียนและของฝ่ายวิชาการ

4. ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา กำหนดนโยบายวัตถุประสงค์ในงานของฝ่าย กิจการนักเรียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของทางโรงเรียน และกำกับ ดูแลรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ หัวหน้าระดับ และหน้าที่ในการจัดกีฬาสัมพันธ์ ให้กับนักเรียน นักศึกษา และดูแลในเรื่องของสารเสพติดให้กับนักเรียนนักศึกษา พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาและแนะแนวปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักเรียนนักศึกษา

5. ฝ่ายธุรการ-การเงินกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการ ให้สอดคล้อง กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน งานเอกสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ดูแล เกี่ยวกับกฎระเบียบ สวัสดิการต่าง ๆ งบประมาณการเงินของโรงเรียนที่เกี่ยวกับบุคลากร และการ ใช้จ่ายของโรงเรียน การประชาสัมพันธ์ งานบริการต่าง ๆ และอื่น ๆ

บทบาทหน้าที่ของบุคลากร ตามระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีความ เหมาะสมอย่างยิ่ง คือ การใช้วงจร PDCA ซึ่งเริ่มต้นด้วยการศึกษาศถานการณ์ปัจจุบันสถานศึกษา



รูปที่ 2.1 แผนงาน วงจร PDCA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหมาย วงจร PDCA นี้เป็นวงจรที่ได้รับการปรับปรุงแล้วนั้นมีความหมายดังต่อไปนี้  
วางแผน หมายถึง การปรับปรุงแผนปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยใช้เครื่องมือทางสถิติเข้าช่วย เช่น  
ใช้เครื่องมือ 7 อย่างของ QC อันได้แก่ แผนภาพพาเรโต แผนภูมิแก๊งปลา แผนภูมิแท่ง แผนผัง  
การควบคุม แผนผังการกระจาย กราฟและใบตรวจสอบ หมายถึง การปรับปรุงยุคที่ใช้แผนดังกล่าว  
ตรวจสอบ หมายถึง การตรวจดูว่าไม่มีการปรับปรุงความต้องการหรือไม่ ปฏิบัติการ หมายถึง การ  
ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ผิดพลาดอย่างเดียวกันขึ้นอีก ขณะเดียวกันก็กำหนดระเบียบแบบแผน  
เพื่อที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอันใหม่ให้ดีขึ้น วงจร PDCA จะดำเนินการไปเป็นวงจรอย่าง  
ต่อเนื่อง เมื่อมีการปรับปรุงเกิดขึ้นการปรับปรุงดังกล่าวก็จะกลายเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับ  
แผนงานใหม่ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงต่อไปอีก จะเห็นได้ว่าการบริหารงานสถานศึกษาที่ได้จัด  
การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โครงสร้างบริหารงานสนับสนุนที่เป็นส่วนหนึ่งของการ  
วางแผนและการจัดการศึกษาในสถานศึกษาการใช้วงจร PDCA นั้นผู้บริหารจะต้องประยุกต์ใช้ใน  
กิจกรรมตามสถานการณ์ในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพ ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างการบริหาร และกำหนดความรับผิดชอบงานด้านการ  
บริหารให้ชัดเจน
2. กำหนดวิธีดำเนินงานและจัดระบบงานให้ชัดเจน ให้ทุกคนเข้าใจตรงกันและมี  
การบันทึกเป็นเอกสารเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ
3. ทบทวนภารกิจที่ได้รับมอบหมายและภารกิจของหน่วยงาน
4. จัดระบบเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
5. จัดซื้อเครื่องมือและจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
6. กำหนดวิธีการตรวจสอบผลงานที่รับมอบจากผู้ส่งมอบงาน
7. บันทึกข้อมูลเพื่อตรวจสอบการทำงานทุกครั้ง
8. กำหนดแนวทางการควบคุมกระบวนการทำงานและดำเนินการควบคุมการ  
ทำงาน
9. การตรวจ ทดสอบผลงานที่แต่ละคน หรือแต่ละฝ่ายที่ได้รับมอบหมายงาน
10. กำหนดวิธีควบคุมเครื่องมือทดสอบผลงานเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
11. แสดงสถานะการตรวจสอบ ทดสอบผลงาน
12. กำหนดแนวทางการควบคุมผลงานที่บกพร่อง
13. กำหนดแนวทางการปฏิบัติแก้ไข ป้องกันผลงานไม่ให้บกพร่อง
14. กำหนดวิธีการเก็บ การรักษาผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน
15. บันทึกคุณภาพการทำงาน
16. การนิเทศก์ ภายใน
17. การฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในของสถานศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 18. จักระบบการบริการให้กับผู้รับบริการ

19. กระบวนการทางสถิติมาใช้ในกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานกระบวนการบริหารดังกล่าวได้นำหลักคุณภาพของ Edward (อ้างใน ฐาปานา อิมเจียว และคณะ. 2547 : 33-34) ได้อธิบายถึงวงจรการปฏิบัติกิจกรรมตามแนวความคิดของ ครอสบีว่ามี 14 ขั้นตอน ซึ่งดำเนินติดต่อกันไป คือ

19.1 ความผูกพันในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องเป็นผู้ริเริ่มงานคุณภาพด้วยตนเอง ต้องบอกกล่าวให้ผู้ร่วมงานทราบว่า “ตนเองมีนโยบายพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน” และจงใจให้ผู้ร่วมงานสนองนโยบายนี้ สร้างทีมปรับปรุงคุณภาพงาน

19.2 ผู้บริหารต้องสรรหาผู้ร่วมทีมงานหลายๆ ฝ่ายของหน่วยงานมาร่วมเป็นทีมงานปรับปรุงคุณภาพ เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้งานด้อยคุณภาพ

19.3 ประเมินคุณภาพงานที่ปรากฏ ทีมงานปรับปรุงคุณภาพ ดำเนินการประเมินคุณภาพงานทั้งผลผลิตและบริการของหน่วยงาน

19.4 ประเมินความคุ้มค่าของคุณภาพทีมงานตรวจสอบทุนที่ใช้ในการปฏิบัติงานว่าคุ้มค่ากับคุณภาพที่ได้หรือไม่

19.5 สร้างความตระหนักในคุณภาพ ผู้บริหารต้องสื่อความหมายให้ผู้ร่วมงานทุกๆ คนตระหนักถึงความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพงาน

19.6 ปรับปรุงงาน ทั้งผู้บริหารและผู้มีเทศก์ ร่วมกันปรับปรุงงานทุกประเภทในหน่วยงาน โดยสร้างทีมงานย่อยๆ ในทุกๆ ฝ่ายงาน

19.7 วางแผนงานปลอดความสูญเสียทีมงานปรับปรุงคุณภาพดำเนินการวางแผนการขจัดความสูญเสียของงานให้เป็นศูนย์และดำเนินการตามแผน (ทีมงานย่อยในแต่ละฝ่ายงานร่วมวางแผนและรับไปปฏิบัติ)

19.8 ฝึกอบรมนิเทศติดตามงาน ผู้บริการต้องให้การฝึกอบรมบุคลากรที่จะทำให้มีการนิเทศ ช่วยเหลือ และติดตามการปฏิบัติงาน เตรียมพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือ

19.9 จัดงานวันปลอดความสูญเสีย เป็นการเริ่มงานคุณภาพของหน่วยงาน (ต่อไปจะไม่มีงานด้อยคุณภาพอีกแล้ว) เป็นการประกาศให้ทุกคนได้รับทราบ

19.10 สร้างเป้าหมายงาน ทีมงานย่อยสร้างเป้าหมายงานที่จะปรับปรุงเป้าหมายงานต้องชัดเจน ประเมินได้

19.11 ขจัดอุปสรรคของงาน สมาชิกของทีมงานย่อยแต่ละคนมีหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ฝ่ายบริหารทราบถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านเอกสารและด้วยวาจา

19.12 ยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารแสดงความยินดีต่อความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน เป็นการให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ 19.13 สร้างสมาชิกคุณภาพ รวบรวมกลุ่มของผู้ที่ปรับปรุงคุณภาพ จัดตั้งเป็นสมาคม ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่วมปรึกษาแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน

19.14 จัตุจักรพัฒนาตลอดไป เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพงาน และบรรลุผลแล้ว ให้เริ่มวงจรพัฒนาในกิจกรรมเดิมหรือกิจกรรมอื่นๆ ต่อไปไม่สิ้นสุด

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของสถานศึกษา คือ การสร้างภาวะผู้นำ ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถดำเนินกิจกรรมของแต่ละโครงสร้างงานสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสมและมีปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้โครงสร้างสถานศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายคือการวางแผนและกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนของผู้บริหารที่บ่งบอกถึงภาระงาน ให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจโดยใช้วงจร PDCA ประยุกต์ใช้กับกิจกรรมตามสถานการณ์ในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ให้เกิด การบริหารคุณภาพ

### 2.3.4 การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการการส่งสารที่เป็นคำสั่งข่าวความคิด อภิปรายและคำถามจากบุคคลากร ไปถึงบุคคลากรหรือจากหน่วยงานหนึ่ง ไปถึงอีกหน่วยงานหนึ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าองค์กรใดขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น จะไม่อาจดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การ ได้อย่างราบรื่น การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญทางสังคมมนุษย์ ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าหมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความหมายจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้ความเข้าใจในความหมายนั้นเป็นอย่างเดียว

Simon (อ้างใน นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์. 2534 : 5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ซึ่งแจ้งการตัดสินใจถ่ายทอดจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกคนอื่นในองค์กร

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2534 : 3) ได้สรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารในแง่ต่างๆ ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกัน และรวมถึงการที่จะอำนวยความสะดวกให้การ ให้เกิดการปฏิบัติงานและเพื่อประสานกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติ
2. การติดต่อสื่อสารคือ การที่จะส่งข่าวสาร และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง
3. การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการใดๆ ก็ตามที่คำกล่าวหรือข้อคิดที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว ได้ถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่งในองค์กร
4. การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์หรือทำลายความสัมพันธ์

ของคนในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า หรือเกิดอุปสรรคข้อขัดแย้งขึ้นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นความหมายของการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร เพราะระบบการสื่อสารในองค์กรเปรียบเสมือนโลหิตที่ไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกาย องค์กรใดที่มีระบบสื่อสารไม่สมบูรณ์การบริหารขององค์กรนั้นจะขาดประสิทธิภาพสอดคล้องกับ (ธงชัย สันติวงษ์. 2534 : 10) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นสิ่งสำคัญของความสำเร็จของผู้นำในทางการบริหารเพราะผู้บริหารจะประสพผลสำเร็จในการสั่งการบริหารงานด้านต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบของการติดต่อสื่อสารว่ามีอยู่พร้อมเพียงขนาดไหนชัดเจนเพียงใด

จากความหมายผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมเริ่มแรกของผู้บริหารก่อนการลงมือปฏิบัติงานขององค์กรทุกๆ งาน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ผู้บริหารสถานศึกษาถือว่าเป็นศูนย์กลางโดยโยงไปทุกจุดทั่วองค์กร ในสถานศึกษาระบบการสื่อสารมีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้บริหารอย่างแน่นอน ถ้าภายในสถานศึกษาขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหาร หรือมีการสื่อสารล้มเหลว จะมีผลทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาสร้างข่ายการสื่อสารขึ้นมาเองบางครั้งอาจเป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรด้วยและย่อมหมายถึงงานไม่บรรลุเป้าหมาย

### 2.3.5 การให้รางวัลและความชอบ

เป้าหมายขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นขึ้นอยู่กับทุกคนในองค์กรหรือทีมงานที่ผู้บริหารจัดขึ้นเพื่อให้งิจกรรมดำเนินการได้ในครั้งต่อไปผู้บริหารต้องคำนึงถึงค่าตอบแทน (รางวัล) ให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ครั้งต่อไป การให้รางวัลและความชอบเป็นผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การยอมรับในงาน การให้บริการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่มีความสามารถอันจะทำให้มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่และงานมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจได้มากบุคคลในหน่วยงานย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานดังนั้นภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษานอกจากจะเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายการวางแผนบริหารคุณภาพของบุคคลและสถานศึกษาตลอดจนการเป็นตัวอย่งที่ดีในการประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นแล้วยังต้องเป็นผู้ที่น้อมนำจิตใจของผู้ร่วมงานให้ประสานสามัคคีเพื่อให้เกิดพลังอันที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเข้าใจถึงความรู้ความสามารถ อุปนิสัยใจคอของผู้ร่วมงานแต่ละคน เพื่อที่จะกำหนดบุคลากรทำงานในสายงานที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหมาะสมให้ได้ถึงผลงานและน้ำใจคน

วิทยุ โสธร (2526 : 6) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด 5 ประการ คือ

1. รางวัลเป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ สิ่งจูงใจประเภทนี้ถ้าผู้รับได้รับไปเฉยๆ โดยไม่ทราบว่าจะทำอะไร หรือขาดการสรรเสริญประกอบ ซึ่งผู้บริหารจะต้องแสดงเหตุผลให้ทราบมิฉะนั้นจะเป็นการทำลายน้ำใจมากกว่าการให้รางวัลในการจูงใจให้ทำงาน
2. รางวัลที่เป็นโอกาส เช่น โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีโอกาสที่จะได้ตำแหน่งสูงขึ้นสิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการจูงใจให้ทำงานดีขึ้น เหมาะสมที่จะให้กับบุคคลที่อยู่ในสภาพอ้อมตัวทางด้านวัตถุ
3. รางวัลที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัวมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การให้สวัสดิการต่างๆ ตามความจำเป็นก็จัดว่าเป็นสิ่งจูงใจเช่นกัน
3. รางวัลที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมของผู้ร่วมงานในหน่วยงานดีก็จะช่วยให้หน่วยงานน่าอยู่ ถ้าผู้ร่วมงานมีความสามัคคีกัน อยู่ในฐานะทัดเทียมกันทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก จะมีความร่วมมือกันทำงานอย่างขยันขันแข็ง ด้วยเหตุนี้ผู้บริหาร +898 ควรหาทางให้การพบปะสังสรรค์ในหน่วยงานเป็นไปอย่างมิตรให้มากที่สุด
4. การบำรุงขวัญหรือกระตุ้นและสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดขึ้นกับผู้ร่วมงานว่าตนมีส่วนร่วมสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้รางวัล และความชอบเป็นสิ่งที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจตามความสามารถและถือว่าการให้รางวัลแก่บุคลากรในสถานศึกษานั้น เป็นปัจจัยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินนโยบายหรือโครงการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้เพราะว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่และจะทำให้เกิดการบริหารได้อย่างทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาด้วย

### 2.3.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน

ภารกิจสำคัญของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาก็คือ ต้องมีการวางแผนในการทำงานเมื่อวางแผนแล้ว ต้องมีการปฏิบัติตามแผนและสุดท้ายเพื่อจะดูว่าผลการปฏิบัติเป็นไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ ก็ต้องมีการประเมินจุดอ่อนของการบริหารที่ปรากฏ โดยทั่วไปมักจะมีแต่การวางแผนและการปฏิบัติ แต่ไม่มีการประเมินผล จึงเป็นเหตุให้มีการทำงานซ้ำซาก ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนเกิดการสูญเปล่าเป็นจำนวนมาก เมื่อการศึกษามีแนวโน้มการพัฒนากำลังคนของชาติ การวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็จะต้องกำหนดแนวทางไปให้สอดคล้องกัน คือ เป็นการวัดผลเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นชอบที่จะใช้เอกสารนี้ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พัฒนาการเรียนการสอน

สุธีระ ทานตวนิช (2532 : 103) ให้ทัศนะว่า การวัดผล หมายถึง การวัดผลหลายอย่างหลาย ๆ ครั้ง แล้วนำผลของการวัดผลเหล่านั้นมารวมกันเพื่อตัดสินการปฏิบัติงานและต้องบ่อย ๆ จึงจะเกิดประโยชน์แก่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

หลักการวัดผลและประเมินผลทางการศึกษา เป็นแนวทางในการประเมินอย่างน่าสนใจ (ประกิต รัตนสุวรรณ. 2525 : 95) ดังนี้

1. การวัดและประเมินผล จะต้องเกิดจากการกระทำร่วมกัน โดยให้สอดคล้องกับค่านิยม และจุดมุ่งหมายที่วางไว้
2. การประเมินผลที่ดี ต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติบรรลุถึงจุดหมายของตนได้อย่างมีความหมาย และสามารถประเมินตนเองได้ว่าบรรลุไปถึงจุดนั้นหรือไม่
3. การประเมินผลควรเป็นกระบวนการต่อเนื่องสม่ำเสมอทุกวัน มีลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนด้วย
4. การประเมินผลงานควรอาศัยข้อมูลที่มาจกหลาย ๆ ทาง และใช้วิธีหลาย ๆ วิธี
5. การรายงานผลการปฏิบัติงานต้องใช้ข้อความหรือภาษาที่เข้าใจง่าย
6. ค่าของการวัดผลประเมินผล อยู่ที่การนำผลไปปรับปรุงการทำงาน

กล่าวโดยสรุป การวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารที่จะต้องหาจุดอ่อนของการบริหารซึ่งจะเป็นผลของการนำไปเพื่อการพัฒนาปรับปรุงงานดำเนินไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ช่วงเวลาที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน Cherrington (อ้างใน รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. 2536 : 30) กล่าวว่า องค์กรจะอยู่รอดได้ต้องมีผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ต้องกำหนดช่วงเวลาในการวัดผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิผล และประสิทธิผลจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ถ้าองค์กรปราศจากการประเมินประสิทธิผลแล้ว จะไม่มีทางทราบว่า การประเมินภารกิจขององค์กรเป็นอย่างไร การประเมินประสิทธิผลขององค์กรจะต้องอาศัยหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัด ความสำเร็จเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรควรจะให้โอกาสบุคลากรเช่นกันซึ่ง นักทฤษฎีองค์กร ได้เสนอช่วงเวลาที่เป็นแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานดังนี้

1. วัดผลปฏิบัติงานระหว่างดำเนินงานเพื่ออนุมัติงาน โครงการควรต้องจัดเตรียมอุปกรณ์อะไรบ้าง มีความพร้อมมากน้อยขนาดไหนเห็นว่าควรจะมีการนำเสนอ ว่าควรให้มีหรือไม่ มีความเร่งด่วนเท่าใด

2. วัดผลการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานจะดำเนินงานตั้งแต่ได้รับอนุมัติโครงการจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ เพื่อมุ่งแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาโครงการงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ซึ่งในบางครั้งผู้บริหารยังไม่ได้คำนึงถึงมาก่อนและเชื่อว่าเป็นประสบการณ์ในการทำงานใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งต่อ ๆ ไป

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน เมื่อเสร็จสิ้นไปแล้ว เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าตรงแผนและวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อเป็นการเตรียมการในครั้งต่อไปว่าจะต้องมีการแก้ไข เช่น ใบบ้างและความพร้อมของทรัพยากรบุคคลมีมากน้อยเพียงใด

จากความหมายผู้วิจัยสรุปได้ว่า ในทุกองค์กรจำเป็นต้องมีการวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อมองหาข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นในองค์กร การวัดผล การปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดมิได้ เพราะจะเป็นตัวชี้ให้เราทราบถึงผลการปฏิบัติงานให้เราทราบว่า การทำงานของครูในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับใด และควรจะต้องทำอย่างไรต่อไป และจะทำไมอย่างใดถ้าประสิทธิภาพออกมาขึ้นต่ำ เพื่อให้การบริหารสถานศึกษา ที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ดำเนินงานจนได้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้จนสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นในขั้นตอนในการบริหารงานสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ให้มีคุณภาพ ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องกำหนดเวลา ในการวัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพราะว่าการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่จะสนับสนุนให้เกิดการบริหารคุณภาพในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นอย่างดี

### 2.3.7 การทำงานเป็นทีม

ทีมงานอาจแสดงออกมาได้หลายรูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงาน โครงสร้าง บทบาทของสมาชิกผู้นำทีม ผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ทีมงานเป็นลักษณะความเกี่ยวข้องอย่างหนึ่ง ถ้าไม่มีทีมงานก็ยากที่จะทำให้เกิดความผูกพันและการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร ยิ่งกว่านั้น ต้องมีการยกย่องและให้รางวัลกับทีมที่มีผลงานดีและประสบความสำเร็จคนเรามักมองเห็นงานที่ตนเองทำและงานที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ฉะนั้น จึงต้องมีการกระตุ้นผ่านช่องทางของการติดต่อสื่อสารต่างๆ ความสำเร็จของการจัดการคุณภาพจึงมักมาจากการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลและแพร่หลายบางครั้งผู้บริหารก็เก่งแต่พูดแต่กับการสื่อสารไม่ดีการทำงานในแต่ละฝ่ายหรือแต่ละงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหลายหน่วยงาน เพราะจะทำให้มีการประสานงานกัน และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติหรือฝ่ายปฏิบัติงานกับฝ่ายปฏิบัติงานด้วยกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2531 : 44) ได้ให้ความหมาย ทีมงานหมายถึงกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างใกล้ชิด และคงความสัมพันธ์อยู่อย่างค่อนข้างถาวร ซึ่งประกอบด้วยเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าแต่ก็ยังมีบางทีมที่มีลักษณะชั่วคราวตามงานที่ทำ เช่น กลุ่มทำงานบางกลุ่มที่คนมาทำงานร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2539 : 66) ได้ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีมการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็เกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุดโดยสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในงานที่ทำ และความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542 : 230) ได้ให้ความหมาย การทำงานเป็นทีม คือ กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างใกล้ชิด และคงความสัมพันธ์อยู่อย่างค่อนข้างจะถาวร ซึ่งประกอบด้วยเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า แต่ก็ยังมีทีมงานบางทีมงานที่มีลักษณะชั่วคราวตามลักษณะของงานที่ทำ เช่น การทำงานบางกลุ่มที่มีคนรวมกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไป เมื่องานนั้นเสร็จสิ้นลงแล้วทีมงานนั้น ๆ ก็สลายตัวไป

Huse (อ้างในฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 39) ได้ให้ความหมายของทีมไว้ว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รายงานต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน หรือหมายถึงกลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน หรือหมายถึงกลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่สัมพันธ์กัน และหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการมาร่วมปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และงานดังกล่าวไม่สามารถทำได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว

Parker (อ้างในฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 39) ได้ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมเป็นความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้จะมีเป้าหมายร่วมกัน และยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำงานให้สำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน รวมกลุ่มกัน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมและสมาชิก ทุกคนในทีมจะต้องร่วมมือร่วมใจกัน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด มีจุดประสงค์เดียวกัน หัวหน้าทีมจะต้องโน้มน้าวให้สมาชิก หุ่นเทกำลังกาย และกำลังใจให้กับหน่วยงาน เพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จตามวัตถุประสงค์

## 2.4 ประสิทธิภาพของสถานศึกษา

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิผลของสถานศึกษา

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นตัวบ่งชี้ที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด คำว่าประสิทธิผลมีความหมายแตกต่างกันตามความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร และความสำเร็จของงาน

Drucker (1967 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ. 2542 : 34) กล่าวถึง องค์กรประกอบการปฏิบัติงานที่สำคัญสองประการคือความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ

(Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการให้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย (แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์กรได้ดี ส่วนความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงความสามารถในการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์กร ได้อย่างเหมาะสมถูกต้องทิศทางและทำให้บรรลุผล

Fiedler (อ้างในฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 41) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

Price (อ้างในฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 41) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

Steers (อ้างในฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 41) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า คือการที่ผู้นำใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรคนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ประสิทธิผลองค์กร จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ตอบแทนกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโต การขยายตัวขององค์กร ผลผลิตภาพความยืดหยุ่น ตำแหน่งในทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ ต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับส่วนราชการประสิทธิผลระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์กรสามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวมได้ประสิทธิผลระดับบุคคลจะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำรงตำแหน่งในทางการบริหารของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ

Schein (อ้างในประดับ ชัยพฤกษ์. 2542 : 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง สมรรถภาพ (Capacity) ขององค์กรที่จะอยู่รอด (Survival) การปรับตัว (Adaptation) การดำรงสภาพ (Maintenance) การเจริญเติบโต (Growth) ไม่ว่าองค์กรใดจะมีหน้าที่ใดจะต้องกระทำให้ลุล่วงไป

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536 : 32-33) ได้ให้แนวคิดและความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนไม่น่าจะหมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิภาพของโรงเรียนหมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 1) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความมีประสิทธิภาพ หรือการทำงานที่ได้ผล โดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

จร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป : 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และถือว่าได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารของโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่เกิดผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ตีพิมพ์ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพสถานศึกษา หมายถึง ผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และยังครอบคลุมถึง กระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

#### 2.4.2 การประเมินประสิทธิผลของสถานศึกษา

การประเมินประสิทธิผลของสถานศึกษา จำแนกเป็น 3 แนวทาง (ภรณ์ กิริติบุตร. 2529 : 185-187) คือ

1. การประเมินผลในแง่เป้าหมาย (Goal Model of Organizational Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่า องค์กรมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร เช่น วัดจากผลกำไร

2. การประเมินประสิทธิผลองค์กรในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Model of Organizational Effectiveness) การประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์กรในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งเป็นการเน้นที่ตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต ผู้ที่ใช้แนวคิดนี้ได้แก่ Seashore and Yuchtman (อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร. 2529 : 33) ซึ่งแนวคิดนี้ ได้รับการวิจารณ์ว่ามีข้อบกพร่อง เพราะการเน้นที่ปัจจัย ที่เหลือไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Organizational Effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน ผู้ที่ใช้แนวคิดในการประเมินประสิทธิผลโดยใช้เกณฑ์คำอธิบายของแต่ละท่านดังนี้

Caplow (อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร. 2529 : 59) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรควรวัดจากตัวแปร 4 ด้าน คือ

1. ความมั่นคง หมายถึง ความสามารถในการรักษาโครงสร้าง
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับสมาชิก
4. ความสำเร็จ

Dessle (อ้างใน ฐาปานา อิมเขียว และคณะ. 2547 : 43) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ คือ การอยู่รอด ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการแก้ปัญหา

Hoy and Miskel (Citing Mot. (1972) กล่าวถึงประสิทธิผลของโรงเรียนในแง่ของเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งในวันสำหรับงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักเรียนได้เห็นใบเช็คประเมินที่นักเรียนทำ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในการผลิตความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น และสรุปได้ว่า โรงเรียนมีประสิทธิผล พิจารณาได้จากตัวบ่งชี้ 4 ตัว คือ

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
2. ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางการเรียนสูง
3. ความสามารถในการปรับตัวนักเรียนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับได้อย่างดี
4. ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

ในการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาจาก 4 ตัวแปร (Hoy and Miskel ; Citing Parsons. 1991 : 380) คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
4. การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและการกระตุ้นใจ

Gibson และคณะ (อ้างใน สมใจ ตักษณะ . 2542 : 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

เกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์กรว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว (Gibson และคณะ อ้างใน สมใจ ตักษณะ . 2542 : 6) คือ

1. ผลผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

จากแนวคิดที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสนใจศึกษารอบแนวคิด Gibson และคณะ (1988) ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าได้ตัวบ่งชี้ประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน 5 ด้าน คือ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยน การพัฒนา มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

## 1. ผลผลิต

องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

Hoy and Miskel (1991 : 373; Citing Mot. 1972 : 188) กล่าวว่าความสามารถในการผลิต หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของนักเรียน ประสิทธิภาพของโรงเรียนที่สร้างความเชื่อมั่นได้สูง โดยวัดความนิยมจากชุมชนรอบๆและผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนนั้นมีจำนวนนักเรียนเข้าเรียนปริมาณมาก และคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในเกณฑ์สูง โดยดูจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ความสามารถในการศึกษาต่อจำนวนมาก โรงเรียนที่มีปริมาณและคุณภาพสูง โรงเรียนที่มีความพร้อมทางด้านปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อาคารสถานที่ บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปัจจัยด้านการเงินคล่องตัวในการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายได้อย่างสะดวก มีบุคลากร คือ ครูผู้สอนที่มีคุณภาพ ตลอดจนบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลผลิต หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของนักเรียนอยู่ในระดับสูง ซึ่งบ่งบอกถึงความสามารถในการดำเนินงานของโรงเรียน สนองความต้องการและความนิยมของผู้ปกครองและชุมชน

## 2. ประสิทธิภาพ

องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า

ความหมายของประสิทธิภาพว่า โดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน (Gibson and และคณะ. อ้างใน สมใจ ลักษณะ 2542 : 7) เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน ในเงินทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อเนื่องผลผลิต
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อการใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่จะได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีมากกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิค

วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผล ได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ  
 เอกสารที่ผู้วิจัยสรุปแล้วจะนำไปสู่การบังเกิดผล ได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร เวลา บัณฑิตต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียอย่างน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี

### 3. ความพึงพอใจ

องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

Shelly (สมนึก วิเศษสมบัติ. 2545 : 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความสุข ที่มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Wolman (อ้างใน สมนึก วิเศษสมบัติ. 2545 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ตามความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อัจฉนา โทบุญ (2534. : 9) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะ ของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จากความหมายต่าง ๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ประทับใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามที่เรากำลังต้องการ

### 4. การปรับเปลี่ยน

องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรประกอบด้วย การพัฒนาสู่ภาวะหนึ่ง และการเปลี่ยนแปลงนี้อาจมีผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มต่าง ๆ และองค์กรโดยส่วนรวม ในทุกองค์กรนั้นจะต้องมีประสบการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในองค์กรในสภาวะแวดล้อมปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งเกิดจากความจำเป็นในด้านต่างๆ การ

เอกสารตัวอย่างรวดเร็วขององค์กรกับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและวิธีการ การทำงานของบุคคลซึ่งเป็นผลจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้

3. การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ซึ่งบุคลากรมีความหลาย เช่น ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติแตกต่างกันทุกคนในองค์กรจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร บุคคลซึ่งต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ประการแรกจะต้องเข้าใจความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ และเข้าใจถึงความยุ่งยากต่าง ๆ ที่จะตามมาภายหลังและเข้าใจในวิถีทางที่จะลดการถูกต้องด้านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปรับเปลี่ยน หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงบุคลากรในองค์กร และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

## 5. การพัฒนา

นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรดังนี้

Dessler (1986 : 68-69) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์กรด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้าเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยเทคนิค และความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการทำงานอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร

ประภัสสร บุญมี (2542 : 37) กล่าวว่า การพัฒนา คือ การเรียนรู้ทั้งส่วนตัวและเรียนรู้ภายในตัวองค์กร เพื่อเจริญเติบโตโดยไม่จำกัดเฉพาะในปัจจุบันแต่รวมถึงงานในอนาคตด้วย โดยบุคคลกรหรือลูกจ้างขององค์กรจะต้องมีการศึกษาการเจริญเติบโตขององค์กรไว้เทคโนโลยีต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาตัวเองสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ปรากฏขึ้นตามความต้องการ การฝึกฝนการพัฒนาจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้เจริญก้าวหน้าและเพิ่มพูนให้ศักยภาพทั้งตัวบุคคลและองค์กร

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนบริหารคุณภาพ กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยปรากฏว่า รูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แนวคิดและหลักการ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของระบบ หลักการระบบ ลักษณะพื้นฐานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรและองค์ประกอบขององค์กร

ส่วนที่ 2 โครงสร้างระบบงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหาร คณะกรรมการบริหาร คณะทำงานระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรและกลุ่มกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน มี 4 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 ระยะการเตรียมดำเนินงาน

ระยะที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ระยะที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระยะที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน

สายใจ ศรีดี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับสุขภาพองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 วัดดูประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ และระดับสุขภาพองค์กรของโรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 จำแนกขนาดโรงเรียน และประเภทของโรงเรียน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหาร คุณภาพกับสุขภาพองค์กรสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 12 จำแนกตามขนาดขนาด โรงเรียนและประเภทของโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 375 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมและรายด้านของโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางอยู่ในระดับมากส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกตามประเภทโรงเรียนพบว่า โรงเรียนที่ได้รับรางวัลพระราชทาน และไม่ได้รับรางวัลพระราชทาน มีองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ จำแนกตามขนาดของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโรงเรียนขนาดเล็กสูงกว่าโรงเรียนขนาดกลางและใหญ่ เมื่อจำแนกตามประเภทของโรงเรียนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ส่วนภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนทั้ง 4 มิติ คือ

1. ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
2. ด้านสามารถในพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก
3. ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยน และพัฒนาโรงเรียนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

ได้อย่างดี

4. ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาในโรงเรียน

จรัส เบี้ยวน้อย (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับองค์ประกอบของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัด เขตการศึกษา 5 โดยภาพรวม ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็น รายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริหารอยู่ในระดับที่สูงสุดรองลงมาคือ องค์ประกอบ ด้านบุคคล และองค์ประกอบด้าน โรงเรียน สำหรับประสิทธิผลโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการปรับตัว อยู่ในระดับ ความมุ่งมั่นในชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 5 โดยภาพรวมพบว่า สัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบพบว่าทุก องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

3. องค์ประกอบของโรงเรียน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 5 ด้านความสามารถในการปรับตัวพบว่า องค์ประกอบของโรงเรียนที่มีอิทธิพล คือด้านโรงเรียน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านความ พึงพอใจในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของโรงเรียนที่มีอิทธิพลคือ ด้านบริหาร และด้าน โรงเรียน

ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งต่อ ประสิทธิภาพองค์กรของหน่วยงานศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้กรอบแนว คิดของ Richard M.Steers ที่จำแนกปัจจัยที่ส่งผลออกเป็น 4 ด้าน คือ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคคลในองค์กร ลักษณะขององค์กร และนโยบายการบริหาร และปฏิบัติเก็บรวบรวมข้อมูลจากการรับรู้ของศึกษานิเทศก์จำนวน 403 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ ค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า ตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีอำนาจในการอธิบายประสิทธิผลองค์กร ของหน่วยงานศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร สภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์กรสภาพด้าน การเมืองคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงานศึกษานิเทศก์การบริหารการเปลี่ยนแปลงการกำหนด

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การบริหารงานบุคคล โครงสร้างองค์การ ความสามารถในการแสวงหาทรัพยากร สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ และบรรยากาศองค์การ โดยตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีความสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลองค์การ ได้ร้อยละ 34

พิสมัย แก้วเจริญผล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การอยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการบริหาร พบว่า ผู้บริหารที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามวุฒิการศึกษาต่างมีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Shippengrover (1994 : 97) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การกับการปรับปรุงโรงเรียนที่ได้รับรางวัล New York State Excisior Award ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการวิเคราะห์เอกสารเทียบกับเกณฑ์การให้รางวัล ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อในปรัชญาการปรับปรุงคุณภาพแบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ปรากฏในเกณฑ์การให้รางวัล การวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ภาวะผู้นำในการปรับปรุงคุณภาพ การเสริมแรงบุคลากร และการให้ความสนใจกับผู้รับบริการ กำหนดกิจกรรมไว้ 6 กิจกรรม คือ ยอมรับกิจกรรมที่นักเรียนจัดขึ้น คุณภาพงานที่จัดกระทำอุปสรรคในการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหาร ปรัชญาในการบริหารงานใช้วิธีการทางสถิติ ประเมินคุณภาพงานและการเก็บรวบรวมข้อมูลทรัพยากรที่ใช้

Brown (1995 : 56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการนำบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในมหาลัยของรัฐ สมมติฐานของการวิจัยคือ มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกลุ่มบุคลากรกับระดับของการยอมรับ หรือ ปฏิเสธ การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในองค์การ คำถามการวิจัยคือ ความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามวุฒิการศึกษา เชื้อชาติ เพศ จำนวนปีที่ทำงานในองค์การ และฝ่ายงาน แตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แก่บุคลากรในสำนักงานบริหารการศึกษาของรัฐ จำนวน 400 คน ผลการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์หรือเห็นว่าการคัดลอกเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร กรุณาแจ้งเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า ทักษะคติต่อปรัชญาการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การการจำแนกตามระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และฝ่ายงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัย พบว่า มีสหพันธ์ระหว่าง ตัวแปรลักษณะของบุคลากรกับทัศนคติการยอมรับ หรือปฏิเสธการนำการบริหารแบบมุ่งคุณภาพ ทั้งองค์การมาใช้ในองค์การ

Bravo Do Murillo (1995:87) ได้จัดทำการศึกษา การนำการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ มาใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จุดมุ่งหมาย คือการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูใน โรงเรียนที่นำ การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในโรงเรียนกับครูที่ไม่ได้มาใช้ ลักษณะเป็นงานวิจัย เชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาเป็นครูโรงเรียนมัธยมที่นำการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ จำนวน 2 โรงเรียน และครูที่ไม่ได้นำการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การมาใช้จำนวน 5 โรงเรียน สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า เวลาที่ใช้ในการวางแผน ความรับผิดชอบต่อการสอน และการพัฒนาบุคลากร เป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิผลในการเพิ่มคุณภาพอย่างชัดเจนในโรงเรียนที่ใช้ การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ส่วน โรงเรียน ไม่ได้ใช้การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ นั้น พบว่ากิจกรรมที่กระทำอย่างชัดเจน คือ การสอน

จากผลการศึกษาวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า มีการ ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารคุณภาพทั้งองค์การและประสิทธิผลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในวงการศึกษា ต่าง ๆ เช่น โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สถาบันราชภัฏ และสำนักงานศึกษาธิการ ต่างจังหวัด ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบแต่ละด้านของการบริหารคุณภาพมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในองค์กรของสถานศึกษาต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

##### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,836 คน

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 แห่ง เลือกใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970 : 607- 610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน และใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่นขนาดของโรงเรียน โดยเทียบบัญญัติไตรยางค์และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดโรงเรียนดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนครูที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ใหญ่	1,371	240
กลาง	396	70
เล็ก	69	12
รวม	1,836	322

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ และประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชา ช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละตอนมีดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) มีจำนวน 3 ข้อ คือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารงานคุณภาพ จำนวน 40 ข้อ จำแนกตามด้านได้ 7 ด้าน คือ

1. ภาวะผู้นำ
2. การศึกษาและการฝึกอบรม
3. โครงสร้างการบริหารสนับสนุน
4. การติดต่อสื่อสาร
5. การให้รางวัลและความชอบ
6. การวัดผลการปฏิบัติงาน
7. การทำงานเป็นทีม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scales) 5 ระดับ  
จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับสภาพขององค์ประกอบ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน จำนวน 35 ข้อ  
จำแนกตามด้านได้ 5 คือ

1. ผลผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ
4. การปรับเปลี่ยน
5. การพัฒนา

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ  
จำนวน 35 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับประสิทธิภาพ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

### การสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพและประสิทธิผลของโรงเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ให้สอดคล้องเกี่ยวกับ องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของ Tenner and Detoro ใน 7 ด้านตามความคิดเห็นของครู – อาจารย์ มีลักษณะ

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ และประสิทธิผลของโรงเรียน  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดนำข้อมูลไปใช้ในการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีวศึกษาเอกชนของ Gibson และคณะ ใน 5 ด้าน ตามความคิดเห็นของครู - อาจารย์ มีลักษณะ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 35 ข้อ

3. ให้ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของเครื่องมือ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน คำนวณหาจากความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่สร้างขึ้นกับ นิยามศัพท์เฉพาะ และการใช้ภาษาเพื่อนำมาปรับปรุง โดยใช้เทคนิค IOC (Item – Objective Congruence Index)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ  $\frac{\sum R}{N}$  แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ  
 $N$  แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

(สุวิมล ติรกันันท์. 2543 : 129)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านประกอบด้วย

1. ดร.ราชนันท์ บุญธิมา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.คมสร วงษ์รักษา ศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
3. ดร.อรรรณพ จินะพันธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. อ.ทำนอง นาคสวัสดิ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนเทคโนโลยีบางกะปิ
5. อ.วิรัตน์ ขวัญยืน ศึกษานิเทศก์ระดับ 9 สำนักเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร

5. นำความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่า IOC แล้ว มาปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข โดยข้อที่มีค่า IOC < 0.50 ผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้ต่อไป ผลการตรวจสอบ ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับ ครูโรงเรียนเทคโนโลยี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 แห่ง จำนวน 30 คน ได้แก่ โรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี จำนวน 15 คน โรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง จำนวน 15 คน

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไปหาความเที่ยงด้วยวิธีของ Cronbach ที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)

$$\text{สูตร } \alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม  
 $K$  แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม  
 $\sum S_i^2$  แทน ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ  
 $S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

(สุวิมล ตรีภานนท์. 2543 : 137)

ตารางที่ 3.2 แสดงความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 7 ด้าน

ด้าน	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเที่ยง
1. ภาวะผู้นำ	8	0.91
2. การศึกษาและการฝึกอบรม	5	0.89
3. โครงสร้างการบริหารสนับสนุน	4	0.80
4. การติดต่อสื่อสาร	5	0.85
5. การให้รางวัลและความชอบ	6	0.87
6. การวัดผลการปฏิบัติงาน	6	0.89
7. การทำงานเป็นทีม	6	0.89
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>0.96</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 แสดงความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน

ด้าน	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเที่ยง
1. ผลผลิต	6	0.83
2. ประสิทธิภาพ	8	0.86
3. ความพึงพอใจ	7	0.89
4. การปรับเปลี่ยน	7	0.91
5. การพัฒนา	7	0.90
รวม	35	0.96

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. บัณฑิตศึกษาขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือส่งไปยังผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล
3. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล วันที่ 20 มีนาคม – 18 เมษายน 2548 จำนวน 322 ฉบับ ได้รับกลับคืน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (3.3)$$

P แทน ร้อยละ  
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

3. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.4)$$

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนน  
n แทน จำนวนของคะแนน

(สุวิมล ตรีภานันท์. 2543 : 179)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตร	S.D.	=	$\sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$	(3.5)
	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด	
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง	
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง	

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543. 103)

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับสภาพขององค์ประกอบ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้านแล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับคำบรรยายประกอบ

4. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน รวมทุกด้าน และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิผล
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.6)$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ
	Y	แทน	คะแนนของประสิทธิผลของโรงเรียน

ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร } t = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}} ; df = n-2 \quad (3.7)$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติ t
	$r_{xy}$	แทน	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degrees of freedom)

(บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2545 : 84)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ ของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภท วิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน และขนาดโรงเรียน ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน และขนาดโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สถานภาพ	จำนวนครู	ร้อยละ
1. วุฒิการศึกษา		
- ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	274	85.09
- สูงกว่าปริญญาตรี	48	14.91
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>100</b>
2. ประสบการณ์ในการสอน		
- น้อยกว่า 10 ปี	179	55.59
- 10 ปีขึ้นไป	143	44.41
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>100</b>
3. ขนาดโรงเรียน		
- ขนาดเล็ก	12	3.73
- ขนาดกลาง	70	21.73
- ขนาดใหญ่	240	74.54
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>100</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขต กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 1,836 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

วุฒิการศึกษา พบว่า สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 85.09 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.91

ประสบการณ์ในการสอน พบว่า มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 55.59 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.41

และขนาดโรงเรียน พบว่า ขนาดเล็ก จำนวน 12 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 3.73 ขนาดกลาง จำนวน 70 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 21.73 และขนาดใหญ่ จำนวน 240 คิดเป็นร้อยละ 74.54

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการประเมินระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมใน 7 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) การศึกษาและการฝึกอบรม 3) โครงสร้างการบริหารสนับสนุน 4) การติดต่อสื่อสาร 5) การให้รางวัลและความชอบ 6) การวัดผลการปฏิบัติงาน และ 7) การทำงานเป็นทีม

ได้วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ตามลักษณะข้อมูลเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.2 - 4.9

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

องค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพ	n = 322		ระดับสภาพของ องค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ภาวะผู้นำ	3.71	0.58	มาก	1
2. การศึกษาและการฝึกอบรม	3.51	0.80	มาก	5
3. โครงสร้างการบริหารสนับสนุน	3.59	0.61	มาก	2
4. การติดต่อสื่อสาร	3.51	0.68	มาก	4
5. การให้รางวัลและความชอบ	2.94	0.87	ปานกลาง	7
6. การวัดผลการปฏิบัติงาน	3.58	0.68	มาก	3
7. การทำงานเป็นทีม	3.49	0.71	ปานกลาง	6
ภาพรวม	3.48	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีสภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.48$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.94 - 3.71 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และในระดับปานกลาง 2 ด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวะผู้นำ ( $\bar{X}=3.71$ ) รองลงมา คือ โครงสร้างการบริหารสนับสนุน ( $\bar{X}=3.59$ ) ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้รางวัลและความชอบ ( $\bar{X}=2.94$ ) ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	n = 322		ระดับสภาพขององค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์การบริหารคุณภาพที่ชัดเจน	3.85	0.83	มาก	1
2. ผู้บริหารสถานศึกษาทุ่มเทการทำงานในการปรับปรุงคุณภาพ	3.79	0.78	มาก	3
3. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณภาพกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.80	มาก	5
4. ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำ ในการพัฒนาบุคลากร	3.64	0.81	มาก	7
5. ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานมุ่งให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อสถานศึกษา	3.83	0.76	มาก	2
6. ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานมุ่งให้บุคลากรในสถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน	3.67	0.82	มาก	4
7. ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งพัฒนาทีมงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.82	มาก	8
8. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการแก้ปัญหา	3.64	0.80	มาก	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำ โดยภาพรวมมีสภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85 - 3.64 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์การบริหารคุณภาพที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.85$ ) รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานมุ่งให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อสถานศึกษา ( $\bar{X}=3.83$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ คือ ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งพัฒนาทีมงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.64$ )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษาและฝึกอบรม

การศึกษาและฝึกอบรม	n = 322		ระดับสภาพของ องค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ	3.58	0.96	มาก	2
2 บุคลากรได้รับการฝึกอบรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน	3.45	0.94	ปานกลาง	5
3 บุคลากรได้รับการจัดกลุ่มพัฒนาคุณภาพเป็นกลุ่มย่อยหลาย กลุ่ม	3.45	0.89	ปานกลาง	4
4 บุคลากรได้รับการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าภายนอก สถานะที่	3.46	0.99	ปานกลาง	3
5 บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการส่งเสริมให้ไป ฝึกอบรมสัมมนาทั้งภายในภายนอกสถานศึกษา	3.64	0.98	มาก	1
ภาพรวม	3.51	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียน อาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษาและฝึกอบรม โดยภาพรวม มีสภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.64 - 3.45 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ ได้ รับการส่งเสริมให้ไป ฝึกอบรมสัมมนาทั้งภายในภายนอกสถานศึกษา ( $\bar{X}=3.64$ ) รองลงมา คือ บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ ( $\bar{X}=3.58$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรได้รับการฝึกอบรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน ( $\bar{X}=3.45$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน โครงสร้างการบริหารสนับสนุน

โครงสร้างการบริหารสนับสนุน	n = 322		ระดับสภาพขององค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 กำหนดภาระงานและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน	3.66	0.72	มาก	1
2 กำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสม	3.61	0.79	มาก	2
3 คณะกรรมการพัฒนางานคุณภาพของสถานศึกษาดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	3.57	0.75	มาก	3
4 การพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วลดขั้นตอนอย่างเหมาะสม	3.51	0.83	มาก	4
ภาพรวม	3.59	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน โครงสร้างการบริหารสนับสนุนโดยภาพรวม มีสภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66 - 3.51 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กำหนดภาระงานและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.66$ ) รองลงมา คือ กำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสม ( $\bar{X}=3.61$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารศึกษามุ่งพัฒนาทีมงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.51$ )

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	n = 322		ระดับสภาพขององค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 การสื่อสารทั้งด้านความรู้และวิธีการพัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.45	0.82	ปานกลาง	5
2 ผู้บริหารชี้แจงวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาในการจัดกิจกรรม	3.53	0.84	มาก	2
3 ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน	3.48	0.90	ปานกลาง	4
4 บุคลากรรับฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.57	0.82	มาก	1
5 ผู้บริหารเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครอง	3.53	0.92	มาก	3
ภาพรวม	3.51	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวม มีสภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57 - 3.45 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}=3.57$ ) รองลงมา คือ ผู้บริหารชี้แจงวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาในการจัดกิจกรรม ( $\bar{X}=3.53$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสื่อสารทั้งด้านความรู้และวิธีการพัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.45$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุน การบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้รางวัลและความชอบ

การให้รางวัลและความชอบ	n = 322		ระดับสภาพของ องค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 เผยแพร่ผลงานที่ได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตรของบุคลากร ให้นักเรียนและผู้ปกครองรับทราบ	2.98	1.11	ปานกลาง	2
2 ดูแลเอาใจใส่สวัสดิการของบุคลากร	2.76	1.10	ปานกลาง	5
3 บุคลากรมีหลักประกันความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	2.85	1.14	ปานกลาง	3
4 การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรมีความเหมาะสม	2.71	1.15	ปานกลาง	6
5 มีการยกย่องชมเชยความสามารถของ บุคลากร	2.84	1.13	ปานกลาง	4
6 มีการประกาศยกย่องชมเชยและประกาศเกียรติคุณของนักเรียนอย่างเหมาะสม	3.52	1.05	มาก	1
ภาพรวม	2.94	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้รางวัลและความชอบ โดยภาพรวม มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.94$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52 – 2.71 ซึ่งมีสภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประกาศยกย่องชมเชยและประกาศเกียรติคุณของนักเรียนอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=3.52$ ) รองลงมา คือ เผยแพร่ผลงานที่ได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตรของบุคลากรให้นักเรียนและผู้ปกครองรับทราบ ( $\bar{X}=2.98$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรมีความเหมาะสม ( $\bar{X}=2.71$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน

การวัดผลการปฏิบัติงาน	n = 322		ระดับสภาพขององค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 มีเครื่องมือเพื่อใช้ในการกำกับปฏิบัติงานตามแผน อย่างเป็นคุณภาพ	3.56	0.86	มาก	4
2 จัดทำปฏิทินในการกำกับการปฏิบัติงานตามแผน	3.73	0.76	มาก	1
3 ตรวจสอบผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและนำผลไปแก้ไขปรับปรุงในระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.57	0.85	มาก	2
4 ตรวจสอบวัดผลการปฏิบัติงานเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.56	0.90	มาก	5
5 ควบคุมคุณภาพของงาน โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	3.57	0.86	มาก	3
6 ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานทั้งระบบเพื่อจัดเตรียมสรุปผลการปฏิบัติงาน	3.52	0.86	มาก	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีสภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 - 3.52 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดทำปฏิทินในการกำกับการปฏิบัติงานตามแผน ( $\bar{X}=3.73$ ) รองลงมา คือ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและนำผลไปแก้ไข ปรับปรุงในระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}=3.57$ ) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานทั้งระบบเพื่อจัดเตรียมสรุปผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.52$ )

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	n = 322		ระดับสภาพขององค์ประกอบ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 บุคลากรยอมรับฟังความคิดเห็น คำชี้แจงซึ่งกันและกัน	3.50	0.89	มาก	3
2 มีกลยุทธ์ให้บุคคลเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	3.47	0.85	ปานกลาง	4
3 บุคลากรให้การยอมรับในบทบาทหน้าที่ดูแลความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน	3.54	0.84	มาก	1
4 ผู้บริหารและบุคคลมีการพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ	3.43	0.95	ปานกลาง	6
5 ผู้บริหารและบุคคลทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน	3.51	0.84	มาก	2
6 ผู้บริหารและบุคลากรยอมรับความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันได้	3.46	0.96	ปานกลาง	5
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.54 – 3.43 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรให้การยอมรับในบทบาทหน้าที่ดูแลความรู้ ความสามารถซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=3.54$ ) รองลงมา คือ ผู้บริหารและบุคคลทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน ( $\bar{X}=3.51$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารและบุคคลมีการพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ ( $\bar{X}=3.43$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการประเมินระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมใน 5 ด้าน คือ 1) ผลผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) การปรับเปลี่ยน และ 5) การพัฒนา

ได้วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ตามลักษณะข้อมูลเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.10 - 4.15

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ประสิทธิผลของโรงเรียน	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผลผลิต	3.71	0.61	มาก	1
2. ประสิทธิภาพ	3.59	0.63	มาก	2
3. ความพึงพอใจ	3.57	0.65	มาก	3
4. การปรับเปลี่ยน	3.52	0.76	มาก	4
5. การพัฒนา	3.52	0.69	มาก	4
ภาพรวม	3.58	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52 - 3.71 ซึ่งมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลผลิต ( $\bar{X}=3.71$ ) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.59$ ) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปรับเปลี่ยน ( $\bar{X}=3.52$ ) และการพัฒนา ( $\bar{X}=3.52$ ) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษา

เอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลผลิต

ผลผลิต	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 สถานศึกษากำหนดเกณฑ์คุณภาพของนักเรียนและคุณภาพ การเรียนการสอนอย่างชัดเจน	3.85	0.89	มาก	1
2 สถานศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามความต้องการ ของท้องถิ่นหรือชุมชน	3.61	0.81	มาก	5
3 สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือกับผู้ปกครองในการ จัดการเรียนรู้ตามความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน	3.44	0.89	ปานกลาง	6
4 สถานศึกษามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของประชาชนใน ท้องถิ่นหรือชุมชน	3.80	0.82	มาก	2
5 สถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียน ได้มีโอกาสศึกษา ต่อ	3.78	0.79	มาก	4
6 สถานศึกษาส่งเสริมทักษะความรู้ควบคู่กับคุณธรรมของ นักเรียน	3.80	0.78	มาก	3
ภาพรวม	3.71	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่าง  
อุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านผลผลิต โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85 - 3.44 ซึ่งมีประสิทธิผลอยู่ในระดับ  
มาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษากำหนดเกณฑ์  
คุณภาพของนักเรียนและคุณภาพการเรียนการสอนอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.85$ ) รองลงมา คือ สถานศึกษามี  
ชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชน ( $\bar{X}=3.80$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วน  
รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือกับผู้ปกครองในการจัดการเรียนรู้  
ตามความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน ( $\bar{X}=3.44$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 สถานศึกษาส่งเสริมทักษะความรู้ควบคู่กับคุณธรรมของนักเรียน	3.74	0.83	มาก	2
2 สถานศึกษามีอาคารเรียนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	3.84	0.83	มาก	1
3 สถานศึกษามีระบบการทำงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความสะดวกสบาย	3.48	0.90	ปานกลาง	6
4 สถานศึกษามีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานตามเวลาและเต็มตามศักยภาพ	3.70	0.83	มาก	3
5 สถานศึกษาจัดงบประมาณที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน	3.64	0.96	มาก	4
6 สถานศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในท้องถิ่นหรือชุมชน	3.47	0.89	ปานกลาง	7
7 สถานศึกษาได้รับความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากท้องถิ่นหรือชุมชน	3.38	0.93	ปานกลาง	8
8 สถานศึกษาจัดระบบการใช้จ่ายเงินที่สามารถตรวจสอบได้	3.49	0.89	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.59	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานครในด้านประสิทธิภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84 - 3.38 ซึ่งมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษามีอาคารเรียนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน ( $\bar{X}=3.84$ ) รองลงมา คือ สถานศึกษาส่งเสริมทักษะความรู้ควบคู่กับคุณธรรมของนักเรียน ( $\bar{X}=3.80$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานศึกษาได้รับความสนับสนุนและความช่วยเหลือจาก ท้องถิ่นหรือชุมชน ( $\bar{X}=3.38$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยเต็มใจ	3.62	0.85	มาก	3
2 บุคลากรพอใจงานในหน้าที่ได้ปฏิบัติสอดคล้องกับ ความสามารถของตนเอง	3.62	0.77	มาก	2
3 ผลงานของบุคลากรได้รับสนับสนุนและยอมรับจากผู้บริหาร	3.47	0.85	ปานกลาง	7
4 เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือในความรู้และความสามารถ ในการทำงาน	3.61	0.81	มาก	4
5 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ	3.54	0.92	มาก	5
6 ในสถานศึกษามีเพื่อนร่วมงานสนับสนุนและให้กำลังใจ ในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน	3.63	0.82	มาก	1
7 สถานศึกษามีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตาม สายงานอย่างเหมาะสม	3.48	0.93	ปานกลาง	6
ภาพรวม	3.57	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.57$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63 - 3.47 ซึ่งประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในสถานศึกษามีเพื่อนร่วมงานสนับสนุนและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=3.63$ ) รองลงมา คือ บุคลากรพอใจงานในหน้าที่ได้ปฏิบัติสอดคล้องกับความสามารถของตนเอง ( $\bar{X}=3.62$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของบุคลากรได้รับสนับสนุนและยอมรับจากผู้บริหาร ( $\bar{X}=3.47$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

#### ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา

เอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับเปลี่ยน

การปรับเปลี่ยน	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 สถานศึกษามีการปรับปรุงแบบแผนการทำงานสม่ำเสมอ	3.52	0.92	มาก	4
2 สถานศึกษาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานเมื่อมีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้น	3.55	0.95	มาก	3
3 สถานศึกษาส่งเสริมการปรับเปลี่ยนสายงานตามความสามารถของบุคลากร	3.49	0.98	ปานกลาง	6
4 สถานศึกษาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	3.34	1.04	ปานกลาง	7
5 สถานศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	3.62	0.99	มาก	1
6 สถานศึกษามีความยืดหยุ่นในการจัด โครงการทางการศึกษาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน	3.49	0.84	ปานกลาง	5
7 สถานศึกษามีบุคลากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ	3.60	0.95	มาก	2
ภาพรวม	3.52	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปรับเปลี่ยน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62 – 3.34 ซึ่งมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.62$ ) รองลงมา คือ สถานศึกษามีบุคลากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ ( $=3.60$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานศึกษาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.34$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของ โรงเรียนอาชีวศึกษา

เอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา

การพัฒนา	n = 322		ระดับประสิทธิผล	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1 ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดและพัฒนา หลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น หรือชุมชน	3.56	0.86	มาก	3
2 สถานศึกษามีบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.60	0.85	มาก	1
3 สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมให้ปฏิบัติงาน ได้ดี	3.56	0.80	มาก	2
4 สถานศึกษาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดใน การพัฒนาระบบงาน	3.48	0.85	ปานกลาง	5
5 สถานศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีสอนหรือพัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ในการเรียนการสอน	3.43	0.86	ปานกลาง	7
6 สถานศึกษาสนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถใน ทุกด้าน	3.51	0.95	มาก	4
7 ผู้บริหารและบุคลากร ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของ สถานศึกษาอื่นที่ประสบความสำเร็จแล้วนำมาแบบอย่างมา พัฒนา ปรับปรุงสถานศึกษา	3.46	0.93	ปานกลาง	6
ภาพรวม	3.52	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่าง  
อุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 - 3.43 ซึ่งมีประสิทธิผลอยู่ในระดับ  
มาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษามีบุคลากรที่  
ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.60$ ) รองลงมา คือ สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมให้  
ปฏิบัติงานได้ดี ( $\bar{X}=3.56$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานศึกษามีการ  
ปรับปรุงและพัฒนาวิธีสอนหรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ในการเรียนการสอน ( $\bar{X}=3.43$ ) ซึ่งอยู่  
ในระดับปานกลาง

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏในตารางที่ 4.16



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภท  
วิชาช่างอุตสาหกรรมกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผล	สภาพขององค์ประกอบ					ประสิทธิผลของโรงเรียน อาชีวศึกษาเอกชน
	ผลผลิต	ประสิทธิภาพ	ความพึงพอใจ	การปรับเปลี่ยน	การพัฒนา	
ด้านภาวะผู้นำ	0.704**	0.673**	0.703**	0.594**	0.727**	<b>0.768**</b>
ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม	0.611**	0.604**	0.576**	0.494**	0.646**	<b>0.661**</b>
ด้านโครงสร้างการบริหารสนับสนุน	0.648**	0.657**	0.648**	0.521**	0.715**	<b>0.718***</b>
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.665**	0.636**	0.715**	0.547**	0.723**	<b>0.741**</b>
ด้านการให้รางวัลและความชอบ	0.227**	0.249**	0.306**	0.404**	0.281**	<b>0.337**</b>
ด้านการวัดผลและการปฏิบัติงาน	0.686**	0.708**	0.720**	0.620**	0.768**	<b>0.791**</b>
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.601**	0.705**	0.755**	0.605**	0.731**	<b>0.787**</b>
องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน	<b>0.741**</b>	<b>0.740**</b>	<b>0.777**</b>	<b>0.670**</b>	<b>0.803**</b>	<b>0.842**</b>

\*P = < .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.842$ )

เมื่อพิจารณาสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = 0.337 - r = 0.791$ ) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.791$ ) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ( $r = 0.787$ ) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการให้รางวัลและความชอบ ( $r = 0.337$ )

เมื่อพิจารณาประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = 0.670 - r = 0.803$ ) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนา ( $r = 0.803$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจ ( $r = 0.777$ ) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการปรับเปลี่ยน ( $r = 0.670$ )

## บทที่ 5

# สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพและประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.2 สมมติฐานของการวิจัย

สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### 5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1.1 ประชากร ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 โรงเรียน จำนวน 1,836 คน

5.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie และ Morgan และได้ทำการ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของโรงเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

5.3.2.1 องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ

5.3.2.2 ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน

## 5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ และประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละตอนมีดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) มีจำนวน 3 ข้อ คือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารงานคุณภาพจำนวน 40 ข้อ จำแนกตามด้านได้ 7 ด้าน มีค่าความเที่ยง 0.96

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโรงเรียนใน 5 ด้าน จำนวน 35 ข้อ มีค่าความเที่ยง 0.96

## 5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. บันทึกลงเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือส่งไปยังผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

3. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล วันที่ 20 มีนาคม – 18 เมษายน 2548 จำนวน 322 ฉบับ ได้รับกลับคืน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และร้อยละ (Percentage)
3. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้านแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ
4. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน รวมทุกด้าน และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test

## 5.7 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมของอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภาวะผู้นำ การศึกษาและการฝึกอบรม โครงสร้างการบริหารสนับสนุน การติดต่อสื่อสาร และการวัดผลการปฏิบัติงาน สำหรับด้านการให้รางวัลและความชอบ และการทำงานเป็นทีม มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง
  2. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขต กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ใน
- เอกสารต้นฉบับเอกสารที่ส่งในวันเสาร์ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เพื่อการพิจารณาให้แก่นิสิต เมื่อผู้จัดทำเห็นว่าแบบสอบถามที่ส่งมานั้นไม่ผ่านการพิจารณาใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การพัฒนา และการปรับเปลี่ยน ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนระหว่างการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

## 5.8 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะอภิปรายผลการวิจัยตามข้อที่ค้นพบดังนี้

1. สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพของผู้บริหารรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมาจากกรณีที่เกี่ยวข้องในโรงเรียนเล็งเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นคุณภาพทางการศึกษาและการประกันคุณภาพทางการศึกษาส่งเสริมให้มีการดำเนินการสร้างคุณภาพของโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลภายนอกและให้ความสำคัญกับนักเรียนการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวางแผนงานของโรงเรียน โดยทำการวางหลักการทำงานตามแนวคิดของเดมมิง (Deming) ซึ่งมีวงจรดังนี้ 1) การวางแผน (Plan) 2) การลงมือปฏิบัติ (Do) 3) การตรวจวัดและการตรวจติดตาม (Check) 4) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างที่เกิดขึ้น (Action) ซึ่งเป็นแบบแผนที่ดีในการบริหารงานองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผลในการดำเนินระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริชัย วงศ์พุด (2530 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบคุณภาพมาใช้บริหารโรงเรียน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครู โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539 : 33) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรส่งผลทำให้มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานในทุกๆ ด้านมีคุณภาพ ผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของผู้บริหารเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านภาวะผู้นำมีค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เป็นเพราะการบริหารคุณภาพของผู้บริหารของโรงเรียนต้องสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ แรงกระตุ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในโรงเรียนในด้านให้คุณภาพให้โทษต่อการปฏิบัติงานและมีทักษะในการส่งเสริมให้มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานเป็นทีม ดังนั้นการบริหารงานในโรงเรียนให้มีคุณภาพ สามารถดำเนินการปฏิบัติงานไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์ (2538 : 117-132) ที่สรุปได้ว่า ผู้นำและภาวะผู้นำของผู้บริหาร สามารถกำหนดชีวิตขององค์กรได้ โดยเฉพาะในศตวรรษใหม่นี้จะต้องมีลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 4 อย่างด้วยกัน คือ 1) เป็นผู้มีความจริงใจ ไว้วางใจได้ในการกระทำและการติดต่อสัมพันธ์กัน ไม่มีการหลอกลวง 2) มีเจตนาแน่วแน่ มีวิสัยทัศน์ผู้นำที่แท้จริงต้องมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลและสามารถทำให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกับองค์กร โดยมีพื้นฐานมาจากการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ ภารกิจ ค่านิยมและความเชื่อมั่นเข้าด้วยกันเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรและการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร วิสัยทัศน์มาจากความตั้งใจที่ดีของสมาชิกในองค์กรซึ่งต้องการสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร 3) มีเจตนารมณ์ ผู้นำอย่างแท้จริงจะเป็นผู้ที่ช่วยให้บุคคลอื่นเข้าใจในความหมายของชีวิตนอกจากผู้นำอย่างแท้จริงจะต้องเป็นผู้ที่มีเจตนารมณ์แน่วแน่ในเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมและการกระทำในสิ่งที่ดีว่าถูกต้องแล้ว 4) เป็นผู้มีเหตุผล ผู้นำที่แท้จริงจะต้องเข้าใจวัฒนธรรมในองค์กร มรการยึดหยุ่นและเข้มงวด มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่นอย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงเป็นงานอย่างท้าทายสำหรับผู้นำอย่างแท้จริงที่จะช่วยเปลี่ยนความประพฤติดี ความตั้งใจ และภูมิปัญญาของสมาชิกในองค์กรมาเป็นวิสัยทัศน์และหวังในอนาคตที่ดีกว่า

สำหรับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารของโรงเรียนที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยระดับมากเป็นอันดับสองได้แก่ โครงสร้างการบริหารคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำโรงเรียนนอกจากเป็นผู้นำนโยบายการบริหารคุณภาพในแต่ละด้านตามภาระหน้าที่ กอนันันนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติให้เกิดคุณภาพ ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเข้าใจโครงสร้างและระบบงานซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างการบริหารงานและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายต่างๆตามระบบการบริหารคุณภาพให้ได้ โดยทั่วโครงสร้างการบริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จะต้องเป็นเจ้าของคนเดียว หรือมีหุ้นส่วนโดยแบ่งระดับการบริหารและความรับผิดชอบ (วัชรวิ กฤษาพันธ์. 2545 : 7-8) ดังนี้ 1) ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้อำนวยการมีหน้าที่กำหนดนโยบายวัตถุประสงค์และวางแผนในการบริหารงานโรงเรียน กำกับดูแลรับผิดชอบในการดำเนินงานกิจการของโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายตลอดจนส่งเสริม และสนับสนุนในการพัฒนา โรงเรียนทุกด้านสู่ความเป็นเลิศ 2) อาจารย์ใหญ่มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และวางแผนในการบริหารงานของโรงเรียน กำกับดูแลรับผิดชอบในงานวิชาการและงานกิจการนักศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียนตลอดจนส่งเสริม สนับสนุนให้การบริหารบุคลากร สื่อการสอนและความสัมพันธ์กับกลุ่มโรงเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่วางแผนการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน เป็นอาจารย์ประจำและปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาการหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่างของโรงเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนให้เป็นไปตามนโยบายของโรงเรียนและของฝ่ายวิชาการ

4) ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ ในงานของฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของทางโรงเรียนและกำกับดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ หัวหน้าระดับ และหน้าที่ในการจัดกีฬาสัมพันธ์ให้กับนักเรียน นักศึกษา และดูแลในเรื่องของสารเสพติดให้กับนักเรียน นักศึกษา พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาและแนะแนวปัญหาต่างๆ ให้แก่นักเรียน นักศึกษา 5) ฝ่ายธุรการ-การเงิน มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาธุรการให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน งานเอกสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ดูแลเกี่ยวกับกฎระเบียบ สวัสดิการต่างๆ งบประมาณการเงินของโรงเรียน เกี่ยวกับบุคลากรและการใช้จ่ายของโรงเรียน การประชาสัมพันธ์ งานบริการต่างๆ และอื่น ๆ

สำหรับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารของโรงเรียนที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยระดับมากเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้รางวัลและความชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทช่างอุตสาหกรรมมีการให้รางวัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำ มีการเผยแพร่ผลงานของครูมีการให้รางวัลหรือให้เกียรติบัตร ประกาศให้นักเรียนและผู้ปกครองทราบ อีกทั้งมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษาอย่างเหมาะสมเพื่อให้โรงเรียนมีการพัฒนาเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เมฆินทร์ อินตะเสาร (2546, อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 159) ที่กล่าวว่าโรงเรียนต้องจัดทำระบบประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงโดยใช้ตัวบุคคล เช่น แบ่งให้ครูหรือคณะกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานในเขตหรือหมวดที่ตนเองรับผิดชอบ การจัดประชุม เสียตามสาย ส่งจดหมาย ออกเยี่ยมบ้านผู้ปกครองนักเรียน เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมแต่ละโรงเรียนยอมรับการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาให้มีคุณภาพเพื่อรองรับการปฏิรูปการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจและหลักประกัน ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้และตรงกับความต้องการของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536 : 95) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาโดยวัดประสิทธิผลของโรงเรียนใน 4 มิติ ได้แก่ ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดับ ชัยพฤกษ์ (2542 : 99) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่าประสิทธิภาพของโรงเรียนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลผลิตมีระดับสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและผู้บริหารสถานศึกษามีความตระหนักและมีความเข้าใจตรงกันถึงภาระกิจหลักของโรงเรียน ได้แก่ งานวิชาการ ซึ่งทุกโรงเรียนจึงพยายามปรับปรุง พัฒนางานวิชาการให้มีความเข้มแข็ง โดยครูได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น จากการเข้าร่วมประชุมสัมมนาและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถให้กับนักเรียน ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตรอย่างหลากหลาย อาจกล่าวได้ว่า โรงเรียนได้มีการพัฒนาทุกด้าน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536 : 32-33) ซึ่งได้กล่าวถึงประสิทธิผลของโรงเรียนว่า การที่โรงเรียนผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา (2537 : 3) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพการศึกษาโรงเรียนว่ามีได้ หมายความว่าเฉพาะผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนเท่านั้น แต่คุณภาพการศึกษายังหมายถึง ปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่พึงประสงค์ได้ ดังนั้น ถ้ามองในด้านประสิทธิผลของการจัดการศึกษา การที่สถานศึกษาสามารถผลิตนักเรียนให้มีความรู้ความสามารถ มีจริยธรรม คุณธรรมที่เหมาะสม สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชาญฉลาดสามารถแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ถือว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษายบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว

สำหรับประสิทธิผลของโรงเรียนอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสอง ได้แก่ ความพึงพอใจ ทั้งนี้ อาจต่อเนื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสายงานการสอนมีความสำคัญต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา เมื่อครูมีความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการศึกษาก็มีคุณภาพ นักเรียนจะเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้จากครู ส่งผลทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี ผู้ปกครองเกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อโรงเรียน โรงเรียนจะมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของชุมชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต แทนพิทักษ์ (2540 : 201) ที่พบว่า การที่ครูทำงานด้วยความผูกพัน ด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่น เพื่อความสำเร็จตามปรัชญา และความเชื่อของโรงเรียนเป็นสำคัญนั้น เป็นเพราะครูมีความศรัทธา ความเชื่อมั่นต่อสถาบัน

สำหรับประสิทธิผลของโรงเรียน ในระดับสุดท้าย ได้แก่ การปรับเปลี่ยนและการพัฒนา ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าบุคลากรแต่ละคนมีการเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่เสมอให้ทันต่อการเปลี่ยนทางการศึกษามีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมากมาย จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะนอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหาร ตลอดจนมีการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนสายงานตามความสามารถของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริมา ดีเป็นธรรม (2547, อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 211) กล่าวว่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียนที่ไม่ใช้ผู้บริหารได้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองให้คุณลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากถ้าเพียงผู้บริหารเพียงคนเดียว คงจะไม่สามารถผลักดันให้โรงเรียนทั้งโรงเรียนเปลี่ยนแปลงไปได้โดยง่าย หากแต่ต้องการพลังความร่วมมือจากทุกฝ่าย จึงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลของโรงเรียนมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทช่างอุตสาหกรรมมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณภาพและเป็นไปตามการประเมินการศึกษาภายในและสอดคล้องกับการประเมินการศึกษาภายนอกตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 นอกจากนี้โรงเรียนอาชีวศึกษามีการแข่งขันอย่างสูงที่พัฒนาโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง และชุมชนจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งด้านบุคลากรด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการ และการบริหารงานทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ศรีดี (2542 : 105) ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยรวมกับสุขภาพขององค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่า องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 มีความสัมพันธ์กับสุขภาพองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประสงค์ อริโรจนกุล (2534 : 18) ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูกับผลการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษา ประจำจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้านการจัดการศึกษาในสถานศึกษา ครูเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการเรียนการสอน ผลการเรียนรู้ของนักเรียนขึ้นอยู่กับครูประสิทธิภาพของการศึกษาย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและสมรรถภาพของครูเป็นสำคัญ คุณภาพของครูมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และคุณภาพต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 5.9 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัย พบว่า สภาพขององค์กรประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพโดยภาพรวมทุกด้านจะเห็นได้ว่าองค์กรประกอบในด้านการให้รางวัลและความชอบและการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนมีระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนมีการปฏิบัติงานแบบบูรณาการ คือ มีการช่วยเหลือกันในการทำงานเพื่อปลูกฝังให้บุคลากรทำงานเป็นทีมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โดยการให้รางวัลและยกย่องชมเชยหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

2. ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านการพัฒนา และการปรับเปลี่ยนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้สถานศึกษาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีสอนหรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ในการเรียนการสอน

3. ผลการวิจัย พบว่า สภาพขององค์กรประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวก ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญกับองค์กรประกอบที่สนับสนุนการบริหารให้มากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลทำให้โรงเรียนมีประสิทธิผลมากขึ้น

### 5.9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้จะวิจัยเฉพาะใน โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ควรจะมีการทำวิจัยในจังหวัดอื่นหรือสังกัดการศึกษาอื่น

2. การวิจัยเกี่ยวกับสภาพขององค์กรประกอบอื่นๆที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพที่ทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใดใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. 2536. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชน.” ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาคุญภักดิ์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. 2537. “บทบาทของกรมวิชาการกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา” สารพัฒนาหลักสูตร. 14 (9) : 3
- กรมสามัญศึกษา. 2538. สถิติการศึกษาฉบับย่อ กรมสามัญศึกษา ปีการศึกษา 2538. กรุงเทพฯ : กองวางแผนงาน กรมสามัญศึกษา.
- เครือวัลย์ ถิมอภิชาติ. 2531. หลักการและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จรัส เบี้ยวน้อย. 2541. “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา เขตการศึกษา 6.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมชัย สุขไพบูลย์. 2541. “ความพึงพอใจต่อสภาพการบริหารในสถาบันราชภัฏตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาญชัย อาจินสมจาร. 2538. การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : สุริยศาสตร์
- ฐาปนา อิ่มเขียวและคณะ. 2547. “องค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุโขทัย เขต 1.” ปรินญาณการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทองฟู ศิริวงษ์. 2536. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2534. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- จร สุนทรายุทธ. ม.ป.ป. หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2540. ก้าวสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บพิชการพิมพ์.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2542. กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา

บูรพา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยทางวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545. **ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการศึกษา (หน่วยที่ 3)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บัณฑิต แทนพิทักษ์. 2540. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษาคุณภูิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประกิต รัตนสุวรรณ. 2525. **การวัดและการประเมินผลทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประดับ ชัยพฤกษ์. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัสสร บุญมี. 2542. **พัฒนาองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. มหาสารคาม : สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ประวิทย์ จงวิศาลและจิตรรา จงวิศาล. 2537. **คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน (Q.C. circle)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ประสงค์ อริโรจนกุล. 2534. “พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. 2540. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของคณาจารย์ศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา.” วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรคุณภูิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปรมสุริย์ เชื่อมทอง. 2536. “จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน.” ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาคุณภูิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เป็รื่อง กิจรัตน์. 2536. **การบริหารอุตสาหกรรม ระบบและขบวนการผลิต**. กรุงเทพฯ : คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2531. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบูลย์. 2536 “เทคนิค QC ซึ่งใช้ใน TQC” **เทคโนโลยี**. 30(109) : 121 – 123.

กิจกรรมเพิ่มผลผลิต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

พิสมัย แก้วเจริญผล. 2545 “การศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

ภรณ์ กิรีติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ภิญโญ สาร. 2526. หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การค้ำครุสภา.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2534. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสา. 2536. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วัชร กิรีธำสันต์. 2545 “ความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาจังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539. หัวหน้างานยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

วิโรจน์ สารรัตตะ. 2542. การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : TPA Publishing.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. “เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องขั้นตอนและเทคนิคการแก้ปัญหาแบบ QCC..” กรุงเทพฯ : บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์. เอกสารอัดสำเนา.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. TQM LIVING HANDBOOK : An Executive Summary. กรุงเทพฯ : โทเรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2541) TQM LIVING HANDBOOK : Hoshin Kanri and Strategic Planning. กรุงเทพฯ : เรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.

วีรวิช มาฆะสีรานนท์. 2542. คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งพัฒนา.

ศิริชัย วงศ์พุด. 2530. “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมากับการบริหารโรงเรียน.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมนึก วิเศษสมบัติ.กับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สายใจ ศรีดี. 2542. “ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับคุณภาพองค์การของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2537. ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษาในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา. สาขาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมใจ ลักษณะ. 2542. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาติ กิจยรรยง และอรจิรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2539. ฝันให้ไกลแล้วไปให้ถึง. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด  
ยูเคชั่น.

สมนึก นริจันทร์. 2538. รีเอ็นจีเนียริ่ง การยกเครื่องปรับต่อกระบวนการบริการยุคโลกาภิวัตน์. พิมพ์ครั้งที่ 2. สุรินทร์ : ป.ม.ท.

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2539. “การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนีย์ อ่ำพร. 2545 “การศึกษาเจตคติที่มีต่อการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กรกรณีศึกษาบริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด” สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุธีระ ทานตวนิช. 2532. การบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.

สุพล วังสินธุ์. 2539. สารพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

สุวิมล ดิรกานันท์. 2543. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540. ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 3543. 1 ปี การปฏิรูปการศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 3544. แนวทางการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ การศาสนา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547. การประชุมวิชาการ การวิจัยทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการศึกษา สกศ.
- อภิวรรณ แก้วเล็ก. 2542. “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตศึกษา 1.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉนา โทนานุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทะเบียนราษฎร์ สำนักงานทะเบียนอำเภอ เมืองมหาสารคาม. จังหวัดมหาสารคาม.
- อรุณ รัชธรรม. 2522. หลักมนุษยสัมพันธ์กับบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อำพร วิริยโกศล. 2538. นโยบายการฝึกอบรมขององค์การธุรกิจในห้องอื่น. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- อิโตชิ คูเมะ. 2540. Management by Quality (MBQ). แปลโดย กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ และปรีชา ลีลานุกรม. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Bravo De Murillo. 1995. “Total Quality Management and its Instrumentations fo Middle School Education.” Pepperdine University, Ed..K
- Brown Fricson and Lousie, Jacqueline. 1995. “A Study in Organizational Change : The Attitudes of Personal toward Total Quality Management Implementation in a State Department of Education.” Ed.D. Morgan State University.
- Desser, Gary. 1968. **Oraganization Theory Intergrating Structure and Behavior**. 2nded. Englewood cliffs, N.J : Prentice-Hall International.
- Hoy, Wayne K. and Cecil G Miskel. 1991. **Educational Administration : Theory, Research and Practice**. 4 th ed. Singapore : McGraw – Hill.
- Shippengrover, Judith G. 1994. “The Relationship of Total Quality Management to the Implementation of School Improvement Process in a New York State Excisior Award Wining School District.” Ph. D. University of New York At Buffalo.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

สภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพ กับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

- แบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
  - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
- ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมด ถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอบขอบพระคุณ

นายสายรวม จันทร์ธา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

(09-973-1008)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**ตอนที่ 1** เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามข้อเท็จจริงของท่าน

1. วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

2. ประสบการณ์ในการสอน

- น้อยกว่า 10 ปี
- 10 ปี ขึ้นไป

3. ขนาดโรงเรียน

- ขนาดเล็ก จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1- 270 คน
- ขนาดกลาง จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 271- 540 คน
- ขนาดใหญ่ จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 541 คนขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อในตารางแล้ว ภา เครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสถานศึกษาของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ภาวะผู้นำ</u> ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์การบริหารคุณภาพที่ชัดเจน					
2	ผู้บริหารสถานศึกษาทุ่มเทการทำงานในการปรับปรุงคุณภาพ					
3	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารความรู้ความเข้าใจเรื่องคุณภาพกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
4	ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำ ในการพัฒนาบุคลากร					
5	ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานมุ่งให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อสถานศึกษา					
6	ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานมุ่งให้บุคลากรในสถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน					
7	ผู้บริหารศึกษามุ่งพัฒนาทีมงานพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการแก้ปัญหา					
	<u>การศึกษาและฝึกอบรม</u>					
9	บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ					
10	บุคลากรได้รับการฝึกอบรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน					
11	บุคลากรได้รับการจัดกลุ่มพัฒนาคุณภาพเป็นกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	บุคลากรได้รับการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าภายนอกสถานที่					
13	บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการส่งเสริมให้ไปฝึกอบรมสัมมนาทั้งภายในภายนอกสถานศึกษา					
14	<u>โครงสร้างการบริหารสนับสนุน</u> กำหนดภาระงานและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน					
15	กำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสม					
16	คณะกรรมการพัฒนางานคุณภาพของสถานศึกษาดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง					
17	การพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วลดขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
18	<u>การติดต่อสื่อสาร</u> การสื่อสารทั้งด้านความรู้และวิธีการพัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
19	ชี้แจงวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาในการจัดกิจกรรม					
20	รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน					
21	รับฟังความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
22	ผู้บริหารเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครอง					
23	เผยแพร่ผลงานที่ได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตรของบุคลากรให้นักเรียนและผู้ปกครองรับทราบ					
24	<u>การให้รางวัลและความชอบ</u> ดูแลเอาใจใส่สวัสดิการของบุคลากร					
25	บุคลากรมีหลักประกันความมั่นคงในการปฏิบัติงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26	การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรมีความเหมาะสม					
27	มีการยกย่องชมเชยความสามารถของบุคลากร					
28	มีการประกาศยกย่องชมเชยและประกาศเกียรติคุณของนักเรียนอย่างเหมาะสม					
29	<u>การวัดผลการปฏิบัติงาน</u> สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการกำกับปฏิบัติงานตามแผนโครงการอย่างมีความเป็นไปได้					
30	จัดทำปฏิทินในการกำกับการปฏิบัติงานตามแผน					
31	ตรวจสอบผลความก้าวหน้าและนำผลไปแก้ไขปรับปรุงในระหว่างการปฏิบัติงาน					
32	ตรวจสอบวัดผลการปฏิบัติงานเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
33	ควบคุมคุณภาพของงาน โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง					
34	ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานทั้งระบบเพื่อจัดเตรียมสรุปผลการปฏิบัติงาน					
35	<u>การทำงานเป็นทีม</u> บุคลากรยอมรับฟังความคิดเห็น คำชี้แจงซึ่งกันและกัน					
36	มีกลยุทธ์ให้บุคคลเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
37	บุคลากรให้การยอมรับในบทบาทหน้าที่ดูแลความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน					
38	ผู้บริหารและบุคคลมีการพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ					
39	ผู้บริหารและบุคคลทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน					
40	ผู้บริหารและบุคลากรยอมรับความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่าง  
อุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาว่าสถานศึกษาของท่านมีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับมากน้อย  
เพียงใดแล้วเขียนเครื่องหมาย ในช่องคำตอบทางขวามือที่สอดคล้องกับความเป็นจริง  
ที่ปรากฏ

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<b>ผลผลิต</b> สถานศึกษาวางแผนในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพของ นักเรียนและคุณภาพการเรียนการสอน					
2	สถานศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามความ ต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน					
3	สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือกับผู้ปกครองในการ จัดการเรียนรู้ตามความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน					
4	สถานศึกษามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของประชาชน ในท้องถิ่นหรือชุมชน					
5	สถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีโอกาส ศึกษาต่อ					
6	สถานศึกษาส่งเสริมทักษะความรู้ควบคู่กับคุณธรรมของ นักเรียน					
7	<b>ประสิทธิภาพ</b> สถานศึกษามีบุคลากรเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
8	สถานศึกษามีอาคารเรียนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
9	สถานศึกษามีระบบการทำงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความ สะดวกสบาย					
10	สถานศึกษามีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานตามเวลาและ เต็มตามศักยภาพ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	สถานศึกษาจัดงบประมาณที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
12	สถานศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในท้องถิ่นหรือชุมชน					
13	สถานศึกษาได้รับความสนับสนุนและความช่วยเหลือจากท้องถิ่นหรือชุมชน					
14	สถานศึกษาจัดระบบการใช้จ่ายเงินที่สามารถตรวจสอบ					
	<b>ความพึงพอใจ</b>					
15	บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยเต็มใจ					
16	บุคลากรพอใจงานในหน้าที่ได้ปฏิบัติสอดคล้องกับความสามารถของตนเอง					
17	ผลงานของบุคลากรได้รับสนับสนุนและยอมรับจากผู้บริหาร					
18	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือในความรู้และความสามารถในการทำงาน					
19	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ					
20	ในสถานศึกษามีเพื่อนร่วมงานสนับสนุนและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน					
21	สถานศึกษามีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามสายงานอย่างเหมาะสม					
	<b>การปรับเปลี่ยน</b>					
22	สถานศึกษามีการปรับปรุงแบบแผนการทำงานสม่ำเสมอ					
23	สถานศึกษาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานเมื่อมีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้น					
24	สถานศึกษาส่งเสริมการปรับเปลี่ยนสายงานตามความสามารถของบุคลากร					
25	สถานศึกษาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26	สถานศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว					
27	สถานศึกษามีความยืดหยุ่นในการจัดโครงการทางการศึกษาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน					
28	สถานศึกษามีบุคลากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ					
29	<u>การพัฒนา</u> ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดและพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน					
30	สถานศึกษามีบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
31	สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้ดี					
32	สถานศึกษาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาระบบงาน					
33	สถานศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีสอนหรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ในการเรียนการสอน					
34	สถานศึกษาสนับสนุนให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถในทุกด้าน					
35	ผู้บริหารและบุคลากรได้ศึกษาการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอื่นที่ประสบความสำเร็จแล้วนำมาแบบอย่างมาพัฒนา ปรับปรุงสถานศึกษา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข  
แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างครูของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน  
ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างครูของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทวิชาช่าง

อุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	สถานศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	เทคโนโลยีสยาม	274	46
2	กองทัพบกอุปถัมภ์ช่างกล ขส.ทบ	94	17
3	เทคโนโลยีกรุงเทพ	105	20
4	เทคโนโลยีหมู่บ้านครู	154	28
5	เทคโนโลยีกรุงธน	58	10
6	โปลีเทคนิคพนิชย์กรุงเทพ	40	8
7	ช่างฝีมือปัญญาวิทยา	78	13
8	พระรามหกเทคโนโลยี	82	14
9	คอนบอสโก	87	15
10	ไทยวิจิตรศิลป์อาชีวะ	39	7
11	ศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี	108	20
12	เกษม โปลีเทคนิค	105	18
13	เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรมกรุงเทพ	66	11
14	เซนต์จอห์น โปลีเทคนิค	81	14
15	กุลศิริเทคโนโลยี เขตบางกอกน้อย	53	9
16	เซนต์จอห์นเทคโนโลยี	68	11
17	เทคโนโลยีบางกะปิ	45	8
18	เทคนิควิทยา (ปวช.)	28	5
19	มิน โปลีเทคนิค (คลองสามวา)	53	10
20	เทคโนโลยีไทยสุริยะ (รามอินทรา)	80	13
21	ไทยโปลีเทคนิคกรุงเทพ	43	8
22	เทคโนโลยีดุสิต	26	5
23	เทคโนโลยีปิ่นมณฑล	22	4
24	นิตาบริหารธุรกิจ	33	6
25	เทคนิคสถาปัตย์กรุงเทพ (เขตบางรัก)	14	2
	<b>รวม</b>	<b>1,836</b>	<b>322</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ที่ 005 /2548

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ  
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายสายรวม จันทร์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ของ นายสายรวม จันทร์ รหัสประจำตัว 45061402  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณา  
หัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม
ดร.ทิวัดต์	มณีโชติ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวิวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ดร.ทิวัดต์	มณีโชติ	กรรมการ
ผศ.ดร.วิไลพร	วรจิตตานนท์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2548

(รองศาสตราจารย์ รวิวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

1. นายสายรวม จันทรา รหัสประจำตัว 45061402 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร (THE RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS ON ENCHANCE QUALITY MANAGEMENT WITH PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL EFFECTIVENESS OF INDUSTRIAL PROGRAM IN BANGKOK METROPOLITAN)" โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มาลัย จีร์วัฒน์เกษตร์ และ ดร.ทิวต์ถิ มณีโชติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548

2. นางสาวพรทิพย์ ว่องสรรพการ รหัสประจำตัว 43064142 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความต้องการพัฒนาตนเองของอาจารย์ในสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1 (SELF-DEVELOPMENT NEEDS OF TEACHERS IN BANGKOK VOCATIONAL INSTITUTE)" โดยมี รศ.ดร.วิวีวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2548

3. นายชัยวุฒิ รื่นเริง รหัสประจำตัว 45061403 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การนำเสนอแนวทางแก้ไขพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษา โรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติ (STUDY ON STUDENT LOANS USAGE BEHAVIORS IN SRIWATTANA INSTITUTE OF INTERNATIONAL BUSINESS AND TECHNOLOGY)" โดยมี ดร.มาลัย จีร์วัฒน์เกษตร์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ และ ดร.สวัสดิ์ อุดมโภชน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.นางขวัญใจ อนุอิน รหัสประจำตัว 45061404 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาบริหารธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร (BEHAVIORAL PERFORMANCE OF BUSINESS ADMINISTRATION PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL TEACHERS IN BANGKOK METROPOLITAN)" โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2548

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2548

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 0432

คณะกรรมการผู้ทดสอบ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์วิรัตน์ ขวัญยืน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการผู้ทดสอบ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสายรวม จันทรา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 0432

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ทำนอง นาคสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสายรวม จันทรา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 0432

คณะกรรมการผู้ทดสอบ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.กมลสร วงษ์รักษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการผู้ทดสอบ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสายรวม จันทรา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 0432

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.อรรณพ จินะพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสายรวม จันทรา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 0432

คณะกรรมการผู้ทดสอบมาตรฐาน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ราชันย์ บุญธิมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คณะกรรมการผู้ทดสอบมาตรฐาน พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามครั้งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสายรวม จันทรา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

๒๕๔๘.๑.๑๔

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0945

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๓ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอลาความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
 มหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิ  
 ผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร" คณะครุศาสตร์  
 อุตสาหกรรม จึงขอลาความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต ให้นายสายรวม จันทรา ทดลองใช้แบบสอบถาม  
 เพื่อการวิจัยกับอาจารย์ในสถานศึกษาท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)


รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

  
 25.ค.48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0945

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิ  
ผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร" คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต ให้นายสายรวม จันทร์ ทดลองใช้แบบสอบถาม  
เพื่อการวิจัยกับอาจารย์ในสถานศึกษาท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 1030

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

วันมีนาคม 2548

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
  2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย
  3. รายชื่อสถานศึกษาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสายรวม จันทรา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารคุณภาพกับประสิทธิผลของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทวิชาชีพช่างอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอลความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นายสายรวม จันทรา เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานศึกษาท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วีรวัฒน์ ชินตระกูล)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายชื่อสถานศึกษาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

1. โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม
2. โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ช่างกล ขส.ทบ
3. โรงเรียนเทคโนโลยีกรุงเทพ
4. โรงเรียนเทคโนโลยีหมู่บ้านครู
5. โรงเรียนเทคโนโลยีกรุงธน
6. โรงเรียน politechnic วิทยาลัยกรุงเทพ
7. โรงเรียนช่างฝีมือปฎิบัติวิทยา
8. โรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี
9. โรงเรียนคอนบอสโก
10. โรงเรียนไทยวิจิตรศิลป์อาชีวะ
11. โรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี
12. โรงเรียนเกษม politechnic
13. โรงเรียนเทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรมกรุงเทพ
14. โรงเรียนเซนต์จอห์น politechnic
15. โรงเรียนกุศลศิริเทคโนโลยี เขตบางกอกน้อย
16. โรงเรียนเซนต์จอห์นเทคโนโลยี
17. โรงเรียนเทคโนโลยีบางกะปิ
18. โรงเรียนเทคนิควิทยา (ปวช.)
19. โรงเรียนมีน politechnic (คลองสามวา)
20. โรงเรียนเทคโนโลยีไทยสุริยะ (รามอินทรา)
21. โรงเรียนไทย politechnic กรุงเทพ
22. โรงเรียนเทคโนโลยีคูสิต
23. โรงเรียนเทคโนโลยีปิ่นมณฑล
24. โรงเรียนนิตาบริหารธุรกิจ
25. โรงเรียนเทคนิคสถาปัตย์กรุงเทพ (เขตบางรัก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายสายรวม จันทรา
วัน เดือน ปี เกิด	17 พฤษภาคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	301/586 หมู่บ้านกิตติเวศน์ ซอยรามคำแหง 68 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนเทคโนโลยีบางกะปิ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกช่างไฟฟ้ากำลัง
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต จากสถาบันราชภัฏยะเซียงเทรา ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้